BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman membuat pola dan gaya hidup masyarakat dewasa ini cenderung memilih kehidupan yang bersifat praktis dan efisien. Salah satunya dalam melakukan transaksi keuangan. Bank sebagai salah satu lembaga jasa keuangan menjadi sarana masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran juga sebagai tempat untuk menyimpan dana serta sebagai sarana pengembangan aset likuid atau yang biasa disebut dengan investasi.

BCA sebagai salah satu bank unggulan andalan masyakarat menyediakan beragam produk dan jasa layanan dimulai dari produk simpanan, pinjaman, kartu kredit, jasa pengiriman uang antar Bank Domestik maupun Internasional, investasi, hingga Asuransi kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan perseorangan maupun bisnis. Gaya hidup masyarakat saat ini juga bisa terpenuhi dengan berbagai fasilitas finansial digital yang telah disediakan oleh Bank BCA.

Layanan internet banking kini sangat populer di lingkup perbankan, Bank BCA menjadi salah satu bank yang memiliki layanan tersebut dengan fasilitas yang sangat praktis. Bila kita melihat ke belakang pada saat layanan perbankan masih dilakukan secara tradisional, masyarakat harus menyediakan waktu paling tidak satu jam untuk ke bank, berbeda dengan masa kini teknologi memudahkan masyarakat dalam mengakses perbankan dengan mudah tanpa harus pergi ke Bank ataupun keluar rumah. Persaingan di sektor perbankan juga semakin ketat

Pengaruh Trust, Perceived..., Iqro Maudiah Khasanah, Ma.-IBS, 2022

karena maraknya perusahaan *financial technology (fintech)* yang menawarkan kemudahan transaksi seperti layanan investasi kepada masyarakat. Untuk itu, BCA terus melakukan inovasi dan meningkatkan pelayanan agar masyarakat tetap nyaman menggunakan jasa layanan mereka. Tidak hanya mengandalkan mesin digitalisasi, perbankan juga membutuhkan terobosan terbaru untuk pengembangan produk investasi, salah satunya Welma yang diharapkan BCA dapat bersaing dengan aplikasi investasi perusahaan lain yang berbasis digital.

Pada tahun 2019, BCA meluncurkan Wealth Management App atau biasa dikenal dengan Welma BCA. Welma BCA adalah mobile app BCA untuk pembelian produk investasi seperti reksa dana, obligasi dan asuransi pendidikan. Temukan informasi produk asuransi dengan mudah, aman dan efisien melalui aplikasi investasi. Aplikasi Welma diterbitkan karena BCA fokus pada pentingnya investasi bagi masyarakat Indonesia, sehingga BCA berinovasi menciptakan aplikasi berbasis digital untuk memudahkan masyarakat berinvestasi.

Hal ini tercermin dari peluncuran aplikasi Welma BCA. Aplikasi ini memiliki fitur yang menarik bagi masyarakat, terutama bagi kaum milenial yang mulai berinvestasi. Nasabah BCA dapat membeli produk reksa dana dan investasi obligasi dengan satu tangan melalui aplikasi WELMA yang dapat diunduh ke smartphone Android. BCA berharap dapat menumbuhkan semangat dan kemauan masyarakat untuk mencintai investasi melalui aplikasi WELMA. Cara berinvestasi melalui aplikasi WELMA, sederhana dan efisien, sesuai dengan karakteristik masyarakat saat ini.

Salah satu kelebihan aplikasi Welma adalah BCA terbuka untuk segala macam masukan dan kritik terhadap kinerja aplikasi. Selain tindakan dan solusi yang akan diberikan BCA ke depan, setidaknya BCA akan berusaha menjalin komunikasi yang baik dengan pengguna dengan cara membalas dan membalas setiap komentar yang tertulis di kolom App Review. Selain itu, produk investasi yang ditawarkan oleh Welma juga relatif terjangkau, dan pengguna dapat mulai berinvestasi melalui Welma dengan minimal Rp100.000. Terlebih lagi, Welma juga memiliki fitur untuk membandingkan produk investasi yang tersedia di sana sehingga investor dapat lebih mudah mengambil keputusan investasi. Tampilan yang agak bersih dan sederhana juga merupakan nilai plus dari aplikasi ini karena memudahkan pengguna baru untuk mempelajari cara menggunakannya dengan cepat.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah teori yang dikemukakan oleh (Davis, 1989) untuk mempelajari minat perilaku yang muncul dari kehadiran media teknologi. Terkait dengan kehadiran aplikasi Welma, peneliti menggunakan model TAM untuk mempelajari niat/minat perilaku konsumen saat menggunakan aplikasi Welma. Temuan adalah kepercayaan, utilitas yang dirasakan, kemudahan penggunaan yang dirasakan, kualitas layanan digital yang dirasakan, dan risiko yang dirasakan. Nanti akan ditunjukkan di mana risiko yang dirasakan bisa positif. Atau berdampak buruk pada perilaku minat orang-orang yang belum pernah menggunakan aplikasi Welma.

*Trust/*Kepercayaan didefinisikan sebagai kondisi di mana konsumen mempercayai suatu produk dan percaya bahwa produk tersebut akan berguna dan bahwa konsumen ingin menggunakannya (Gu et al.,2009)

Perceived Usefulness (PU) didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Davis, 1989)

Perceived Ease of Use (PEOU) didefinisikan sebagai suatu kondisi dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu sistem mereka dari suatu upaya (Davis, 1989)

Perceived electronic service quality, dimana SQ didefinisikan sebagai perbedaan antara harapan konsumen dengan kenyataan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Parasuraman, 1988), sedangkan e----SQ memiliki definisi yang sama dengan SQ tradisional, hanya dalam domain digital. (Tenun, 2008).

Perceived risk (risiko) didefinisikan sebagai ketakutan konsumen terhadap hasil atau kerugian yang merugikan akibat transaksi digital (Udo et al., 2010).

Behavioral Intent (BI) didefinisikan sebagai dua keyakinan tentang kegunaan dan kenyamanan yang dirasakan yang mendorong sikap pribadi dan menghasilkan minat perilaku (Davis, 1989)

Dikarenakan fenomena saat ini aplikasi Welma BCA masih memiliki kelemahan, beberapa pengguna merasa aplikasi Welma terlihat terlalu sederhana dan tidak memberikan informasi tambahan lain tentang aktivitas transaksi pengguna. Informasi tambahan yang dirujuk dapat mencakup persentase dan bagan yang mengumpulkan informasi ringkasan.

Kerentanan lain yang ditunjukkan dalam ulasan pengguna adalah bahwa beberapa pengguna Welma tidak puas dengan tingkat kinerja dan daya tanggap saat menjalankan aplikasi BCA. Beberapa pengguna mengeluh bahwa permintaan reset kata sandi dan verifikasi kata sandi yang berulang sangat memakan waktu dan bahkan gagal. Beberapa pengguna mengeluh bahwa akun ID BCA mereka diblokir secara otomatis. Perhatikan bahwa kelemahan di atas merupakan perkiraan berdasarkan pengalaman pribadi beberapa pengguna, dan oleh karena itu tidak selalu menggeneralisasi atau mewakili keseluruhan kinerja aplikasi Welma.

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang penelitian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan penyusunan skripsi dengan judul "Pengaruh *Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Perceived E-Service Quality,* dan *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention* pada aplikasi Welma Dengan Model TAM".

1.2 Ruang Lingkup Masalah

Berikut ini adalah batasan yang dibuat penulis dalam penyusunan penelitian:

1. Penelitian ini merupakan model replikasi yang diambil dari penelitian (Nazirwan et al., 2020) yang berjudul "Peran *Trust, Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Perceived E-Service Quality,* Dan *Perceived Risk* Terhadap *Behavior Intention:*Suatu Penelitian Pada *Kiosk* Tyme Digital"

2. Variabel independen yang terdapat pada penelitian kali ini terdiri dari variabel internal dan eksternal model TAM. Variabel internal model TAM yaitu *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use,* dan *Behavioral Intention*. Sedangkan variabel eksternalnya yaitu Kepercayaan (*Trust*), Persepsi Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) dan *Perceived eService Quality*. Dari seluruh variabel independen yang digunakan pada penelitian ini dipilih karena peneliti sebelumnya telah melakukan wawancara terhadap 10 responden, dengan menanyakan seputar faktor pendorong Minat Perilaku masyarakat (*Behavioral Intention*) dari nasabah.
3. Objek penelitian ini dikhususkan bagi nasabah yang belum menggunakan aplikasi Welma yang merupakan nasabah dari Bank BCA di wilayah Jabodetabek. Penelitian kali ini, akan mengukur minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi Welma.

1.3 Identifikasi Masalah

Perkembangan digitalisasi, memicu perbankan mengeluarkan layanan berbasis digital yang dimana saat ini sudah banyak digital banking yang mulai berkembang. Salah satunya adalah Welma. Welma adalah *mobile application* yang dapat diunduh dari situs web resmi PT Bank Central Asia Tbk ("BCA") maupun media distribusi aplikasi/peranti lunak (*software*) resmi yang ditunjuk BCA yang dimiliki oleh *mobile operating system* yang terdapat di *handphone* Pengguna Welma untuk memfasilitasi kebutuhan transaksi dan/atau informasi

mengenai investasi dan asuransi. Dari berbagai aplikasi saat ini, segala transaksi tidak perlu konsumen datang ke kantor cabang dan dapat melakukan transaksi secara mandiri. Manfaat aplikasi perbankan saat ini, menjadikan perbankan berlomba untuk menarik nasabah baru dan lama.

Adapun antara lain penelitian bertujuan untuk melihat bagaimana minat nasabah bank BCA untuk mengadopsi aplikasi Welma BCA, untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi seseorang dalam minat mengadopsi aplikasi Welma BCA sehingga dapat meningkatkan jumlah penggunanya.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Trust* terhadap *Perceived Usefulness*?
2. Apakah terdapat pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention?*
3. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioural Intention*?
4. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness?*
5. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioural Intention* (BI)?
6. Apakah terdapat pengaruhi *Perceived e-Service Quality* terhadap *Behavioural Intention*?

Pengaruh Trust, Perceived..., Iqro Maudiah Khasanah, Ma.-IBS, 2022

7. Apakah terdapat pengaruhi*Perceived Risk* terhadap *Perceived eService Quality?*
8. Apakah terdapat pengaruhi *Perceived Risk* terhadap *Behavioral Intention?*

1.5 Pembatasan Masalah

Penelitian ini lebih fokus pada faktor pendorong penggunaan aplikasi Welma dan tidak akan meluas dari pembahasan yang dimaksud. Adapun batasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek Penelitian

   Objek dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank BCA wilayah jabodetabek yang belum menggunakan aplikasi Welma serta pada penelitian ini, objek akan ditentukan dari nasabah yang belum menggunakan aplikasi Welma.

1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sangatlah penting, oleh sebab itu tujuan penelitian yang dilakukan penulis adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Perceived Usefulness* (PU)
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *Behavioral Intention* (BI)
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Behavioural Intention* (BI)

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU)
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap *Behavioural Intention* (BI)
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruhi*Perceived e-Service Quality* (e-SQ) iterhadap *Behavioural Intention* (BI)
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Risk* (PR) terhadap *Perceived eService Quality* (Pe-SQ)
8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Perceived Risk* (PR) terhadap *Behavioral Intention* (BI)

1.7 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis
   a. Untuk mengembangkan kegiatan yang berkaitan dengan materi manajemen pemasaran. Untuk memecahkan permasalahan yang berkaitan dengan Determinan *Behaviour Intention* Atas Aplikasi Welma Dengan Model TAM
2. Manfaat Praktis
   a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi gambaran umum bagi nasabah yang belum menggunakan aplikasi welma dan menjadi

masukan bagi Bank BCA agar dapat meningkatkan jumlah pengguna aplikasi Welma.

b. Disamping itu penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut dan data dokumentasi bagi perpustakaan IBS.

INTEGRITY • KNOWLEDGE • SKILL