

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digital ini mendorong perkembangan teknologi dan informasi menjadi suatu yang sangat penting bagi kehidupan masyarakat Indonesia. Teknologi dapat menjadi alat layanan yang memberikan banyak kemudahan dalam kegiatan dengan didukung oleh akses internet yang sangat cepat. Berdasarkan laporan *We Are Social* data pengguna pada Januari 2024 ada 185 juta individu pengguna internet di Indonesia dari

<https://datareboks.katadata.co.id/datapublish/2024/02/27> memperlihatkan bahwa jumlah pengguna internet sebanyak 204,7 juta orang Indonesia yang mengakses internet atau sekitar 73,7% dari total populasi penduduk, setara 66,5% dari total populasi nasional yang berjumlah 278,7 juta orang.

Perkembangan sistem teknologi informasi ini pun berpengaruh dalam dunia perbankan, salah satunya dengan munculnya layanan *internet banking*. *Internet banking* merupakan suatu cara untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. *Internet banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan orang untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan komputer global, yaitu internet. Layanan ini memungkinkan perbankan melakukan transaksi *non-cash* melalui koneksi internet yang dapat diakses melalui laptop, HP, PDA, personal komputer, dan lainnya www.idntimes.com di unduh pada 24 Januari 2024

Dengan semakin cepatnya kemajuan teknologi informasi serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan yang semakin beragam mengakibatkan peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, sehingga membuat perbankan mengontrol kemajuan ekonomi dan bisnis suatu negara. Bahkan keberadaan dan aktivitas perbankan sangat mempengaruhi kemajuan ekonomi suatu negara. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa kegagalan perbankan sebuah negara akan mengakibatkan kegagalan ekonomi negara tersebut, seperti yang terjadi di Indonesia pada tahun 1998-1999.

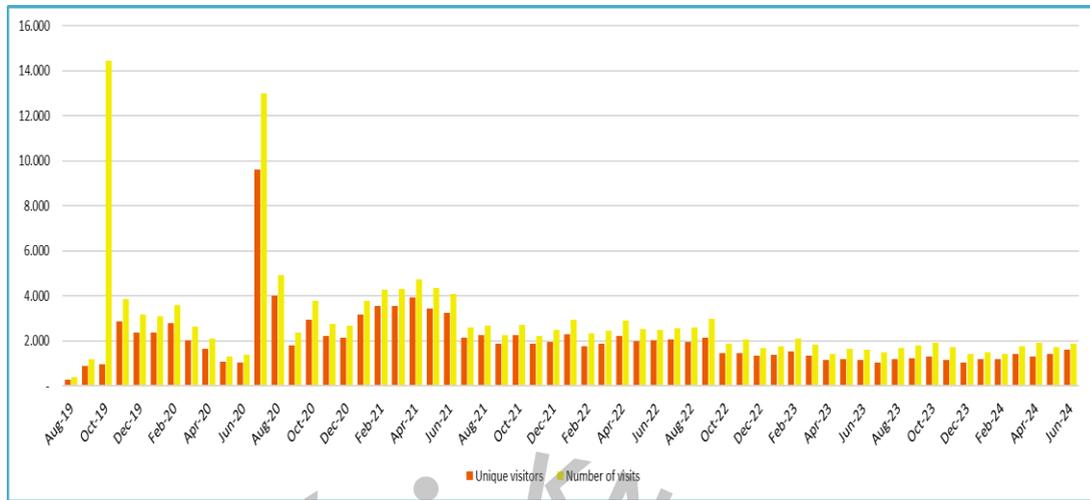
Pertumbuhan teknologi dan perkembangan digital saat ini juga membawa perubahan dalam bidang perbankan atau finansial yang dikenal dengan istilah *Financial Technology (FinTech)*. Menurut *National Digital Research Centre (NDRC)* teknologi finansial (*FinTech*) adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, Konsep *FinTech* yaitu menggunakan *software*, internet, dan komunikasi zaman sekarang. *FinTech* digarap oleh perusahaan startup yang menyediakan kemudahan dalam bertransaksi khususnya transaksi keuangan serta menantang perusahaan konvensional yang masih kurang dalam penggunaan teknologi (Harefa & Kennedy, 2018).

Fintech mampu menciptakan *Service Level Agreement (SLA)* jauh lebih cepat dibanding layanan keuangan Bank lainnya terutama di sisi layanan kredit. Proses kredit merupakan proses yang dinamis dan dilakukan secara *end to end*. Dalam pelaksanaannya harus memperhatikan prinsip kehati-hatian dan karakteristik masing-masing segmen kredit. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Menurut hasil penelitian kantor jasa konsultan internasional *Pricewater house Coopers Indonesia*

(PwC), menyatakan perkembangan *FinTech* menjadi salah satu risiko bagi industri perbankan nasional. Industri perbankan harus bisa menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi yang sangat cepat (Sri Mulyani, 2018). Sebab, perbankan bisa berhadapan dengan risiko kepunahan, apabila tidak mampu bersaing dengan pemain *FinTech*, di unduh pada 24 januari 2024 (<https://katadata.co.id>).

Sejalan dengan hal tersebut, dalam pidato Presiden Jokowi dalam Sidang Tahunan tahun 2019 menyarankan bahwa platform teknologi harus digunakan untuk mendorong kemajuan bangsa dan diorientasikan untuk membangun nilai-nilai kemanusiaan dan kebangsaan sehingga berdampak positif dan bermanfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Dalam hal ini, OJK Bali melakukan inovasi untuk memudahkan akses masyarakat ke KUR digital, yang sangat bermanfaat bagi masyarakat. Sebagai inisiatif pilot, KUR telah diluncurkan di Bali di *website* kurbali.com, di mana masyarakat dapat langsung mengakses kreditnya melalui ponsel.

Berdasarkan tarikan data pengunjung *website* kurbali.com sejak tahun 2019 sampai dengan 2024, jumlah pengunjung dan pengguna, dapat dilihat dari gambar sebagai berikut:



Gambar 1.1 Jumlah pengunjung KURBALI.COM periode 2019 sd 2024

sumber : website kurbali.com

Sejak diluncurkan *website* ini di tahun 2019 jumlah pengunjung dan pengguna *website* kurbali.com semakin hari semakin mengalami penurunan. Hal ini tercermin dari gambar grafik pengunjung paling tinggi yaitu di Bulan Oktober 2019 sebanyak 14.459 orang dan Bulan Juli 2020 sebanyak 13.023 orang. Dan pada Bulan Juni 2024 jumlah pengunjung hanya sebesar 1.876 orang saja. Dan jika dibandingkan dengan jumlah pengajuan kredit KUR melalui *website* sejak tahun 2019 sampai dengan 2024 juga mengalami penurunan yang cukup signifikan.

Berdasarkan data tersebut tentunya hasil kinerja penyaluran kredit yang dicapai kurbali.com belum dapat dikatakan baik jika dibandingkan dengan jumlah konsumen potensial UMKM yang ada dibali saat ini. Berdasarkan data Dinas Koperasi dan UMKM Bali, selama 4 tahun terakhir terdapat peningkatan jumlah

UMKM di Bali sebesar 429.806 unit dari 13.042 UMKM di tahun 2019 menjadi 442.848 UMKM pada tahun 2023. Selain itu dalam penelitian sebelumnya bahwa minat seseorang dalam menggunakan sesuatu terkait teknologi informasi dapat dipengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah *perceived usefulness* lebih lanjut dijelaskan berupa tingkat kepercayaan seseorang dalam pemakaian teknologi informasi, penggunaan teknologi informasi dapat memberikan keuntungan lebih cepat dan efektif untuk mencapai tujuan pekerjaan mereka dan bermanfaat dalam membantu melaksanakan tugas pekerjaan mereka terutama yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi layanan perbankan (Kamel & Hassan, 2003).

Sejalan dengan hal tersebut dalam penelitian lainnya, menyatakan jika seseorang percaya teknologi informasi mudah digunakan, seseorang akan menggunakannya (Hartono, 2008). Sebaliknya, masyarakat yang merasa teknologi informasi sulit digunakan tidak akan menggunakannya. Tidak hanya itu (Venkatesh et al., 2012) menyatakan bahwa *Social influence* berpengaruh terhadap *Behavioral Intention* secara lebih lanjut menjelaskan *Social influence* menyatakan bahwa individu mengubah pikiran, perasaan, sikap, atau perilaku mereka sebagai akibat interaksi dengan individu lain diluar itu faktor keamanan juga memiliki pengaruh terhadap niatan seseorang mengadopsi teknologi informasi. Konsumen juga merasa keberatan mengadopsi teknologi kecuali mereka merasa aman dalam transaksi. Ada tiga area paling signifikan yang mengganggu keberhasilan penerapan aplikasi secara global adalah kepercayaan, keamanan, dan privasi (Harris, 2011).

Rumusan masalah merupakan faktor penentu pembahasan suatu penelitian agar dalam pembahasan di bab-bab selanjutnya tetap terintegrasi secara holistic dan

konsisten serta menjawab ketertarikan penulis dalam bidang penelitian tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah serta penelitian sebelumnya, maka saya tertarik mengambil Tesis dengan judul “ *Theory Technology Acceptance Model (TAM) Untuk Evaluasi Website Penyaluran Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Provinsi Bali*”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya dan fakta lapangan yang ada bahwa jumlah pengunjung website kurbali.com yang terus menerus menurun dan berdampak juga terhadap pengajuan kredit KUR masih rendah, sehingga penulis menyusun perumusan masalah yaitu menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat calon debitur pengguna website kurbali.com dalam proses pengajuan Kredit Usaha Rakyat (KUR) di Provinsi Bali, dengan persepsi *Perceived Usefulness (PU)*, *Perceived Ease of Use (PEOU)*, *Sosial Influence (SI)*, *Perceived Security (PS)* dapat mempengaruhi *behavioral intention (BI)* dan *behavioral intention (BI)* sendiri terhadap *Actual Usage (AU)* penggunaan kurbali.com.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis adanya pengaruh *Perceived Usefulness (PU)* terhadap *Behavioral Intention (BI)* penggunaan website kurbali.com
2. Untuk menganalisis adanya pengaruh *Perceived Ease of Use (PEOU)* dapat mempengaruhi *Behavioral Intention (BI)* penggunaan website kurbali.com

3. Untuk menganalisis adanya pengaruh *Sosial Influence (SI)* dapat mempengaruhi *Behavioral Intention (BI)* penggunaan website kurbali.com.
4. Untuk menganalisis adanya pengaruh *Perceived Security (PS)* dapat mempengaruhi *Behavioral Intention (BI)* penggunaan website kurbali.com.
5. Untuk menganalisis adanya pengaruh *Behavioral Intention (BI)* dapat mempengaruhi *Actual Usage (AU)* penggunaan website kurbali.com.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi akademisi diharapkan dapat menjadi bukti empiris jika integrasi teknologi dengan manusia yang dapat saling melengkapi.
2. Untuk perusahaan sebagai bahan evaluasi dan masukan rekomendasi dalam mengembangkan aplikasi ini untuk dapat bersaing di masa revolusi industri digital.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini akan dibagi ke dalam lima bab pembahasan dengan urutan sebagai berikut, karena sistematisasi penulisan bertujuan untuk membuat pemahaman yang lebih baik tentang masalah yang ada:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mengupas masalah latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan yang akan disajikan menjadi uraian singkat dalam bab berikutnya.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang tinjauan pustaka dalam menunjang penelitian yang dijadikan landasan membantu menyelesaikan permasalahan yang telah dirumuskan berdasarkan teori, sehingga dapat disusun kerangka pemikiran dan pengembangan hipotesis dalam penelitian ini.

BAB III METOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengulas secara detail metode atau langkah langkah penelitian apa saja yang digunakan dalam penelitian ini. variabel penelitian, pengukuran penelitian, instrumen penelitian, teknik pengumpulan sampeldan data, dan analisis data yang digunakan untuk membantu dalam mengambil kesimpulan penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil analisa hasil penelitian, penjelasan hasil penguji hipotesis yang dilakukan, memberikan uraian terkait deksripsi dari penelitian yang dilaksanakan, dan mentabulasi hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN IMPLIKASI

Bagian ini mencakup kesimpulan dari penelitian yang didasarkan pada analisis dan pengujian data yang telah dilakukan sebelumnya. Ini juga menunjukkan tujuan dari penelitian dalam kaitannya dengan pengujian hipotesa saat ini dan menawarkan rekomendasi untuk topik penelitian yang dapat dipertimbangkan.