

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, terutama dalam bidang perbankan. Aplikasi mobile banking merupakan salah satu inovasi teknologi yang dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara online. Melalui Mobile banking pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dimana saja dan kapan saja bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman. Dengan mobile banking bank dapat meningkatkan kualitas layanan merka sekaligus mengurangi biaya jasa. Berdasarkan rating dan ulasan singkat pada *google playstore* ditemukan banyak pengguna BRImo yang mengalami masalah seperti kesulitan menggunakan BRImo, dan terkadang pengguna sering terblokir sendiri pada aplikasi BRImo. Oleh karena itu BRImo dituntut untuk memberikan nilai tambah pada aplikasi yang digunakannya dan memahami bagaimana perilaku dan persepsi konsumen terhadap layanan yang mereka kembangkan. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi perbankan *online* yang disediakan, akan menjadi rekomendasi bagi BRImo untuk meningkatkan efektivitas dan layanan, sehingga menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan. Pada penelitian ini menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM) karena TAM adalah model yang valid untuk menguji diterimanya suatu sistem/ sistem informasi. TAM dikembangkan oleh (Davis et al., 1989) berdasarkan model TRA. TAM menambahkan dua konstruk utama ke dalam model TRA.

Dua konstruk utama ini adalah kegunaan persepsian (*perceived usefulness*) yaitu sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa pengguna system secara khusus akan meningkatkan kinerjanya dan kemudahan penggunaan persepsian (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai persepsi manusia bahwa sebuah system informasi yang dia lihat mudah digunakan, keduanya mempunyai pengaruh pada niat perilaku (*behavioral intention*) serta Pemakaian aktual (*Actual Use*) yaitu persepsi seseorang akan merasa senang untuk menggunakan system tersebut dan yakin bahwa system tersebut tidak sulit untuk digunakan. Penelitian ini memodifikasi *Technology Acceptance Model (TAM)*, dengan menggunakan penerimaan pemakai teknologi ditentukan oleh dua variabel kunci yang diusulkan oleh (*Davis et al., 1989*) yaitu persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) serta pemakaian aktual (*actual use*) dan menambahkan variabel tambahan yaitu persepsi kenyamanan (*perceived enjoyment*) yaitu persepsi manusia dimana kegiatan menggunakan sebuah system informasi dipersepsikan akan menyenangkan, terlepas dari kinerja yang dihasilkan dari pengguna system informasi. Berdasarkan uraian di atas, tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerimaan Aplikasi BRImo dengan Pendekatan (*Technology Acceptance Model (Tam)*)”

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimanap penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* dalam menguji penerimaan Aplikasi BRImo.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup permasalahan dalam penelitian yang akan dibuat sebagai berikut:

- a. Penelitian ini melakukan analisis dengan menggunakan TAM yang telah di modifikasi *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Actual Use* dan *Perceived enjoyment*.
- b. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dalam bentuk formulir *google form*
- c. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 skala likert
- d. Pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS
- e. Responden diambil dari pengguna yang menggunakan aplikasi BRImo di kota Labuan Bajo
- f. Pengujian dilakukan menggunakan uji regresi linier berganda

1.4 Tujuan penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Actual Use* dan *Perceived enjoyment* terhadap penerimaan aplikasi BRImo.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman mengenai penerimaan teknologi, khususnya yang di analisis dalam penelitian ini adalah pengaruh *Perceived Usefulness*, *Perceived Ease Of Use*, *Actual Use* dan *Perceived enjoyment* terhadap Penerimaan Aplikasi BRImo.
- b. Bagi pihak BRImo, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak BRImo sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan layanan aplikasi BRImo.
- c. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi bagi pembaca untuk melakukan penelitian lebih lanjut.