

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Kemajuan di bidang teknologi informasi yang digunakan dalam industri perbankan, termasuk internet banking, telah menjadi favorit konsumen karena kemudahan transaksi harian. Bank menawarkan layanan internet banking, yang memungkinkan mereka melakukan berbagai transaksi yang berkaitan dengan perbankan dengan memberikan fitur-fitur yang diperlukan. Ketika konsumen ingin melakukan transaksi berbelanja online, internet banking menawarkan berbagai manfaat. Internet banking dapat mengurangi biaya operasional, mempermudah nasabah, dan mengurangi jumlah karyawan atau staf yang diperlukan, sehingga penggunaan ruang kantor lebih efisien. Selain itu, ia dapat memperluas jangkauannya ke seluruh dunia, memberikan nasabah akses ke bank di mana pun di dunia dengan waktu yang tidak terbatas (Hendarsyah, 2022).

Tabel di bawah ini menunjukkan jumlah pelanggan Bank SUMUT yang telah menggunakan Aplikasi SUMUT LINK.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pengguna Aplikasi SUMUT Link
Tahun 2021-2023

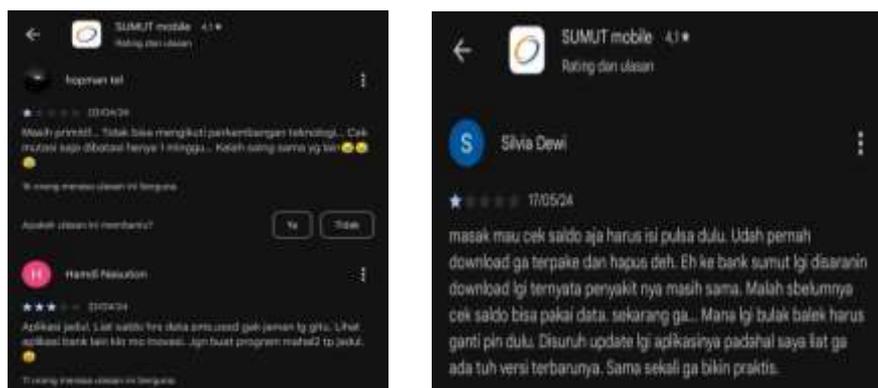
Tahun	Jumlah Pengguna	Tambahan Pengguna Baru
2021	258.844	-
2022	318.433	59.589
2023	340.415	21.982

Sumber: (Finansial Bisnis, 2023)

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengguna aplikasi SUMUT Link pada tahun 2022 sebanyak 318.433, meningkat dari 258.844 pada tahun 2021, menunjukkan peningkatan jumlah pengguna baru sebanyak 59.589. Pada tahun 2023, jumlah pengguna SUMUT sebanyak 340.415, dan jumlah pengguna baru sebanyak 21.982. Ini merupakan pengurangan dari peningkatan yang dicatat pada tahun sebelumnya.

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan, persepsi teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat. Dalam hal sistem pembayaran, kemajuan teknologi berdampak positif. Menurut Iswanto Darus, Sekretaris Umum Bank SUMUT, aplikasi sumut mobile semakin memudahkan transaksi pelanggan karena memiliki fitur dan layanan yang lengkap, seperti cek saldo, transfer, membeli voucher pulsa dan paket internet, top up uang elektronik, dan pembayaran tambahan. Pada tahun-tahun mendatang, Bank Sumut akan terus memperluas layanan mobile banking dan digital bankingnya. Pada awalnya, Bank Sumut hanya menyediakan SMS Banking, tetapi karena kemajuan teknologi, pada tahun 2019 Bank Sumut mengembangkan aplikasi mobile banking bernama SUMUT Mobile dengan fitur yang lengkap dan diizinkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai bank umum yang diawasi oleh OJK, Bank Sumut terus bekerja sama dengan regulator baik (Sumbar, 2022).

Pelanggan SUMUT mobile memberikan ulasan buruk tentang teknologi informasi, menurut mereka. Gambar di bawah ini menunjukkan ulasan konsumen.



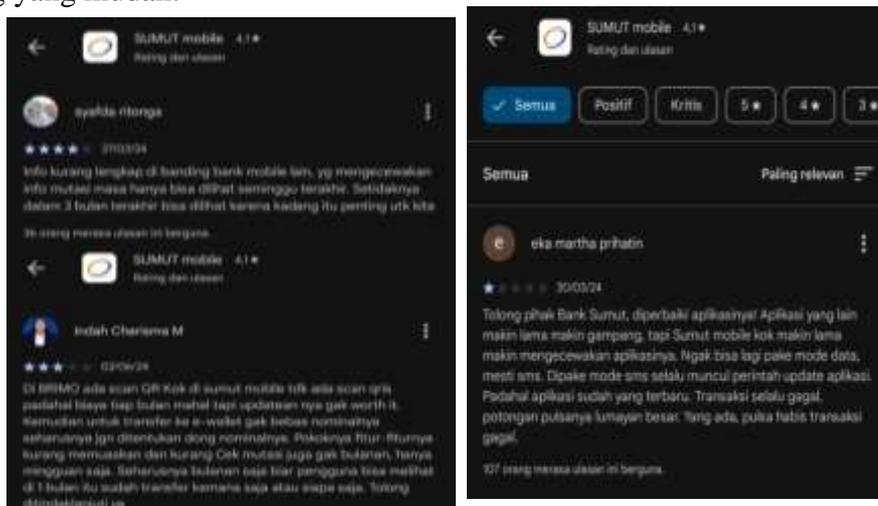
Gambar 1.1. Review Nasabah SUMUT Mobile

Sumber: SUMUT Mobile (2024)

Nasabah tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh fitur SUMUT link untuk setiap transaksi, seperti yang ditunjukkan pada Gambar 1.1. Klien tidak puas dengan aplikasi karena ada batasan dan biaya, seperti batasan tiga kali seminggu untuk cek saldo, yang mendorong banyak klien untuk beralih ke mobile banking lainnya.

Mengembangkan produk dan layanan berbasis digital terus dilakukan, salah satunya adalah aplikasi mobile banking Sumut Mobile. Aplikasi ini menjadi ujung tombak Bank Sumut dalam membantu pelanggan melakukan transaksi keuangan dengan mudah, dan pelanggan puas dengan fitur dan kinerjanya. Dengan penghargaan *Satisfaction, Loyalty, and Engagement* (SLE) 2021, Sumut Mobile dinobatkan sebagai bank mobile terbaik. Bank Sumut menerima skor tertinggi di kelompok BPD dengan 81,94% karena fiturnya terus disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, menurut survei yang dilakukan oleh Marketing Research Indonesia (MRI) dan Infobank. Tahun ini kami berharap dapat membuka rekening melalui layanan mobile banking. Semuanya ingin digital karena konsumen milenial mungkin tidak terlalu suka pergi ke bank. Kami akan menyelesaikan semua fitur yang diperlukan untuk mobile banking (Infobanknews, 2021).

Namun, seperti yang terlihat pada gambar 1.2, pelanggan masih menanggapi m-banking yang mudah:



Gambar 1.2. Review Nasabah SUMUT Mobile

Sumber: SUMUT Mobile (2024)

Gambar 1.2. menunjukkan bahwa fitur layanan Bank SUMUT sulit digunakan oleh nasabah, dan beberapa fitur tampak tidak sesuai dengan kebutuhan harian nasabah.

Berdasarkan pembahasan permasalahan di atas sehingga peneliti tertarik dengan judul: **“Pengaruh Persepsi Teknologi Infomasi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal).”**

I.2 Perumusan Masalah

Fokus penelitian ini terdiri dari:

1. Bagaimana pengaruh Persepsi Teknologi Infomasi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal)?
2. Bagaimana pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal)?
3. Bagaimana pengaruh Persepsi Teknologi Infomasi Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal)?

I.3 Tujuan Penelitian

Beberapa tujuan penelitian ialah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Persepsi Teknologi Infomasi dapat memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal).
2. Untuk mengetahui dan menganalisa Fitur Layanan dapat memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal)
3. Untuk mengetahui dan menganalisa Teknologi Infomasi dan Fitur Layanan dapat memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal).

I.4 Tinjauan Pustaka

I.4.1 Teori Tentang Persepsi Teknologi infomasi

Persepsi teknologi informasi adalah perspektif atau keyakinan seseorang terhadap teknologi informasi. Misalnya, mereka mungkin percaya bahwa teknologi informasi mudah dipahami dan dipelajari (Yadnya, 2023). Persepsi teknologi informasi merupakan tingkat di mana seseorang percaya bahwa kinerja dapat ditingkatkan dengan menggunakan sistem tertentu. (Astari et al., 2023). Elemen-elemen dalam persepsi teknologi informasi adalah (Santi & Sudiasmo, 2019)

1. Sering digunakan
2. Digunakan berulang-ulang
3. Kepuasan pengguna
4. Kerumitan pada aplikasi

I.4.2 Teori Tentang Fitur Layanan

Fitur layanan adalah metode kompetitif untuk membedakan barang perusahaan dari barang pesaing (Arisma & Hijrah, 2024). Fitur merupakan untuk menilai produk pesaing lainnya,

perusahaan harus memilih produk untuk memilih produk yang diinginkannya dan untuk pemasar fitur (Rofiudin et al., 2022). Komponen fitur layanan yaitu: (Indawati et al., 2024)

1. Cek Saldo
2. Menabung
3. Transfer
4. Dompot digital
5. Merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi tersebut.

I.4.3 Teori Tentang Minat Nasabah

Minat ialah tindakan yang melakukan pembelian karena tertarik dengan suatu produk (Badaruddin & Risma, 2021). Pengukuran yang dijadikan minat nasabah, yaitu (Dika, et al., 2024)

1. Minat transaksional
2. Minat refrensial
3. Minat priotitas
4. Minat eksploratif

I.5 Teori Pengaruh Persepsi Teknologi Infomasi Terhadap Minat Nasabah

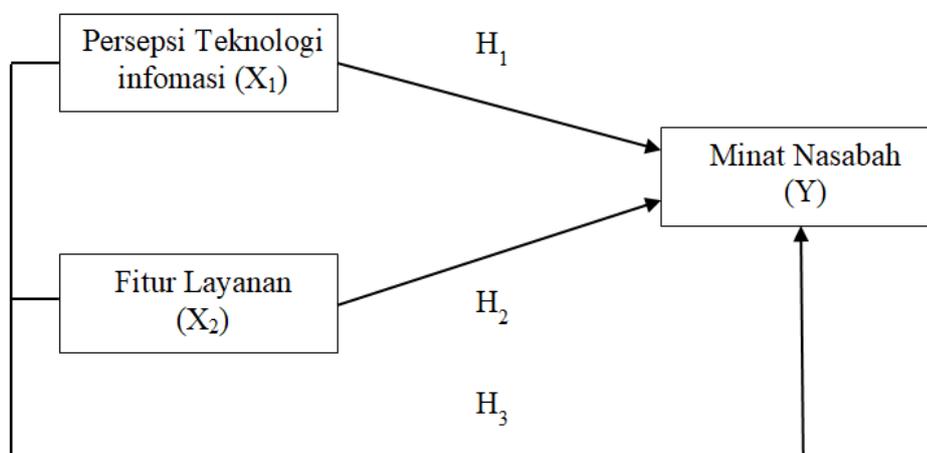
Teknologi informasi memengaruhi secara positif terhadap minat nasabah (Aulia & Wazdi, 2022).

I.6 Teori Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah

Kelengkapan fitur layanan meningkatkan minat pelanggan dalam menggunakan internet banking karena mempermudah penggunaan, mendorong minat pelanggan (Marthauli et al., 2021).

I.7 Kerangka Konseptual

Gambar 1.3 menunjukkan teori pengaruh yang dapat digunakan untuk membuat kerangka konseptual tentang persepsi teknologi infomasi dan fitur layanan yang memengaruhi minat nasabah dalam menggunakan internet banking.



Gambar I.3 Kerangka Konseptual

II.10 Hipotesis Penelitian

Hipotesis berarti jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Fitri et al., 2023) . Beberapa isi hipotesis penelitian antara lain:

- H₁: Persepsi Teknologi Infomasi memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal).
- H₂: Fitur Layanan memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal)
- H₃: Persepsi Teknologi Infomasi dan Fitur Layanan memengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bank SUMUT KCP Sunggal).