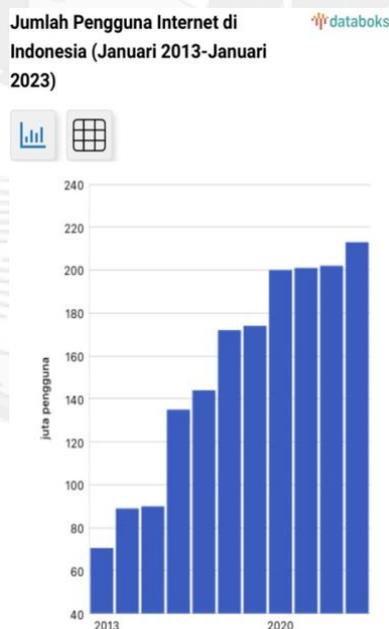


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tidak diragukan lagi, kemajuan dalam teknologi informasi telah memainkan peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat. Kemajuan ini mendorong adanya transformasi digital serta pemanfaatan teknologi secara positif yang membawa perubahan secara kuat terhadap kehidupan masyarakat dunia. Di Indonesia sendiri, Statistik memperlihatkan bahwa pada Januari 2023, ada 213 juta pengguna internet di Indonesia. Dengan ini mengindikasikan seberapa cepat teknologi menghadapi perkembangan.



**Gambar 1.1 Data Pemakai Internet di Indonesia Tahun 2023**  
Sumber: databoks.katadata.co.id (diunduh 5 Februari 2024)

Kebanyakan pemakai internet di Indonesia mengakses web melalui telepon genggam mereka, dan 77% dari populasi Indonesia telah memakai internet setidaknya sekali dalam hidup mereka, berdasarkan angka-angka yang disajikan di atas (Annur, 2023). Dari data ini bisa diambil kesimpulan bahwa masyarakat Indonesia memiliki kesempatan besar untuk diarahkan ke digitalisasi.

Perkembangan teknologi dan digitalisasi berakibat dengan terjadinya perubahan pada banyak aspek, termasuk perbankan. Perbankan sendiri merupakan industri yang banyak menghadapi perubahan menuju digitalisasi dan tentunya hal ini membutuhkan pemanfaatan kemajuan teknologi (Mutiasari, 2020). Perkembangan teknologi pada industri perbankan, mendorong perbankan untuk berinovasi dengan memanfaatkan kemajuan dan perkembangan teknologi pada produk maupun fasilitasnya. Akhir-akhir ini banyak sekali bank di Indonesia baik swasta atau punya pemerintah, terus berupaya untuk berinovasi dalam produk dan fasilitasnya. Salah satu inovasi produk dan fasilitas dari hasil kemajuan teknologi dalam perbankan ialah dengan adanya *mobile banking*. Kehadiran *mobile banking* membawa banyak perubahan dan kemudahan terutama bagi nasabah. Dimana awalnya sistem fasilitas bank masih berbentuk konvensional dan mengharuskan nasabah untuk datang langsung ke bank. Namun dengan adanya fasilitas *mobile banking* sebagai akibat dari digitalisasi, nasabah bisa menjalankan keperluan perbankan dari mana saja tanpa harus datang ke bank.

*Internet Banking* sendiri pertama kali hadir di Indonesia, dipelopori oleh Bank Internasional Indonesia pada tahun 1988 (AFPI, 2024). Seiring perkembangan, pada tahun 2001 Bank Central Asia (BCA) lewat fasilitas KlikBCA, menjadi bank pertama yang berani untuk mengembangkan fasilitas *Internet Banking* secara masif di masyarakat. Sekalipun BCA bukan bank pertama yang memelopori fasilitas *Internet Banking*, tetapi BCA berhasil membawa banyak masyarakat tertarik untuk beralih ke fasilitas *Internet Banking*. Hal ini pun terbukti dari pemakaian *Internet Banking* di Indonesia yang terus menghadapi kenaikan setiap tahunnya. Karena minat yang tinggi dari masyarakat, maka Bank BCA mengembangkan fasilitas *Internet Banking* menjadi *Mobile banking* yang dapat diakses lewat *handphone* dengan sangat mudah dan praktis.



**Gambar 1.2 Logo BCA Mobile**

Sumber : <https://seeklogo.com> (diunduh pada 27 Februari 2024)

Bank Central Asia (BCA) ialah bank terkemuka di Indonesia pada tahun 2011, dan memperkenalkan BCA Mobile, di antara produk *mobile banking* lainnya, pada tahun 2011. BCA Mobile sendiri merupakan aplikasi *mobile banking* yang tersedia di *handphone* dan dapat diakses dengan cara mendownload di PlayStore maupun AppStore. Bank BCA memperkenalkan BCA Mobile sebagai solusi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menginginkan kemudahan dalam

menjalankan transaksi perbankan secara praktis, serta untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi secara fleksibel. Pada awalnya, BCA Mobile hanya berfokus pada fitur *mobile banking* seperti transfer, cek saldo dan bayar tagihan tanpa harus ke bank ataupun ATM. Namun lambat laun, BCA Mobile mulai mengembangkan fiturnya dengan menambahkan fitur pembayaran dengan QRIS, transaksi cardless, atur dan kontrol kartu debit/kredit, *top up* Flazz, buka rekening tanpa ribet dan fitur *lifestyle* yang berisi banyak opsi pembelian menarik. Sumber: <https://www.bca.co.id> (diunduh pada 27 Februari 2024).

BCA Mobile memiliki beberapa pesaing aktif seperti Jenius, NeoBank, Digibank, Seabank, Livin by Mandiri, OCTO Mobile, BRIMo, yang dimana bank digital tersebut juga banyak menarik minat nasabah. Identifikasi terhadap beberapa pesaing utama BCA Mobile, seperti Jenius, NeoBank, Digibank, Seabank, Livin' by Mandiri, OCTO Mobile, dan BRIMo, menjadi hal yang penting untuk memahami keunggulan serta strategi yang diterapkan oleh masing-masing aplikasi dalam menarik minat nasabah.

Jenius menawarkan fitur-fitur inovatif seperti "*Pay Me*" untuk menagih uang ke teman dan "*Monetary*" sebagai buku harian keuangan yang membantu pengguna memantau arus kas mereka. Selain itu, Jenius juga memiliki Flexi Saver dan Dream Saver, yaitu fitur tabungan, dimana jumlah bunganya sama seperti deposito yang fleksibel. Namun, belakangan ini Jenius mulai memberlakukan biaya administrasi, yang sebelumnya tidak ada (Nadia, 2021). NeoBank menyediakan antarmuka yang ramah pengguna dan proses pembukaan rekening secara online hanya dalam waktu lima menit. Fitur unggulannya, Neo Wow menawarkan

tahungan dengan bunga 6% setiap harinya. Selain itu, NeoBank juga bebas biaya transfer ke bank lain secara *unlimited* (Rizki, 2021).

Digibank oleh DBS Indonesia menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dengan fitur bebas biaya admin transfer ke bank lain minimal Rp1 juta. Aplikasi ini juga memiliki berbagai fitur kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan perbankan digital nasabah. Seabank, Livin' by Mandiri, OCTO Mobile, dan BRIMo juga menawarkan berbagai fitur dan layanan yang kompetitif untuk menarik minat nasabah (Rizki, 2021). Misalnya, Livin' by Mandiri memiliki integrasi yang baik dengan layanan Mandiri dan menawarkan kemudahan setor serta tarik tunai di ATM menggunakan aplikasi (Purwanto, 2024). Meskipun BCA Mobile tetap menjadi salah satu aplikasi *mobile banking* terpopuler di Indonesia, persaingan dengan aplikasi-aplikasi tersebut mendorong BCA untuk terus berinovasi dan meningkatkan layanan mereka guna mempertahankan loyalitas nasabah.



**Gambar 1.3 Data Peringkat Aplikasi *Mobile Banking* Paling Banyak Diunduh Tahun 2023**  
 Sumber : <https://www.cnbcindonesia.com> diunduh pada 27 Februari 2024

Berdasarkan laporan Data.ai yang dirilis pada tahun 2024, BRImo, aplikasi *mobile banking* dari Bank BRI, menempati peringkat pertama sebagai *mobile banking* pada 2023 memiliki jumlah unduhan terbanyak di Indonesia. Posisi kedua ditempati oleh Livin' by Mandiri dari Bank Mandiri, diikuti oleh BCA Mobile dari Bank BCA di peringkat ketiga (Pratama, 2024). Data ini menunjukkan bahwa BRImo dan Livin' by Mandiri berhasil menarik lebih banyak pengguna dibandingkan BCA Mobile. Keberhasilan ini dapat dikaitkan dengan strategi yang diterapkan oleh masing-masing bank dalam meningkatkan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking*.

BRImo, misalnya, menawarkan berbagai fitur transaksi perbankan untuk mempermudah nasabah, seperti transfer antarbank, bayar tagihan, *top up e-money*, dan fitur lainnya yang terus diperbarui sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, BRImo juga memiliki tampilan aplikasi yang *user-friendly*, sehingga menarik minat pengguna untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi ini (Ramdhani, 2024). Sementara itu, Livin' by Mandiri menawarkan pengalaman perbankan digital yang terintegrasi dengan berbagai layanan finansial dan investasi, termasuk fitur pembukaan rekening secara digital serta konektivitas dengan ekosistem Bank Mandiri yang luas. Inovasi-inovasi ini menjadi daya tarik bagi nasabah untuk memilih Livin' by Mandiri sebagai aplikasi *mobile banking* mereka.

Di sisi lain, meskipun BCA Mobile menempati posisi ketiga, aplikasi ini tetap mempertahankan loyalitas penggunanya melalui fitur yang stabil, kemudahan transaksi, serta keamanan yang tinggi. Terlihat dari data bahwa sepanjang tahun 2023, jumlah pengguna BCA Mobile meningkat sebesar 30,8 juta atau naik 23%, menurut laporan dari Bisnis.com (Laras, 2023). Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun BCA Mobile menghadapi persaingan ketat, tingkat penggunaan aktual (*Actual use*) tetap mengalami peningkatan yang signifikan. Menurut Andy et al. (2021), *Actual use* diukur berdasarkan frekuensi dan konsistensi pengguna dalam berinteraksi dengan teknologi. Dengan demikian, kenaikan jumlah pengguna BCA Mobile mencerminkan tingginya keterlibatan nasabah dalam memanfaatkan layanan yang ditawarkan, yang menjadi faktor penting dalam mempertahankan daya saing di industri *mobile banking*.

Beberapa penyebab yang dapat memengaruhi *Actual use*, antara lain: yang pertama ada *Information Quality*. Menurut (DeLone dan McLean, 2003; Wang dan Liao, 2007; serta McGill et al (2003) tingkat *Information Quality* suatu aplikasi dikatakan baik dilihat dari keakuratan pemberitahuan yang disajikan, kesesuaian pemberitahuan yang tersedia, kelengkapan pemberitahuan yang tersedia serta mudah dipahami oleh pemakainya. Variabel ini terlihat pada fitur yang tersedia di BCA Mobile, yang memberikan banyak pilihan sesuai dengan kebutuhan pemakainya serta mudah untuk dipakai.

*Actual use*, atau penggunaan aktual, sangat penting dalam penelitian karena memberikan gambaran yang lebih nyata mengenai sejauh mana pengguna benar-benar menggunakan suatu aplikasi dalam kehidupan sehari-hari mereka. Meskipun jumlah unduhan aplikasi seperti BCA Mobile bisa tinggi, tingkat penggunaan aktual menunjukkan sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar memenuhi kebutuhan penggunanya. Menurut DeLone dan McLean (2003), *actual use* adalah indikator utama dalam mengukur keberhasilan suatu teknologi, karena mencerminkan sejauh mana pengguna berinteraksi dengan sistem secara berulang dan konsisten. Dengan mengukur *actual use*, peneliti dapat mengetahui seberapa sering aplikasi digunakan dan apakah pengguna merasa aplikasi tersebut memberikan manfaat yang konsisten.

Selain itu, *actual use* juga membantu mengevaluasi kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam aplikasi tersebut. Tingkat penggunaan yang tinggi biasanya mencerminkan kepuasan pengguna terhadap fitur dan kinerja aplikasi. Menurut Wang dan Liao (2007), pengukuran *actual use* bisa memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan dan keputusan pemakai dalam menggunakan aplikasi. Maka dari itu, penelitian mengenai *actual use* dapat memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan, serta membantu pengembang dalam menentukan strategi inovasi dan pengembangan aplikasi yang lebih efektif.



**Gambar 1.4 Fitur yang Tersedia di Aplikasi BCA Mobile**  
Sumber : medium.com (diunduh 28 Februari 2024)

Di antara sekian banyak elemen yang memiliki pengaruh pemakaian aktual, *system quality* menempati urutan kedua. Jika sebuah sistem komunikasi ingin memberikan pemberitahuan secara akurat dan efisien kepada pemakainya, maka sistem itu sendiri haruslah berkeunggulan (Delone dan McLean, 2003). Variabel *system quality* terlihat pada tampilan aplikasi BCA Mobile yang user friendly, dimana pemakai dapat dengan mudah untuk login serta mengakses aplikasi BCA Mobile. Selain itu, *system quality* aplikasi BCA Mobile termasuk stabil dan jarang mengalami gangguan maupun error jika dibandingkan dengan aplikasi *mobile banking* pesaing lainnya. Indikator yang berpengaruh berikutnya ada *Service Quality*, menurut DeLone & McLean (2003), *Service Quality* diartikan sebagai fasilitas yang difasilitasi dari pengembang untuk pemakai. BCA Mobile berupaya untuk menyediakan fasilitas yang tidak hanya sekedar memenuhi tapi melebihi harapan konsumen. Fasilitas ini diwujudkan dalam bentuk fasilitas fitur yang lengkap, terdiri dari fitur fasilitas perbankan yang hampir mencakup semuanya dalam satu aplikasi, seperti fitur transfer antar/sesama bank, fitur kontrol kartu kredit dan debit, fitur buka rekening baru, fitur *top-up* dan *payment* ke beberapa *e-wallet*, fitur pembayaran serta *customer service* yang siap untuk dihubungi. Fitur-fitur tersebut yaitu bentuk fasilitas yang disajikan BCA Mobile sebagai bentuk dalam meningkatkan *System quality* pada BCA Mobile. Keunggulan dan keberagaman fitur yang disediakan oleh BCA Mobile menjadi daya tarik sekaligus menimbulkan *Personal Innovativeness* atau individu ingin mencoba suatu teknologi yang baru (Yuesti et al., 2018) bagi para konsumen, yang juga menimbulkan *Intention to Use* untuk mengunduh dan memakai aplikasi BCA

Mobile secara actual. Maka dari itu, penting untuk mengetahui lebih dalam dan menyeluruh apa saja factor yang memiliki akibat *Actual use* pemakai BCA Mobile sampai bisa membuat BCA Mobile menjadi salah satu aplikasi *mobile banking* yang digemari masyarakat.

Penulis merasa bahwa topik ini penting untuk diteliti karena dengan banyaknya varian dan inovasi fitur yang BCA hadirkan lewat aplikasi BCA Mobile, tentunya berpengaruh besar dalam meningkatkan kenyamanan serta tingkat efisiensi penggunaannya. Sekaligus memberi kemudahan dan menjadi nilai plus dalam meningkatkan pengalaman menggunakan aplikasi BCA Mobile secara real (*actual use*). Namun, sejauh ini belum terlalu banyak penelitian yang dilakukan secara komprehensif dalam melihat sejauh mana fitur-fitur tersebut berpengaruh secara langsung terhadap *actual use* penggunaan aplikasi BCA Mobile. Padahal analisis tersebut sangat membantu perusahaan BCA dalam meningkatkan poin-poin tertentu yang menjadi faktor utama dalam meningkatkan *actual use* penggunaan aplikasi BCA Mobile.

Penelitian yang dilakukan oleh (Pitafi & Ali, 2023) berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan aktual aplikasi edukasi, dengan mahasiswa sebagai responden penelitian. Studi ini mengadopsi model yang mempertimbangkan keunggulan pemberitahuan, keunggulan sistem, keunggulan fasilitas, keinovatifan pribadi, serta efikasi mobile sebagai variabel bebas, dengan pemanfaatan aktual sebagai variabel terikat. Sebagai pembaruan dari studi sebelumnya, penelitian ini menggunakan objek yang berbeda, yakni aplikasi BCA Mobile, dengan pengguna aplikasi di Surabaya sebagai responden. Perbedaan ini

memberikan andil untuk mengetahui lebih dalam apa saja faktor yang berdampak pada penggunaan aktual aplikasi berbasis mobile dalam konteks layanan keuangan, bukan hanya dalam ranah pendidikan. Dengan demikian, penelitian ini memperluas cakupan analisis dan relevansi temuan terkait adopsi teknologi di sektor yang berbeda.

Berdasarkan deskripsi tersebut, penulis tertarik untuk mengeksplorasi studi yang berfokus pada "**Analisis Pengaruh *Information Quality, System quality, Service Quality, Personal Innovativeness, Perceived Self Efficacy Terhadap Intention to Use* untuk membentuk *Actual use* pada pengguna *BCA Mobile* di Surabaya**". Studi ini diharapkan dapat mengungkapkan sejauh mana aspek-aspek tersebut memiliki akibat *Actual use* pada pemakai, khususnya dalam konteks pemakai aplikasi *BCA Mobile* di Surabaya.

## **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian dilaksanakan dengan tujuan memahami pengaruh dari "*Information Quality, System quality, Service Quality, Personal Innovativeness, Perceived Self Efficacy terhadap Intention to Use* dalam membentuk *Actual use* pada pengguna *BCA Mobile* di Surabaya". Hanya responden laki-laki dan perempuan yang tinggal di Surabaya, berusia antara 18 hingga 60 tahun, serta telah menggunakan aplikasi *BCA Mobile* dan fasilitas customer service *BCA Mobile* setidaknya dua kali dalam kurun waktu 12 bulan dipilih menjadi responden dalam penelitian. Selain itu, penelitian ini tidak memperhitungkan jenis kelamin karena diasumsikan bahwa pemakai *BCA Mobile* laki-laki dan perempuan secara umum

sebanding. Yang akan diteliti ialah responden yang sedang memakai fitur aplikasi BCA Mobile. Pengumpulan data tersebut dilakukan dengan metode kuesioner dalam rentang waktu September-November 2024. Pembatasan periode waktu tersebut untuk memastikan data yang diperoleh selalu up to date dan relevan dengan fitur aplikasi BCA Mobile terkini.

### 1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam studi ini dirumuskan dari latar belakang dan batasan masalah yang telah disebutkan sebelumnya :

1. Apakah *Information Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pada pengguna BCA Mobile di Surabaya?
2. Apakah *System quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pada pengguna BCA Mobile di Surabaya?
3. Apakah *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pada pengguna BCA Mobile di Surabaya?
4. Apakah *Personal Innovativeness* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pada pengguna BCA Mobile di Surabaya?
5. Apakah *Perceived Self Efficacy* berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* pada pengguna BCA Mobile di Surabaya?
6. Apakah *Intention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual use* pada pengguna BCA Mobile di Surabaya?

## **1.4 Tujuan Studi**

1. Menjalankan evaluasi dan menjalankan analisis pengaruh *Information Quality* terhadap *Intention to Use* pada pemakai BCA Mobile di Surabaya.
2. Menjalankan uji dan menjalankan analisis pengaruh dari *System quality* terhadap *Intention to Use* pada pemakai BCA Mobile di Surabaya.
3. Menjalankan uji dan menjalankan analisis pengaruh dari *Service Quality* terhadap *Intention to Use* pada pemakai BCA Mobile di Surabaya.
4. Menjalankan uji dan menjalankan analisis pengaruh dari *Personal Innovativeness* terhadap *Intention to Use* pada pemakai BCA Mobile di Surabaya.
5. Menjalankan uji dan menjalankan analisis pengaruh dari *Perceived Self Efficacy* terhadap *Intention to Use* pada pemakai BCA Mobile di Surabaya.
6. Menjalankan uji dan menjalankan analisis pengaruh dari *Intention to Use* terhadap *Actual use* pada pemakai BCA Mobile di Surabaya.

## **1.5 Manfaat Studi**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

#### **1.5.1.1 Manfaat Bagi Akademik**

Harapannya hasil dari studi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan teori dan studi serta dapat dipakai sebagai bahan acuan sekaligus referensi di perpustakaan Universitas Pelita Harapan Surabaya kedepannya.

### **1.5.1.2 Manfaat bagi Penulis**

Manfaat bagi penulis secara langsung ialah melalui studi ini dapat memperluas wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kualitas sebuah aplikasi terhadap minat pemakaian aplikasi *mobile banking* di Surabaya. Studi ini juga ditulis sebagai syarat kelulusan Sarjana Strata Satu (S1) di Universitas Pelita Harapan Surabaya.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

Memberi solusi serta saran inovatif melalui hasil studi ini yang bermanfaat bagi manajemen BCA dalam mengembangkan keunggulan aplikasi BCA Mobile dari beberapa segi agar *Intention to Use* meningkat dan akhirnya menimbulkan *Actual use* pada penggunanya.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan ini dibagi ke dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini mencakup latar belakang, tujuan penelitian, ruang lingkup batasan studi serta sistematika penulisan laporan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bagian ini menjelaskan teori-teori yang relevan dan mendukung penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan langkah-langkah penelitian, metode penelitian, pengumpulan pengolahan dan analisa data.

#### **BAB IV : PENGOLAHAN DAN ANALISA DATA**

Membahas proses dan hasil pengolahan data yang diperoleh beserta analisa dari data tersebut

#### **BAB V : PENUTUP**

Memuat kesimpulan dari penelitian serta saran yang bermanfaat tidak hanya bagi studi ini tapi juga untuk penelitian selanjutnya.

