

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pandemi *Covid-19* yang terjadi di Indonesia pada awal tahun 2020 memberikan dampak yang cukup signifikan pada hampir semua sektor industri, industri di dalamnya termasuk industri perbankan, namun industri perbankan masih dapat bertahan pada pandemi tersebut (Allianz Indonesia, 2020). Pandemi tersebut juga menimbulkan adanya pembatasan seperti *social distancing* dan *work from home* (WFH) (Allianz Indonesia, 2020). Karena adanya pembatasan-pembatasan tersebut, kebiasaan masyarakat mulai berubah seperti kebiasaan nasabah yang melakukan transaksi perbankan secara langsung dengan datang ke cabang menjadi dibatasi untuk mengurangi mobilitas sosial. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk melakukan inovasi terhadap produk dan layanannya guna memenuhi kebutuhan nasabah.

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat membawa perubahan bagi industri keuangan khususnya industri perbankan dengan munculnya *mobile banking* sebagai suatu inovasi baru bagi perbankan untuk menjawab kebutuhan nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke cabang (Rahi et al., 2020). Dengan menggunakan *mobile banking* dapat mengurangi mobilitas nasabah datang ke cabang sekaligus menekan biaya operasional bank (Rahi et al., 2020). *Mobile banking* didefinisikan sebagai alternatif saluran digital perbankan untuk melakukan transaksi keuangan dengan nyaman, cepat dan memberikan beban biaya yang

lebih rendah kepada nasabah (Rahi et al., 2020). *Mobile banking* dijelaskan sebagai suatu sistem dimana nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan melalui jaringan (Sharif & Raza, 2017). Diketahui bahwa aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri telah di-*download* lebih dari 22 juta kali hingga Januari 2023 (Bank Mandiri, 2023a) dan memiliki lebih dari 16 juta pengguna aktif aplikasi Livin' by Mandiri (Antara News, 2023).

Suatu teknologi tentunya harus semakin berkembang dan maju seiring berjalannya waktu begitupun dengan *mobile banking* yang harus menyesuaikan *task technology* nasabah dengan *technology characteristics* yang dimiliki *mobile banking* tersebut. Bank Mandiri mentransformasi *mobile banking*-nya dengan menambahkan fitur-fitur baru yang tidak dimiliki oleh aplikasi *mobile banking* Livin' by Mandiri versi lama dimana nasabah tidak hanya dapat melakukan transfer dan pembayaran saja tetapi nasabah juga dapat melakukan aktivitas lain seperti fitur transaksi valuta asing, pembukaan rekening secara *online*, fitur intip saldo tanpa *log-in*, menu *quick pick* dimana nasabah dapat langsung melakukan transaksi favorit nya dengan satu kali klik, penarikan tunai tanpa kartu ATM, menghubungkan *e-wallet* yang dimiliki nasabah ke aplikasi *mobile banking*, melakukan transaksi investasi, melakukan reservasi cabang Bank Mandiri, serta melakukan pembelian tiket dan akomodasi yang terintegrasi dalam satu aplikasi Livin' by Mandiri (Bank Mandiri, 2023b). Tujuan dari perubahan tersebut adalah untuk memenuhi segala kebutuhan transaksi finansial nasabah Bank Mandiri yang secara praktis terintegrasi dalam satu aplikasi (Bank Mandiri, 2023b).

Beberapa penelitian sebelumnya telah melakukan penelitian mengenai perilaku pengguna *mobile banking* namun penelitian terhadap penggunaan *mobile banking* secara berkelanjutan (*continuance intention*) masih terbatas (Rahi et al., 2020); (Sharif & Raza, 2017); (Hamidi & Safareeyeh, 2019); dan (Jadil et al., 2021). Penelitian terhadap fitur-fitur baru pada *mobile banking* (*technology characteristics*) yang nantinya akan memberikan *self-efficacy* pada nasabah juga masih sangat terbatas (Sharif & Raza, 2017).

Melalui penelitian ini dengan menambahkan fokus penelitian pada fitur-fitur baru *Livin' by Mandiri*, mengembangkan penelitian lanjutan terhadap *continuance intention* dalam penggunaan *mobile banking* (Rahi et al., 2020) serta menggabungkan penelitian-penelitian terdahulu dengan menambahkan *self-efficacy* terhadap pengguna *mobile banking* (Rahi et al., 2020; Sharif & Raza, 2017) dengan konsep *Task-Technology Fit* (TTF) yang akan menjelaskan hubungan antara *technology characteristics* dengan *task technology* apakah teknologi tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna teknologi (Lin et al., 2020).

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Melakukan modifikasi dan menggabungkan model penelitian terdahulu, pada penelitian ini akan berfokus pada *Task-Technology Fit* (TTF), *task technology*, *technology characteristics* (Rahi et al., 2020). Teknologi dalam konteks ini merupakan *mobile banking Livin' by Mandiri* dengan fitur-fitur barunya yang mempengaruhi variabel lain secara langsung yaitu kegunaan yang dirasakan nasabah (*perceived usefulness*), kepuasan nasabah

(*satisfaction*) (Rahi et al., 2020), keinginan nasabah untuk terus menggunakan Livin' by Mandiri (*continuance intention*) dan keyakinan nasabah terhadap dirinya dalam menggunakan teknologi (*self-efficacy*) (Sharif & Raza, 2017).

Ruang lingkup penelitian ini terdiri dari variabel endogen dan variabel eksogen. Variabel endogen dalam penelitian ini mencakup *Task-Technology Fit* (TTF), *perceived usefulness*, *Satisfaction* dan *continuance intention* sedangkan variabel eksogen dalam penelitian ini terdiri dari *task technology*, *technology characteristics* dan *self-efficacy*. Hubungan antar variabel tersebut akan dianalisa menggunakan pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Model* (PLS-SEM) atau sering disebut sebagai model pendekatan SEM berbasis varian (Hair et al., 2018). Metode SEM ini didasarkan pada analisis total varian dan juga mencakup model pengukuran serta model struktural, dengan menggunakan *software* SmartPLS akan dilakukan uji reliabilitas dan validitas terhadap model pengukuran, apabila model pengukuran telah dinyatakan reliabel dan valid maka selanjutnya akan dilakukan pengujian terhadap model struktural (Hair et al., 2018). Digunakannya metode ini karena pada model pendekatan SEM berbasis varian, fokus utamanya merupakan prediksi dan penjelasan mengenai hubungan antar variabel bukan teori.

Penelitian ini juga akan mengumpulkan data dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah perorangan Bank Mandiri yang telah menggunakan Livin' by Mandiri selama minimal 6 bulan dan berdomisili di Jabodetabek. Data dari kuesioner tersebut akan menjadi data primer bagi peneliti karena data

didapatkan secara langsung dari pengguna langsung Livin' by Mandiri. Data tersebut juga akan digunakan sebagai pengukuran terhadap hubungan antar variabel. Objek penelitian yang difokuskan pada penelitian ini merupakan perkembangan teknologi yaitu *mobile banking* Livin' by Mandiri dengan fitur-fitur barunya. Sehingga penelitian ini akan meneliti mengenai *Task-Technology Fit* (TTF), keselarasan antara *task technology* dengan *technology characteristics* yang dimiliki Livin' by Mandiri dengan pengaruhnya terhadap *perceived usefulness*, *satisfaction*, *continuance intention* dan *self-efficacy* nasabah Bank Mandiri.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Secara umum penelitian ini merupakan ekspansi dari penelitian sebelumnya dengan menambahkan variabel berdasarkan saran penelitian sebelumnya yaitu *continuance intention* (Rahi et al., 2020) dan menggabungkan model penelitian terdahulu lainnya dengan menambahkan variabel *self-efficacy* dalam penelitian ini (Sharif & Raza, 2017). Merujuk pada penelitian sebelumnya dengan menambahkan dan menggabungkan model penelitian, berdasarkan hipotesis yang akan dibuat maka melalui penelitian ini akan menjawab beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *task technology* berpengaruh positif terhadap *Task-Technology Fit* (TTF)?
2. Apakah *technology characteristics* berpengaruh positif terhadap *Task-Technology Fit* (TTF)?

3. Apakah *Task-Technology Fit (TTF)* berpengaruh positif terhadap *perceived usefulness* nasabah Bank Mandiri?
4. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri?
5. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* nasabah Bank Mandiri?
6. Apakah *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* nasabah Bank Mandiri?
7. Apakah *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *continuance intention* nasabah Bank Mandiri?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan pada poin-poin di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *task technology* terhadap *Task-Technology Fit (TTF)*
2. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *technology characteristics* terhadap *Task-Technology Fit (TTF)*
3. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *Task-Technology Fit (TTF)* terhadap *perceived usefulness* nasabah Bank Mandiri
4. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap kepuasan nasabah Bank Mandiri
5. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *perceived usefulness* terhadap *continuance intention* nasabah Bank Mandiri

6. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif kepuasan nasabah terhadap *continuance intention* nasabah Bank Mandiri
7. Menguji dan menganalisa lebih lanjut mengenai pengaruh positif *self-efficacy* pada *continuance intention* nasabah Bank Mandiri

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun secara praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan dikemudian hari.

A. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada khasanah disiplin ilmu manajemen pemasaran khususnya pada pembahasan mengenai *Task-Technology Fit* (TTF) dengan menyatakan hasil dari uji empiris pada pengaruh *perceived usefulness*, *satisfaction*, *self-efficacy*, serta *continuance intention* terhadap nasabah Bank Mandiri dan dapat digunakan sebagai referensi untuk ekspansi penelitian mengenai ilmu pengetahuan terkait yang dilakukan secara akademis pada pendidikan di kemudian hari.

B. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Mandiri, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atau ide kepada Bank Mandiri dalam pengembangan strategi bisnis yang dapat dilakukan terhadap teknologi yang telah dimiliki serta sebagai media bagi Bank Mandiri untuk melihat tingkat kepuasan nasabah dan penggunaan berkelanjutan terhadap teknologi yang telah dimiliki.

- b. Bagi Dosen, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi dosen untuk proses belajar-mengajar dalam disiplin ilmu pemasaran khususnya mengenai *Task-Technology Fit* (TTF).

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini terdiri dari 5 Bab yang secara umum sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini memuat latar belakang fenomena yang sedang diteliti, ruang lingkup penelitian, rumusan masalah terkait penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penyusunan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan teori-teori terkait yang relevan dengan topik penelitian yang terdiri dari tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, perumusan hipotesis dan rincian penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bagian ini akan membahas mengenai metode-metode yang digunakan untuk penelitian ini yang terdiri dari objek penelitian, desain penelitian, metode pengambilan sampel, rincian mengenai operasionalisasi variabel, teknik pengolahan dan analisis data dan Teknik pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menjelaskan mengenai gambaran umum hasil penelitian, profil responden, rincian hasil penelitian dan implikasi manajerial.

BAB V KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari seluruh hasil penelitian, saran yang dapat peneliti berikan terkait penelitian serta keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti selama melakukan penelitian dan saran penelitian lanjutan.

