

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pergantian jaman yang sangat cepat membuat kemajuan dunia digital terus menjadi luas, teknologi selaku salah satu hal yang tidak lepas dari kehidupan masyarakat sehari-hari. Kemajuan di dunia digital ialah fenomena yang mempunyai watak dinamis serta terus tumbuh sehingga menghasilkan suatu inovasi dengan wujud serta peranan yang baru. Beberapa tahun yang lalu warga senantiasa melaksanakan transaksi ataupun aktivitas perbankan secara offline. Tetapi saat ini dengan berkembangnya jaman membuat seluruh aktivitas perbankan bisa di jalani secara daring dengan menggunakan internet. Bersumber pada hasil survei asosiasi penyelenggara jasa internet Indonesia(apjii. or. id, 2023) Tahun 2023 melaporkan kalau tingkatan penetrasi pengguna internet di Indonesia sebesar 78, 19% pada tahun 2023 ataupun menggapai 215. 626 juta jiwa dari populasi sebesar 275. 773 jiwa. Tingkatan penetrasi internet pada tahun ini hadapi kenaikan sebesar 1, 17% hal ini membuktikan kalau warga Indonesia mulai memakai internet terus- menerus. Hasil survei tersebut pula membuktikan tingkatan penetrasi internet pada tahun 2022- 2023 untuk pria sebesar 79, 32% sedangkan itu tingkatan penetrasi internet untuk wanita sebesar 77, 36%. Angka-angka ini membuktikan kalau lebih dari setengah penduduk Indonesia memakai internet serta aktif di media sosial, sebagian besar berumur antara 18- 34 tahun yang kerap memakai internet serta media sosial dengan berbagai tipe konten yang



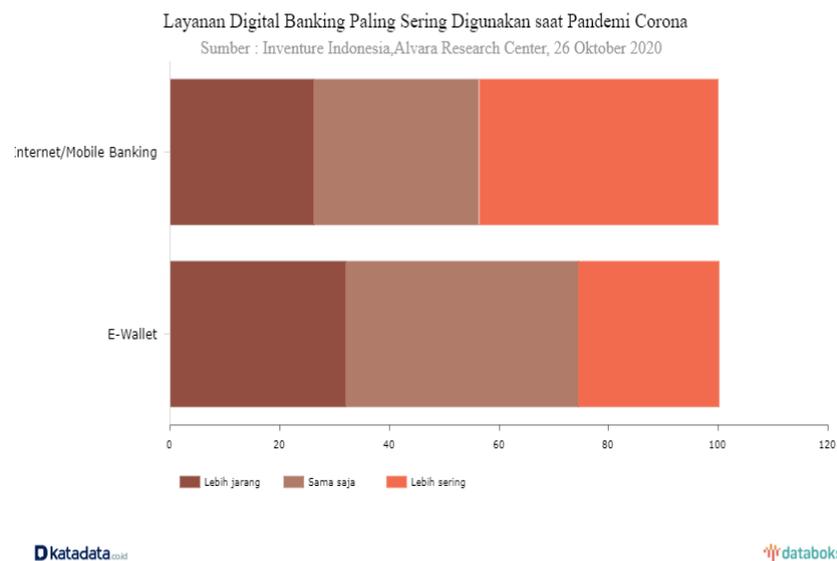


di akses(apjii. or. id, 2023). Perubahan- perubahan lain yang nampak jelas yakni aplikasinya yang menarik serta gampang digunakan. Pergantian yang ada terhadap penggunaan smartphone di berbagai negeri pastinya memberikan akibat dalam kehidupan warga sehari- hari. Kemajuan teknologi ini membuat warga lebih instan serta fleksibel dalam melaksanakan aktivitas perbankan. Kedatangan web E-money selaku wadah untuk bertransaksi secara online dalam memperluas pangsa serta memudahkan aktivitas transaksi hingga bisa di artikan social influence diperlukan(Nurhalimah, 2021). Kedatangan aplikasi Brimo ialah sesuatu sistem aplikasi online yang bisa menolong nasabah dalam hal waktu serta tenaga, dengan begitu bisa dimaksud effort expectancy diperlukan (Christiono dan Brahmana, 2018). Sepanjang mana Kerutinan nasabah menggunakan aplikasi Brimo secara otomatis, sehingga dapat diartikan habit dibutuhkan(Rizally, 2023).

Bank selaku usaha layanan meningkatkan layanannya dengan berikan layanan baru lewat perbankan digital. Agar dapat meminimalisir interaksi secara langsung dengan karyawan di perbankan. Menggunakan teknologi guna membagikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, teknologi itu di tahu selaku *mobile banking*. Kemudahan layanan dalam penggunaan *mobile banking* tersebut diharapkan nasabah hendak mendapatkan kepuasan memakai bermacam berbagai produk serta jasa yang disediakan oleh pihak bank. Sebab tujuan utama perbankan dalam sediakan sarana *mobile banking* selaku perlengkapan buat mengukur kepuasan nasabah. Sebagian penelitian yang sudah di teliti menyatakan jika mutu

layanan *mobile banking* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan loyalitas nasabah sesuatu bank (Nawang Sari dan Widiastuti, 2018).

Bisa di amati *mobile banking* saat ini sudah jadi suatu kerutinan serta suatu solusi untuk aktivitas perbankan di masa pandemik, dengan terdapatnya *mobile banking* seluruh aktivitas perbankan bisa di jalani jauh lebih gampang serta efisien. Lewat observasi yang ada pada Gambar 1. 1 bisa dilihat kalau layanan digital banking yang lebih kerap digunakan pada saat pandemi yakni *mobile banking* karna tidak butuh berhubungan secara langsung pada saat melaksanakan aktivitas perbankan.



Gambar 1.1

Layanan digital banking paling sering di gunakan pada saat pandemic corona. Sumber: databoks



Pengguna Brimo regional Surabaya sebanyak 7.501. Mayoritas terdapat di Surabaya serta sekitarnya (timesindonesia.co.id). Bersumber pada kutipan berita dari (radarsurabaya.jawapos.com 19 maret 2023) melaporkan pada akhir 2022, BRI telah memperoleh hasil manis dari upaya transformasi digital dengan mencatatkan sebanyak 98,41% transaksi yang sudah menggunakan platform digital, artinya cuma 1,59% dari transaksi nasabah BRI yang masih dilakukan secara offline dan di saat itu juga, pengguna aplikasi Brimo mencatatkan 23,8 juta user, dengan begitu dapat di artikan bahwa pengguna Brimo mengalami peningkatan sebanyak 2,5 juta user dalam jangka waktu 3 bulan.

Terlepas dari hal- hal yang menguntungkan dalam menggunakan m- banking, terdapat sebagian hal yang tidak menguntungkan dalam penggunaan m- banking yang masih butuh di tangani, sebab dalam transaksi internet ataupun seluler rentan terjadi resiko *phishing*, pembobolan akun, kebocoran data sensitif (Mehrad serta Mohammadi 2017). Penelitian ini menggunakan *variable social influence*, *effort expectancy* serta *habbit*. Periset mau mengenali apakah ketiga variabel tersebut hendak mempengaruhi pada *behavioral intention* terhadap pengguna aplikasi Brimo. Lapisan ini bisa ditetapkan dari bermacam faktor seperti manfaat, fleksibilitas serta keramahan pengguna (Chiwara et al., 2017). Sebab itu lebih mungkin untuk di terima oleh masyarakat jika masyarakat ataupun pelanggan merasa aplikasi tersebut aman serta memerlukan sedikit usaha, terutama *m-banking* yang mewajibkan pelanggan melaksanakan transaksi sendiri (Farah et al., 2018).



Variabel *social influence* menimbulkan ataupun mempengaruhi nasabah yang sebelumnya tidak tertarik ataupun tidak menggunakan aplikasi Brimo dapat membuat nasabah jadi menggunakan aplikasi Brimo. Variabel *effort expectancy* bisa membuat mempermudah nasabah buat mengenakan aplikasi Brimo dengan mudah. Variabel *habit* bisa menimbulkan nasabah mengenakan aplikasi Brimo selalu dalam aktivitas perbankan.

Gap di temukan lewat perbandingan dari hasil penelitian yang dilakukan, pada Gunawan (2019) ditemui bahwa *social influence* mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap *behavioral intention*, sebaliknya pada penelitian yang dicoba oleh Butarbutar (2022) membuktikan hasil kalau pengaruh positif *social influence* terhadap *behavioral intention* teruji tidak signifikan. Gap kedua yang ditemui dalam perbandingan riset ini merupakan ikatan positif antara *effort expectancy* terhadap *behavioral intention*. Hasil dari penelitian Wibowo *et al.*, (2019) menyatakan kalau *effort expectancy* mempengaruhi positif terhadap *behavioral intention* berakibat signifikan, sebaliknya pada riset yang dilakukan oleh christiono serta Brahmana (2018) menyatakan kalau *effort expectancy* mempengaruhi positif tidak signifikan terhadap *behavioral intention*. Gap lain yang ditemui pada habit yang mempunyai pengaruh positif terhadap *behavioral intention*. Hasil dari penelitian Farzin (2021) menyatakan kalau *habit* mempengaruhi positif terhadap *behavioral intention* berakibat signifikan, sebaliknya pada penelitian yang dilakukan oleh Andrianto (2020) menyatakan kalau habit tidak signifikan mempengaruhi positif terhadap *behavioral intention*.

Hasil perbandingan yang ditemui bisa disimpulkan kalau ada tiga gap yang mengerucut pada behavioral intention. Memandang banyaknya bank-bank yang sudah menggunakan internet untuk melaksanakan aktivitas perbankan, hal ini ialah perihal yang menarik buat diteliti dengan menganalisis faktor-faktor yang bisa mendesak atensi warga guna memakai m- banking untuk melakukan seluruh aktivitas perbankan.

Bersumber pada penjelasan latar belakang yang sudah dipaparkan oleh peneliti serta ada research gap antara pengaruh ketiga aspek tersebut terhadap behavioral intention. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan mengangkat judul **“Pengaruh Social Influence, Effort Expectancy serta Habit Terhadap Behavioral Intention Pengguna Aplikasi Brimo”**.

Rumusan Masalah

Bersumber pada latar belakang permasalahan terdapat sebagian rumusan masalah yang terdiri dari:

1. Apakah *social influence* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada pengguna aplikasi Brimo di Surabaya ?
2. Apakah *effort expectancy* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi Brimo di Surabaya ?
3. Apakah *habit* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* pada penggunaan aplikasi Brimo di Surabaya ?



1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dilakukan untuk menguji serta menanggapi rumusan permasalahan yang sudah ditetapkan, ialah:

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

1. Untuk menguji pengaruh *effort expectancy* terhadap *behavioral intention* pada pemakaian aplikasi Brimo di Surabaya.

2. Untuk menguji pengaruh *social influence* terhadap *behavioral intention* pada pemakaian aplikasi Brimo di Surabaya.

3. Untuk menguji pengaruh *habit* terhadap *behavioral intention* pada pemakaian aplikasi Brimo di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Penelitian yang dilakukan bisa meningkatkan pengetahuan serta memperluas pengetahuan terkait pandangan masyarakat mengenai pengaruh positif *effort expectancy*, *social influence*, serta *habit* terhadap *behavioral intention* pada pemakaian aplikasi m-banking Brimo di Surabaya.

2. Penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan untuk mengenali lebih dalam penjelasan dari *behavioral intention* pada pemakaian Brimo selaku aplikasi m-banking di Surabaya.



1.4.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap kalau penelitian ini sebagai bahan pertimbangan oleh bermacam perusahaan- perusahaan, secara spesial kepada Bank BRI atas aplikasi

Brimo agar dapat menguasai pengaruh *social influence*, *effort expectancy* serta *habit* terhadap pengguna Brimo.



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.