

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Jenis Usaha

Pada 11 Agustus 2016, Bank BTPN resmi meluncurkan aplikasi yang bernama Jenius. Setelah menjalani masa pengembangan selama 18 bulan dengan total nilai investasi Rp 500 Miliar. Jenius adalah aplikasi perbankan revolusioner yang dilengkapi dengan kartu debit Visa untuk membantu pengguna melakukan aktivitas finansial seperti menabung, bertransaksi, atau mengatur keuangan dengan lebih aman, cerdas, dan simpel. Semua dilakukan dari satu tempat, semua dari *smartphone*. Jenius adalah *Banking Reinvented*, yang berarti walaupun memiliki fungsi sebuah bank, tapi Jenius mengembalikan semua akses kepada pengguna. Sehingga pengguna memiliki kendali atas uang dan pengaturan keuangannya.

Jenius lebih dari sebuah bank karena Jenius juga berperan sebagai alat yang membantu penggunanya dalam meraih integrasi yang lancar antara kehidupan dan keuangan sehingga dengan mudah, pengguna bisa meraih tujuan hidup dan cita-citanya. Jenius berbeda dari bank pada umumnya karena semua aktivitas perbankan dibuat lebih mudah tanpa harus pergi ke bank atau mengantre panjang dengan banyaknya birokrasi. Semua bisa pengguna lihat, tata, dan atur langsung dari dalam *smartphone*. Jenius berbeda dari *e-wallet*, karena Jenius tidak hanya bisa dimanfaatkan untuk melakukan pembayaran atau transaksi, tapi juga menerima simpanan dan deposito berjangka dengan bunga hingga 6,5% serta membantu dalam mengatur keuangan untuk *Life Finance* yang lebih baik. (www.jenius.com,2019)

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1
Logo Aplikasi Jenius

Sumber: (Data Perusahaan, diakses pada 6 Oktober 2019)

1.1.3 Fitur

Jenius dilengkapi dengan berbagai fitur yang dapat membantu proses transaksi lebih

cepat, memaksimalkan tabungan dengan bunga lebih optimal, serta mengatur keuangan dengan kartu debit tambahan untuk alokasi dana dan limit *budget*. Fitur-fitur tersebut antara lain:

1. *\$Cashtag*

Nama rekening sebagai pengganti nomor rekening. Jadi pengguna tidak perlu menghafal nomor rekening yang Panjang.

2. *Pay Me*

Mengirim permintaan uang kepada saudara atau teman melalui \$cashtag, nomor *handphone*, atau alamat *e-mail*.

3. *Send It*

Mengirim uang lebih cepat dengan verifikasi antar rekening dan antar bank tujuan.

4. *Split Bill*

Fitur untuk membagi tagihan dengan teman atau keluarga secara adil.

5. *Save It*

Fitur yang memisahkan simpanan untuk tabungan dan transaksi harian.

a. *Flexi Saver*

Fitur tabungan dengan fleksibilitas yang bisa ditarik/disetor sesuai keinginan pengguna tanpa terikat periode waktu tertentu dengan bunga 5% per tahun.

b. *Dream Saver*

Fitur tabungan yang digunakan untuk mencapai tujuan atau impian yang diinginkan pengguna dengan 5% per tahun.

c. *Maxi Saver*

Deposito berjangka yang bisa dibuat, diatur, dan diakses langsung dari *smartphone* dengan nilai suku bunga hingga 7% per tahun.

d. *Card Center*

Pengaturan semua kartu debit di satu tempat termasuk limit transaksi dan tarikan tunai harian atau blokir sementara dan buka blokir kartu serta blokir permanen kartu. Ada 3 kartu Debit Jenius yang diatur dalam Card Center antara lain:

a) *m-Card*

Kartu debit utama yang memberikan total control kepada pengguna untuk mengatur limit dan alokasi pengeluaran sesuai dengan kebutuhan dan prioritas.

b) *e-Card*

Kartu debit virtual yang memberikan pengalaman bertransaksi *online* semakin maksimal dan dapat digunakan diseluruh *online merchant* yang menerima Visa.

c) *Maxi card*

Kartu debit ekstra untuk mengatur pengeluaran agar tidak berlebihan dalam pemakaian.

6. *In & Out*

Fitur yang secara otomatis mencatat seluruh transaksi menggunakan Jenius, mulai dari pertama kali pengguna membuat rekening Jenius.

7. *e-Wallet Center*

Fitur yang memungkinkan pengguna untuk *top up* saldo *e-wallet* dari satu tempat dengan nominal fleksibel. Pengguna bisa menambahkan hingga 10 *e-wallet* di fitur ini.

8. *Jenius Keyboard*

Fitur yang diluncurkan untuk kemudahan akses Jenius agar lebih mudah dan cepat tanpa perlu membuka aplikasi atau web melalui *keyboard smartphone*.

9. *Flexi Cash*

Dana siaga yang siap dicairkan kapan saja sesuai kebutuhan. Pengajuan dana mudah dan cepat, tanpa dokumen tambahan lainnya.

10. Saldo Mata Uang Asing

Cara yang mudah memiliki mata uang asing dari aplikasi. Pengguna bisa membeli/menjual USD, SGD, atau JPY langsung dari aplikasi Jenius selama pukul 08.00 – 16.00 WIB pada hari kerja.

1.2 Latar belakang

Di zaman modern seperti sekarang, manusia sangat bergantung pada teknologi. Hal ini membuat teknologi menjadi kebutuhan dasar setiap orang. Dari orang tua hingga anak muda, para ahli hingga orang biasa pun menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupannya. Para petani yang bekerja di ladang juga menggunakan teknologi untuk meningkatkan hasil panennya, contohnya adalah penggunaan traktor mesin yang lebih cepat dan efisien jika dibandingkan dengan bajak yang ditarik oleh seekor kerbau. Kebutuhan manusia akan teknologi juga didukung dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat. Perkembangan teknologi berkembang secara drastis dan terus berevolusi hingga sekarang dan semakin mendunia. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya inovasi dan penemuan yang sederhana hingga sangat rumit, contoh inovasi yang sedang berkembang sekarang yaitu Financial Technology (www.finansialku.com, 2019).

Fintech bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses produk-produk keuangan, mempermudah transaksi dan juga meningkatkan literasi keuangan. *National Digital Research Centre* di Dublin, Irlandia mendefinisikan *financial technology* atau

Fintech sebagai *innovation in financial services* atau inovasi dalam layanan keuangan. Berdasarkan Pribadiono, Hukum, Esa, & Barat (2016), *Financial Technology* (FinTech) merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. Di Indonesia sendiri, Fintech berkembang di berbagai sektor, mulai dari pembayaran, peminjaman (*lending*), perencanaan keuangan (*personal finance*), investasi ritel, pembiayaan, riset keuangan, perbankan, dan lain-lain.

Dewasa ini, sektor bank telah memanfaatkan perkembangan *Financial Technology* dalam layanan perbankan dengan membuat media layanan transaksi perbankan yang berbasis teknologi informasi, yaitu *Mobile Banking (m-banking)*. Layanan *m-banking* membuka kesempatan nasabah bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone. Pesatnya pertumbuhan pengguna handphone dan pengguna internet selama beberapa tahun terakhir (2014-2018), yang ditunjukkan pada gambar 1.2, berdampak positif terhadap penggunaan mobile banking.



Gambar 1.2
Penetrasi Penggunaan Smartphone
Sumber: (Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy Behaviour dalam www.bareksa.com, 2019)

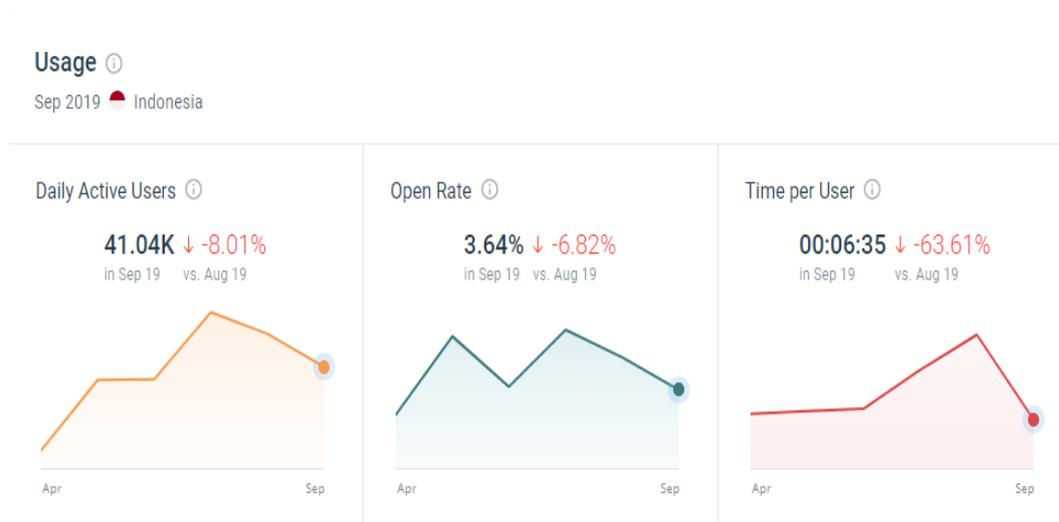
Dalam beberapa tahun ini, sebagian besar bank komersial yang telah memperkenalkan sistem perbankan melalui internet dan juga mobile banking untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya seiring dengan perkembangan financial technology. Salah satu bank yang telah memperkenalkan sistem tersebut adalah Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), dengan mengeluarkan aplikasi keuangan yang dinamakan “Jenius”.

Jenius memiliki tagline yaitu “Experience Banking Reinvented”, dimana layanannya adalah agar nasabah mudah, cerdas, dan aman dalam mengelola keuangannya. Sejak

peluncurannya pada tahun 2016 lalu, pengguna jenius hingga pertengahan 2019 mencapai 1.600.000 juta pengguna (www.ekbis.sindonews.com, 2019). Meningkatnya pengguna jenius dikarenakan jenius memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan, dan layanan jenius dinilai relevan dengan pengguna jaman sekarang yang sudah melek digital (www.kompasiana.com,2019). Meningkatnya jumlah unduhan jenius menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan jenius cukup tinggi. Dari gambar 1.3 dibawah bisa dijelaskan bahwa terjadi peningkatan pengguna yang mengunduh aplikasi Jenius dari bulan April sampai September 2019. Peningkatan pengguna yang mengunduh aplikasi jenius akan terus meningkat mengingat Jenius menjadi terobosan baru dalam hal financial technology.



Gambar 1.3
Jumlah Pengguna Jenius April 2019-September 2019
Sumber: Data Olah Pribadi melalui SimilarWeb, 2019



Gambar

1.4
Penggunaan Aplikasi Jenius

Sumber: Data Olah Pribadi melalui SimilarWeb, 2019

Namun dibalik keberhasilan Jenius terkait jumlah pengunduh, ternyata terdapat banyak keluhan pengguna terhadap aplikasi Jenius. Gambar 1.4 menunjukkan bahwa penggunaan harian aplikasi Jenius menurun. Hal ini berpotensi membuat Jenius akan kehilangan pengguna nya, walaupun ada peningkatan dalam pengunduhan aplikasi. Berdasarkan review dari data yang diperoleh dari *Google Play Store*, ada banyak keluhan yang dirasakan pengguna jenius. Diantara nya yaitu aplikasi terkadang *forced close* tanpa tahu penyebabnya, lambatnya aplikasi ketika ingin digunakan pengguna, tidak bisa *log in* menggunakan *fingerprint*, *password*, dan pin, serta keamanan nya yang kurang terjaga dan bahkan kepercayaan pengguna terhadap Jenius.



Gambar 1.5

Review Terkait *Performance Expectancy*

Sumber: Data Pribadi melalui Google Play Store, 2019

Menggunakan *mobile banking* seharusnya bisa membuat pengguna bisa menghemat waktu, tetapi nyatanya jenius tidak bisa membuat pengguna bisa menghemat waktu. Pada gambar 1.5 salah satu nasabah mengeluhkan kehilangan uang dengan kronologi nasabah melakukan pembelian *online*, namun dari pihak jenius membatalkan proses pembelian online tersebut. Tetapi, tidak disangka bahwa ternyata uang nasabah tersebut terpotong tanpa pemberitahuan yang jelas. Dari kejadian tersebut, nasabah harus menunggu selama 46 hari kerja agar uang nya di *refund* oleh pihak jenius. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, ekspektasi performa (*Peformance Expectancy*) yang dirasakan pengguna tidak sesuai dengan apa yang diberikan oleh jenius.



Gambar 1.6
Review terkait *Effort Expectancy*
Sumber: Data Pribadi melalui Google Play Store, 2019

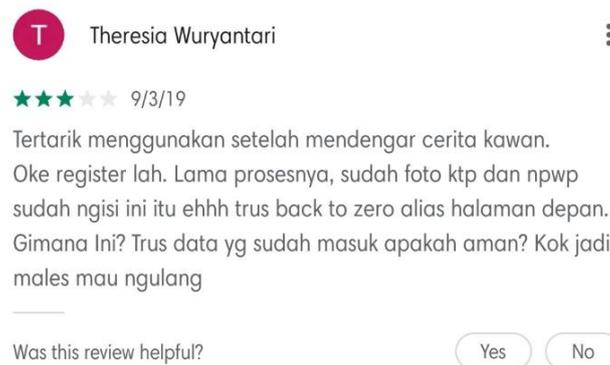
Kemudian aplikasi *mobile banking* seperti jenius seharusnya dapat digunakan secara mudah oleh nasabah. Namun nyatanya seperti yang ditunjukkan pada gambar 1.6, nasabah mengeluhkan bahwa aplikasi lambat saat penggunaan. Ini berarti kepraktisan aplikasi jenius tidak bisa dirasakan oleh nasabah secara maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa Jenius memiliki potensi masalah terkait *effort expectancy*.



Gambar 1.7
Review Terkait *Facilitating Condition*
Sumber: Data Pribadi melalui Google Play Store, 2019

Lalu pada gambar 1.7, nasabah jenius lainnya mengeluhkan bahwa aplikasi jenius nya dirasa semakin lambat ketika setelah meng-*update* aplikasinya. Padahal nasabah tersebut membutuhkan aplikasi jenius yang tidak lambat saat pemakaian, untuk kebutuhan transaksi langsung yang menggunakan mata uang asing karena nasabah tersebut memakai fitur tersebut cukup sering perbulannya. Pihak jenius seharusnya membuat pengguna nya bisa memakai *mobile banking* yang sesuai dengan kehidupan pengguna nya. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fasilitas atau *facilitating Condition* yang diberikan jenius belum bisa membuat para

pengguna nya merasa nyaman saat penggunaan.



Gambar 1.8

Review Terkait *Social Influence*

Sumber: Data Pribadi melalui Google Play Store, 2019

Selanjutnya pada gambar 1.8, bisa dijelaskan bahwa ada calon nasabah yang ingin mendaftar menjadi bagian dari nasabah jenius karena tertarik setelah mendengar cerita dari temannya. Namun ketika sudah mendaftar, ternyata dari aplikasi jenius gagal memasukan data nya. Karena calon nasabah tersebut mengetahui jenius dari teman nya yang sudah menggunakan jenius dan telah menyarankan untuk memakai jenius, tetapi aplikasi jenius tidak bisa memberikan yang terbaik terhadap calon nasabah tersebut. Berdasarkan review *Google Playstore* yang telah dikemukakan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh social (*Social Influence*) memiliki dampak terhadap penggunaan Jenius.

Terkait penggunaan aplikasi Jenius, berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan Farah, Hasni, dan Abbas (2018), variable penggunaan (*use behavior*) dipengaruhi oleh minat adopsi (*adoption intention*), yang juga dipengaruhi oleh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition* terhadap *use behavior* dengan *adoption intention* sebagai mediator.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan sebelumnya, adapun dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *adoption intention*, *use behavior* bagi pengguna Jenius ?
2. Seberapa besar pengaruh *performance expectancy* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius ?
3. Seberapa besar pengaruh *effort expectancy* terhadap *adoption intention* bagi pengguna

Jenius ?

4. Seberapa besar pengaruh *social influence* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius ?
5. Seberapa besar pengaruh *facilitating condition* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius ?
6. Seberapa besar pengaruh *adoption intention* terhadap *use behavior* bagi pengguna Jenius ?
7. Seberapa besar pengaruh *adoption intention*, sebagai mediator antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* terhadap *use behavior* bagi pengguna Jenius ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam sesuatu penelitian memiliki maksud dan tujuan dalam arah kejelasan suatu penelitian, berdasarkan uraian identifikasi masalah sebelumnya maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition*, *adoption intention*, dan *use behavior* bagi pengguna Jenius.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *performance expectancy* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *effort expectancy* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *social influence* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *facilitating condition* terhadap *adoption intention* bagi pengguna Jenius.
6. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *adoption intention* terhadap *use behavior* bagi pengguna Jenius.
7. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *adoption intention*, sebagai mediator antara *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating condition* terhadap *use behavior* bagi pengguna Jenius.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi keilmuan

dibidang pemasaran khususnya yang terkait dengan *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, dan *facilitating condition*. Disamping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu informasi dan bahan masukan bagi perusahaan BTPN khususnya aplikasi Jenius untuk mengembangkan aplikasi yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam langkah dan serta gambaran yang terkandung dalam penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang membahas mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan hasil kajian kepustakaan terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Bab ini terdiri dari sub bab rangkuman teori dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menegaskan pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan dalam mengumpulkan dan menganalisa data. Bab ini meliputi uraian tentang jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini terdiri dari uraian mengenai hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diberikan kepada perusahaan dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.