

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Teknologi Informasi (TI) merupakan suatu teknologi yang berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, menganalisis, hingga menyebarkan suatu informasi (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, 2018). Tujuan utama dari perkembangan teknologi informasi adalah untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi sehingga dapat memberikan banyak kemudahan dalam membantu melakukan pekerjaan manusia. TI menjadi bagian yang sangat penting dalam kegiatan perbankan. Peranan TI turut berkembang mengikuti arus globalisasi yang makin canggih. Saat ini TI bukan hanya sebagai operasional pendukung bank, namun sudah menjadi bagian terpenting dalam bank yang menjalankan semua layanan bank.

Layanan yang menggunakan teknologi informasi ini disebut juga sebagai *electronic banking*. *E-banking* pada mulanya diimplementasikan dalam layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang berfungsi untuk penarikan tunai. Kemudian munculah fasilitas bank berupa *Electronic Data Capture* (EDC) yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam transaksi pembayaran atas pembelian. Sejalan dengan tingginya pengguna internet, dunia perbankan memasukkan layanan *internet banking* yang mudah diakses oleh nasabah melalui *handphone* atau komputer menjadi tambahan layanan perbankan. Layanan tersebut antara lain *internet banking*, *phone banking*, *mobile banking*, dan *sms banking*. Dari keempat layanan tersebut, *mobile banking* merupakan layanan yang paling fleksibel karena dapat digunakan dimana saja dan kapan saja dengan fitur yang banyak seperti melakukan pembelian dan pembayaran, tranfer, hingga tarik tunai tanpa menggunakan kartu di mesin ATM.

Menurut data Internet World Stat per bulan Juni 2021 terdapat 76,8 persen dari total populasi penduduk Indonesia atau mencapai 212,354 juta dari 276,361 juta penduduk Indonesia merupakan pengguna internet aktif (Internet World Stats, 2021). Dari data tersebut ditambah dengan berbagai kemudahan layanan *mobile banking*, akan berdampak pada penurunan jumlah bank dan kantor bank umum. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam publikasinya yang berjudul “Statistik Perbankan Indonesia-Volume 19 No.07” edisi bulan Juni 2021 tercatat bahwa jumlah bank umum pada tahun 2018 sebanyak

115 bank mengalami penurunan per bulan Juni 2021 menjadi 107 bank. Hal ini juga terjadi pada jumlah kantor bank umum yang mengalami penurunan dimana pada tahun 2018 terdapat 31.609 kantor sedangkan per bulan Juni 2021 menjadi 29.661 kantor (Otoritas Jasa Keuangan Juni 2021).

Selain itu guna mendukung perekonomian nasional, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak 2017 telah merencanakan percepatan transformasi bisnis sektor jasa keuangan nasional ke arah digital. Dengan adanya kebiasaan, perubahan gaya hidup masyarakat, kebutuhan nasabah yang terus meningkat, serta dukungan dari OJK membuat pihak perbankan berlomba-lomba untuk menciptakan inovasi baru agar menjadi penyedia layanan terbaik dalam memenuhi kebutuhan nasabah dengan memaksimalkan penggunaan teknologi informasi melalui layanan perbankan secara mandiri (*self service*) tanpa perlu mendatangi kantor bank untuk melakukan registrasi, transaksi, hingga penutupan rekening. Layanan ini disebut sebagai layanan perbankan digital (*digital banking*). Model bisnis berbasis bank digital ini banyak diminati karena memberikan efisiensi dalam kegiatan operasional bank, yang memungkinkan bank untuk menghemat belanja modal serta ongkos operasionalnya untuk mendirikan layanan fisik atau kantor cabang, sehingga biaya tersebut dapat dipindah fungsikan sebagai investasi ke teknologi digital guna meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.

Hal ini turut dilakukan oleh PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk yaitu bank milik pemerintah Indonesia yang tergabung dalam Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Bank Mandiri terus menetapkan diri menjadi yang terdepan dalam arus perkembangan teknologi informasi yang ditandai dengan dilakukannya transformasi digital melalui peluncuran *Super App Livin' by Mandiri* pada 2 Oktober 2021 sebagai bentuk percepatan langkah bank mandiri yang adaptif dalam perkembangan digital di tengah pandemi/perubahan gaya bermasyarakat yang semakin digital minded dengan memberikan layanan banking berbasis digital terlengkap bagi nasabah. *Super App Livin' by Mandiri* (logo kuning), merupakan versi terbaru dari aplikasi *Livin' by Mandiri* (logo biru) yang telah dirilis sejak tahun 2017 dimana dalam pembahasan selanjutnya penulis akan menyebut *Super App Livin' by Mandiri* dengan sebutan *livin' by Mandiri*. *Super App* ini merupakan pengembangan inovasi terbaru layanan perbankan berbasis aplikasi yang mengintegrasikan semua kebutuhan transaksi *financial* nasabah mulai dari pembukaan rekening baru secara online, transaksi pembayaran yang terkoneksi dengan *market place* hingga investasi selayaknya layanan cabang didalam genggam tangan yang diharapkan dapat menjadi mitra terbaik dalam

pengelolaan keuangan nasabah serta memenuhi *Commitment Towards Corporate Plan* 2020-2024 bank Mandiri terutama pada pilar ke-3 yaitu *Become Indonesia's #1 Modern, Digital Retail Bank* (PT Bank Mandiri Tbk, 2021, hal. 43). Jumlah pengguna *Livin' By Mandiri* mencapai 8,2 juta di akhir Agustus 2021 dimana jumlah tersebut meningkat sebesar 50% jika dibandingkan dengan periode tahun sebelumnya (bankmandiri.co.id). Meskipun demikian, jumlah ini masih sangat rendah jika dibandingkan dengan jumlah keseluruhan nasabah Bank Mandiri yaitu mencapai 28,7 juta rekening di akhir tahun 2020. Sehingga nasabah yang menggunakan aplikasi *Livin* tidak mencapai 50% yaitu hanya sebesar 29%. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan, apakah kemudahan dalam layanan *Livin' by Mandiri* kurang begitu diminati atau terdapat faktor-faktor lain sehingga perlu dilakukan upaya dan inovasi untuk meningkatkan minat pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Oleh karena itu peneliti menggunakan Bank Mandiri sebagai objek penelitian.

Surabaya sendiri merupakan ibukota provinsi Jawa Timur sekaligus kota terbesar di Indonesia setelah Jakarta yang memiliki jumlah populasi sebesar 2.904.751 jiwa per akhir tahun 2020 (Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, 2020). Sehingga peneliti menggunakan studi kasus pada nasabah Bank Mandiri di Surabaya terkait sikap dan minat nasabah dalam menggunakan *Livin' by Mandiri* dimana minat merupakan suatu ketertarikan yang timbul akan suatu hal.

Terdapat sejumlah penelitian terkait faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan minat penggunaan layanan digital diantaranya dilakukan oleh Mukhtisar,dkk (2021) dengan menggunakan metode analisis regresi berganda menunjukkan bahwa efisiensi dan kemudahan berpengaruh secara signifikan, sedangkan keamanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking. Hal ini berbeda dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Yusuf (2017), yang menunjukkan bahwa variabel persepsi kenyamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan positif, sedangkan untuk variabel kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *internet banking*. Selain itu, Jamidan (2016) melakukan penelitian dengan analisis uji *Structural Equation Modeling* (SEM) menggunakan program AMOS 23. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa variabel motivasi spiritual, dan persepsi manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat untuk menggunakan *internet banking*. Namun, penggunaan metode SEM memiliki keterbatasan yaitu data yang digunakan harus berdistribusi normal serta memiliki ukuran sampel yang besar. Seiring dengan berkembangnya zaman, kemudian berkembanglah metode alternatif untuk metode SEM

yang berbasis varian dikenal dengan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan metode yang tidak didasarkan pada banyak asumsi serta dapat digunakan pada jumlah sampel yang kecil sehingga PLS memiliki posisi yang unggul dan dapat menjadi alternatif untuk mengatasi permasalahan yang akan ditimbulkan dengan menggunakan metode SEM.

Dengan adanya perbedaan hasil pada penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yaitu kemudahan dan keamanan dengan menambahkan variabel lain yaitu persepsi kegunaan terhadap sikap dan minat penggunaan *Livin'by Mandiri*.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kemudahan, keamanan dan persepsi kegunaan terhadap sikap dan minat nasabah bank Mandiri Surabaya dalam menggunakan *Livin'by Mandiri*. Dari latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap dan Minat Nasabah Terhadap Penggunaan *Livin by' Mandiri* Berdasarkan Metode *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan Pendekatan *Partial Least Square*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mendeskripsikan karakteristik pada nasabah Bank Mandiri Surabaya pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*?
2. Bagaimana memodelkan sikap dan minat penggunaan *Livin'by Mandiri* pada nasabah Bank Mandiri di Surabaya menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*?
3. Bagaimana menginterpretasikan pengaruh faktor-faktor yang diteliti terkait sikap dan minat penggunaan *Livin' by Mandiri* pada nasabah Bank Mandiri di Surabaya berdasarkan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan yaitu:

1. Mendeskripsikan karakteristik pada nasabah Bank Mandiri Surabaya pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*.
2. Memodelkan sikap dan minat penggunaan *Livin' by Mandiri* pada Nasabah Bank Mandiri di Surabaya menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*.
3. Menginterpretasikan pengaruh faktor-faktor yang diteliti terkait sikap dan minat penggunaan *Livin' by Mandiri* pada nasabah Bank Mandiri di Surabaya berdasarkan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*.

1.4 Manfaat

Beberapa manfaat yang dapat diambil dengan adanya penelitian ini antara lain:

- a. Bagi Mahasiswa
 1. Menerapkan teori statistika yang telah diperoleh saat di bangku kuliah ke dalam kasus riil di lapangan.
 2. Menambah wawasan keilmuan tentang metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*.
 3. Sebagai acuan dan perbandingan bagi peneliti lain yang berminat untuk meneliti topik terkait serta melakukan penelitian lebih lanjut.
- b. Bagi Instansi Terkait
 1. Sebagai masukan dalam membenahi layanan yang diberikan untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan *Livin' by Mandiri*.
 2. Sebagai acuan terkait faktor-faktor yang mempengaruhi sikap dan minat nasabah dalam penggunaan *Livin' by Mandiri*.

1.5 Batasan Masalah

Berikut yang menjadi batasan masalah pada skripsi ini, yaitu:

1. Metode yang digunakan dalam analisis data penelitian adalah metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan *Partial Least Square*.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari pengisian kuesioner oleh nasabah Bank Mandiri di Surabaya pada tahun 2022.