

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Continuance intention (intensi keberlanjutan) merupakan hal yang penting dalam pengembangan sistem informasi, dimana dalam penelitian sebelumnya ditemukan bahwa implementasi dari niat berkelanjutan menggunakan sistem informasi sangat penting untuk kesuksesan perusahaan di pasar yang kompetitif karena dapat memberikan keuntungan dalam hal investasi perusahaan (Santos & Oliveira, 2018). Menurut *Expectation Confirmation Theory*, niat konsumen untuk membeli kembali (*repurchase*) suatu produk atau melanjutkan penggunaan layanan ditentukan terutama oleh kepuasan mereka dengan penggunaan sebelumnya dari produk atau layanan tersebut (Bhattacharjee, 2001). Oleh karena itu *continuance intention* dapat digunakan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu produk.

Industri perbankan di Indonesia berkembang dengan pesat dalam sepuluh tahun terakhir. Menurut data statistik perbankan Indonesia yang diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, jumlah kantor perbankan di Indonesia mencapai 30.733 pada akhir tahun 2020 (Otoritas Jasa Keuangan, 2020), dimana pada tahun 2011, jumlah kantor bank masih berjumlah 14.797 (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, industri perbankan di Indonesia mulai memberikan pelayanan digital kepada masyarakat seperti Bank Central Asia (BCA)

dengan BCA *mobile* (Gunawan, Fauzi, & Adikara, 2017), Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN) dengan Jenius (Harjanti et al., 2019), Development Bank of Singapore (DBS Bank) dengan Digibank (Weill, Woerner, Apel, & Banner, 2019). Pengguna berharap menggunakan pembayaran seluler (*M-Payment*) untuk membayar menagih dan memperoleh informasi pembayaran mereka kapan saja dari mana saja (Zhou, 2013). Dengan adanya layanan perbankan digital, transaksi perbankan menjadi lebih mudah tanpa terbatas waktu dan tempat (Baabdullah, Alalwan, Rana, Kizgin, & Patil, 2019).

Dewasa ini, perbankan di Indonesia bersaing memberikan pelayanan *digital*, bukan hanya untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi juga untuk melakukan pembayaran kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa, tagihan internet, pembayaran langganan TV kabel, hingga melakukan pengisian saldo yang dapat dilakukan secara daring menggunakan aplikasi *mobile payment* (*M-Payment*) (Untoro, Trenggana, & Dewi, 2013). Berdasarkan data penelitian yang dilakukan oleh PricewaterhouseCoopers (PwC) mengenai *Global Consumer Insights*, pada tahun 2019, pertumbuhan penggunaan *mobile payment* Indonesia menduduki peringkat ke lima dibandingkan negara lainnya. Sebanyak 47% responden di Indonesia menggunakan pembayaran secara daring (*M-Payment*) untuk bertransaksi (PwC, 2019).

Bank XYZ merupakan jasa keuangan terkemuka di Asia yang menyediakan layanan untuk perbankan nasabah di Indonesia. Saat ini Bank XYZ memiliki 1 Kantor Pusat, 31 Kantor Cabang, 6 Kantor Fungsional dan

2.797 karyawan aktif di 16 kota besar di Indonesia, Bank XYZ menyediakan layanan perbankan menyeluruh di segmen perbankan korporasi, UKM, dan konsumen dengan total nasabah sebanyak 600.000. Bank XYZ telah menyediakan layanan perbankan bergerak (*mobile banking*) menggunakan aplikasi pada telepon seluler sejak tahun 2017. Salah satu fitur utama yang disediakan dalam aplikasi *mobile banking* Bank XYZ adalah fitur *M-Payment* atau disebut bayar beli yang memungkinkan pengguna untuk melakukan pengisian pulsa (Telkomsel, XL, Tri Prepaid, Smartfren, Indosat), uang elektronik (LinkAja, PayPro, XL Tunai, DOKU, GO-PAY ,OVO), membeli tiket sinema (XXI-MTIX, CGV PAY), mengisi saldo kartu *e-money*, pembelian token listrik (PLN *Prepaid*) dan juga pembelian paket data (XL MDS). Selain itu, pengguna juga dapat melakukan pembayaran kebutuhan sehari-hari seperti pembayaran tagihan PAM (Aetra), PAM (Palyja), PLN Post Paid, Telkom PSTN, XL, TV kabel (First Media, MNC Play, MNC Vision, Orange TV, Telkom Vision), dan asuransi (BPJS Kesehatan).

Bank XYZ mencatat pertumbuhan transaksi *online* sebesar 75% selama masa pandemi Covid-19 yang terjadi sejak awal tahun 2020 di Indonesia. Peningkatan ini berlangsung pada penggunaan fitur Bayar & Beli (*M-Payment*) dan penggunaan kartu debit. Hal ini disebabkan oleh adanya perubahan perilaku konsumsi masyarakat selama menjalankan aktivitas dari rumah dan pembatasan sosial. Bank XYZ menyadari peran teknologi di masa depan akan terus memengaruhi pola kehidupan manusia termasuk kegiatan perbankan. Oleh karena itu, Bank XYZ tidak henti melakukan

transformasi digital secara menyeluruh, beralih dari bank konvensional menjadi bank *digital* dengan aplikasi *mobile banking* yang diluncurkan sejak tahun 2017 di Indonesia.

Penelitian ini berfokus pada pentingnya *continuance intention* dalam penggunaan *M-Payment* oleh nasabah Bank XYZ di Indonesia, khususnya dalam fitur bayar beli, sejalan dengan fokus Bank XYZ untuk terus mengembangkan aplikasi perbankan *digital* dan inovasi teknologi agar tetap dapat memenuhi kebutuhan nasabah di era *post Covid-19* dimana masyarakat mulai membiasakan diri untuk membatasi aktivitas di luar rumah, sehingga pada akhirnya penelitian ini dapat membantu Bank XYZ sebagai penyedia jasa dalam mengevaluasi produknya.

1.2 Rumusan Masalah

Dewasa ini, penggunaan aplikasi pembayaran daring di Indonesia semakin berkembang. Hal ini mendorong munculnya penyedia pembayaran daring yang bukan bersal dari industri perbankan seperti Dana, OVO, Gopay, ShopeePay, dan lain sebagainya. Dengan masuknya penyedia layanan pembayaran *non-bank*, industri perbankan di Indonesia harus memperhatikan niat keberlanjutan nasabah dalam menggunakan aplikasi yang disediakan bank khususnya dalam penggunaan *M-Payment*.

Bank XYZ menargetkan akuisisi nasabah baru dari penggunaan aplikasi *digital banking* dapat mencapai 3,5 juta nasabah pada tahun 2022 atau 5 tahun sejak aplikasi *digital banking* milik Bank XYZ diluncurkan pada tahun 2017. Pada tahun 2020, jumlah nasabah baru mencapai 600.000 atau

17% dari yang ditargetkan untuk tahun 2022. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Bank XYZ untuk mengevaluasi produknya serta memberi saran pada Bank untuk dapat meningkatkan penggunaan *mobile payment*, dengan melihat semakin besarnya *continuance intention* yang diharapkan akan meningkatkan penggunaan aplikasi dan jumlah nasabah.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ofori et al. (2017), penulis berfokus pada satu bank di negara Ghana (Ofori, Boateng, Okoe, & Gvozdanic, 2017). Penelitian ini dilakukan di Indonesia, khususnya wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi (Jabodetabek) dengan mengambil sampel pada bank XYZ yang menyediakan layanan *mobile banking* untuk membantu pembayaran dan pembelian saldo kebutuhan sehari-hari.

Dalam penelitian ini akan dikembangkan beberapa faktor yang membentuk *continuance intention* penggunaan *M-Payment* untuk melakukan pembayaran dan pembelian saldo kebutuhan sehari-hari oleh nasabah Bank XYZ di Indonesia. Faktor - faktor tersebut adalah kepercayaan (*trust*) dan kepuasan (*satisfaction*) pengguna. Selain itu, terdapat pula faktor-faktor terkait dalam pengembangan penelitian ini, antara lain kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas sistem (*system quality*), privasi dan keamanan (*privacy and security concern*), jaminan struktural (*structural assurance*), dan normalitas situasional (*situational normality*).

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah yang akan dijawab adalah bagaimana pembentukan *continuance intention* pengguna aplikasi

M-Payment oleh nasabah Bank XYZ. Pertanyaan penelitian yang bisa diambil adalah:

1. Apa pengaruh *information quality* terhadap *satisfaction*?
2. Apa pengaruh *information quality* terhadap *trust*?
3. Apa pengaruh *service quality* terhadap *satisfaction*?
4. Apa pengaruh *service quality* terhadap *trust*?
5. Apa pengaruh *system quality* terhadap *satisfaction*?
6. Apa pengaruh *system quality* terhadap *trust*?
7. Apa pengaruh *privacy and security concern* terhadap *satisfaction*?
8. Apa pengaruh *privacy and security concern* terhadap *trust*?
9. Apa pengaruh *structural assurance* terhadap *trust*?
10. Apa pengaruh *situational normality* terhadap *trust*?
11. Apa pengaruh *trust* terhadap *satisfaction*?
12. Apa pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*?
13. Apa pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas. Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *satisfaction*.
2. Menganalisis pengaruh *information quality* terhadap *trust*.
3. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *satisfaction*.
4. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *trust*.
5. Menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *satisfaction*.
6. Menganalisis pengaruh *system quality* terhadap *trust*.

7. Menganalisis pengaruh *privacy and security concern* terhadap *satisfaction*.
8. Menganalisis pengaruh *privacy and security concern* terhadap *trust*.
9. Menganalisis pengaruh *structural assurance* terhadap *trust*.
10. Menganalisis pengaruh *situational normality* terhadap *trust*.
11. Menganalisis pengaruh *trust* terhadap *satisfaction*.
12. Menganalisis pengaruh *trust* terhadap *continuance intention*.
13. Menganalisis pengaruh *satisfaction* terhadap *continuance intention*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi Bank untuk meningkatkan pelayanan nasabah dan membentuk *continuance intention* pada penggunaan *M-Payment*.
2. Dapat memberi saran bagi Bank dalam menyusun strategi untuk meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan dan intensi keberlanjutan yang pada akhirnya dapat meningkatkan penggunaan aplikasi dan jumlah nasabah.
3. Memberikan kontribusi dalam bidang akademik, apabila penelitian selanjutnya befokus pada *continuane inention* dalam bidang *M-Payment*.

1.5 Sistematika Penulisan

Laporan tugas akhir ini terbagi menjadi enam bab dan disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas mengenai teori, variabel yang digunakan sebagai dasar penelitian, serta model penelitian. Teori yang dimaksud antara lain adalah *Continuance Intention, Information Quality, Service Quality, System Quality, Privacy and Security Concern, Structural Assurance, Situational Normality, Satisfaction, dan Trust*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai obyek penelitian dan metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai hasil dan pembahasan dari penelitian

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas mengenai kesimpulan akhir dari penelitian dan saran yang ditujukan untuk pengembangan selanjutnya.