

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

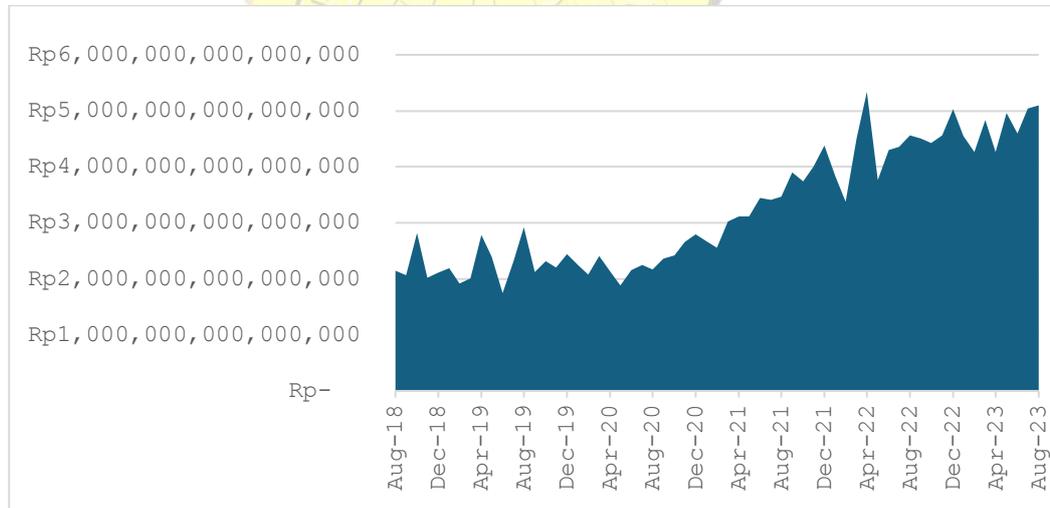
Digitalisasi merupakan mesin yang kuat untuk pertumbuhan ekonomi global (Calderon-Monge dan Ribeiro-Soriano, 2024). Melalui digitalisasi, inovasi yang dihasilkan telah membawa perubahan signifikan, tidak hanya dalam cara organisasi dan institusi beroperasi, tetapi juga dalam dinamika masyarakat secara keseluruhan (Kraus *et al.*, 2021). Teknologi digital kini menjadi pendorong utama terjadinya perubahan besar di berbagai sektor industri, mengubah cara produk dan layanan disampaikan serta bagaimana masyarakat berinteraksi dan mengonsumsi informasi (Åström *et al.*, 2022). Perubahan ini juga terlihat jelas dalam sektor jasa keuangan, di mana teknologi digital membuka peluang baru yang memungkinkan layanan lebih efisien dan inklusif.

Perkembangan teknologi yang didorong oleh revolusi internet telah mengubah wajah industri jasa keuangan dengan fokus pada perubahan layanan keuangan elektronik, salah satunya melalui inovasi dalam *Financial Technology* (Auliya dan Arransyah, 2023). Salah satu *Financial Technology* yang paling berpengaruh adalah *M-Banking*, atau perbankan seluler, yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat mobile. Kemudahan dan aksesibilitas yang ditawarkan, *Mobile Banking (M-Banking)* menjadi alat penting bagi masyarakat. *M-Banking* tidak

hanya mempermudah transaksi, tetapi juga berkontribusi pada inklusi keuangan, memungkinkan lebih banyak individu untuk mengakses layanan keuangan yang sebelumnya sulit dijangkau.

Perkembangan pesat *M-Banking* juga tercermin dalam meningkatnya volume transaksi yang dilakukan melalui platform digital. Data transaksi digital banking menunjukkan betapa signifikan perubahan yang terjadi dalam cara masyarakat mengakses layanan keuangan. Sebagai ilustrasi, berikut adalah tabel yang menunjukkan nilai transaksi digital banking yang dapat menggambarkan perkembangan penggunaan teknologi keuangan (Nilai Transaksi Digital Banking).

Tabel I- 1
Nilai Transaksi Digital Banking



Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan Data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai transaksi digital banking dalam negeri mencapai Rp 5.098 triliun atau hampir Rp 5,1 kuadriliun. Nilai tersebut mencakup berbagai transaksi digital banking atau perbankan digital sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yakni

internet banking, SMS/mobile banking dan phone banking. Berdasarkan data dari memunculkan fenomena adanya potensi peningkatan nilai transaksi di indonesia yang didasari penerimaan dari UMKM sebagai alat operasional dalam keuangannya.

Inovasi dalam *M-Banking* telah memicu peningkatan efisiensi dalam transaksi keuangan, di mana pengguna dapat melakukan transfer dana, membayar tagihan, dan memantau saldo rekening kapan saja dan di mana saja. Selain itu, fitur keamanan yang terus berkembang, seperti autentikasi biometrik dan enkripsi data, memberikan rasa aman kepada pengguna dalam melakukan transaksi. *M-Banking* berfungsi sebagai solusi yang fleksibel dan efisien untuk memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat modern. Lebih jauh lagi, *M-Banking* juga mendukung adopsi layanan keuangan digital lainnya, seperti investasi online dan pembayaran peer-to-peer, yang semakin meningkatkan ekosistem keuangan digital. Dengan adanya berbagai fitur tambahan yang terus diperbarui, seperti manajemen anggaran dan analisis pengeluaran, *M-Banking* tidak hanya menjadi sarana transaksi, tetapi juga alat untuk meningkatkan literasi keuangan pengguna.

Menurut Kementerian Perdagangan menyatakan bahwa peran UMKM saat ini cukup penting, tetapi belum diimbangi dengan daya saing yang kuat. Potensi bisnis UMKM pada 2025 diperkirakan mencapai USD 135 miliar. Disisi lain, UMKM sangat berkontribusi besar karena 60% produk domestik bruto (PDB) merupakan sumbangsih dari 65,46 juta UMKM Indonesia. UMKM juga menyerap 117 juta pekerja atau 97% dari total tenaga kerja di

Indonesia. Menurut data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), sebanyak 27 juta Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia telah mengadopsi teknologi digital, dengan target peningkatan menjadi 30 juta UMKM. Digitalisasi ini dianggap sebagai salah satu pendorong utama pertumbuhan bisnis UMKM di era modern. Data lainnya dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melaporkan bahwa 87 persen UMKM di Indonesia telah memanfaatkan internet dalam menjalankan usaha mereka, yang menunjukkan semakin pentingnya peran internet dan teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi dan daya saing UMKM di pasar yang semakin kompetitif. Hal ini menggarisbawahi urgensi digitalisasi sebagai strategi utama dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui UMKM.

Berbagai tantangan tersebut mendorong peneliti untuk melakukan studi mengenai penerimaan teknologi informasi oleh UMKM yang menggunakan *Mobile Banking* dengan mengadopsi model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.*, (2003). Model UTAUT yang terintegrasi ini menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif dengan cakupan yang lebih luas dibandingkan model lainnya. UTAUT menjelaskan penerimaan teknologi melalui berbagai dimensi, seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, serta kondisi pendukung.

Oliveriaa dan Popovic (2014) telah meneliti penerimaan teknologi dengan menggabungkan model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dan Persepsi Risiko (*Perceived Risk*) dalam konteks e-

banking. Model UTAUT, yang dikembangkan oleh Venkatesh *et al.* (2003), merupakan kerangka kerja penerimaan teknologi yang menjelaskan perilaku pengguna terhadap teknologi informasi. Model ini merupakan hasil integrasi dari delapan teori penerimaan teknologi utama, yaitu *Theory of Reasoned Action* (TRA), *Technology Acceptance Model* (TAM), *Motivational Model* (MM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), kombinasi TAM dan TPB, *Model of PC Utilization* (MPTU), *Innovation Diffusion Theory* (IDT), dan *Social Cognitive Theory* (SCT).

Beberapa penelitian sebelumnya mengenai UTAUT telah dilakukan, namun terdapat ketidak konsistenan dari hasil penelitiannya. Contohnya adalah Penelitian yang dilakukan oleh Purwanto dan Loisa, (2020) mengatakan bahwa kondisi fasilitas merupakan pendorong keinginan nasabah untuk memanfaatkan *mobile banking* dalam aktivitas sehari-hari namun harapan kerja serta ekspektasi Performa dan dampak sosial tidak berdampak signifikan. Selanjutnya penelitian dari Evelynna, (2021) menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan ekspektasi usaha berpengaruh positif dan signifikan dalam menggunakan layanan digital banking. Sedangkan untuk dampak sosial dan kondisi fasilitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan dalam menggunakan layanan digital banking. Terakhir, penelitian dari Kusumaningrum dan Mahardhika, (2024) yang menemukan bahwa ekspektasi kinerja dan kondisi fasilitas berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Minat Perilaku Mobile Banking. Sedangkan untuk variabel Ekspektasi Usaha

dan Pengaruh Sosial terhadap Minat Perilaku Mobile Banking berpengaruh positif dan signifikan.

Seiring dengan perkembangan teknologi digital yang semakin pesat, UMKM di Indonesia semakin terdorong untuk mengadopsi layanan perbankan digital guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam menjalankan operasional bisnis. Banyak aktivitas masyarakat yang melakukan transaksi menggunakan layanan digital perbankan Nugraha dan Atahau, (2018). Menurut Adha et al., (2024) *M-Banking* memberikan kemudahan dalam berbagai aspek, termasuk pengecekan saldo, pengecekan tabungan, pembayaran tagihan, serta pembayaran listrik prabayar, semua dilakukan tanpa perlu mengunjungi kantor cabang atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Hal tersebut dapat dirasakan juga oleh Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dengan teknologi *M-Banking*, UMKM dapat merasakan banyak manfaat tersebut yang dapat mempermudah operasionalnya.

Mengingat pentingnya *M-Banking* dalam mendukung operasional UMKM, pemahaman yang mendalam tentang peran dan kontribusi UMKM itu sendiri dalam perekonomian menjadi sangat relevan. UMKM memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian modern, dan kontribusinya terhadap pengembangan ekonomi diakui secara luas Bayraktar dan Algan, (2019). UMKM tidak hanya berkontribusi terhadap penciptaan lapangan kerja, tetapi juga mendorong inovasi dan meningkatkan daya saing ekonomi di berbagai negara. Di Indonesia, khususnya di Kabupaten Kebumen, keberadaan UMKM sangat terasa dalam struktur ekonomi lokal. Dengan jumlah pelaku UMKM

yang terus berkembang, Kabupaten Kebumen menjadi salah satu daerah yang mengandalkan sektor ini untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan hasil yang tidak konsisten. Maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Penerapan Metode Utaut Dalam Memahami Penerimaan Dan Penggunaan M-Banking Pada Pelaku Umkm Di Kabupaten Kebumen”**

1.2. Rumusan Masalah

Penerimaan dan penggunaan *M-Banking* tidak terlepas dari berbagai faktor yang memengaruhi keputusan individu dalam mengadopsi teknologi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan penggunaan *M-Banking* dengan menggunakan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) sebagai kerangka teori. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ekspektasi kinerja berpengaruh secara positif terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?
2. Apakah ekspektasi usaha berpengaruh positif terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?
3. Apakah pengaruh sosial berpengaruh positif terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?
4. Apakah kondisi fasilitas berpengaruh positif terhadap perilaku UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?

5. Apakah minat UMKM berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan layanan *Mobile Banking*?

1.3. Batasan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan pada penelitian ini, maka perlu dibatasi ruang lingkungannya sehingga didapatkan penyelesaian yang lebih fokus, sehingga penelitian ini dapat lebih efektif dan efisien. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang telah memiliki pengalaman atau setidaknya pengetahuan dasar mengenai layanan mobile banking.
2. Penelitian ini akan menganalisis empat faktor utama dari model UTAUT, yaitu ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitatif, yang dianggap memengaruhi minat dan perilaku UMKM dalam menggunakan layanan mobile banking.
3. Penelitian ini akan dibatasi pada UMKM yang beroperasi di wilayah Kabupaten Kebumen.
4. Fokus penelitian ini adalah pada penggunaan layanan mobile banking yang disediakan oleh perbankan di Indonesia.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi kinerja terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh ekspektasi usaha terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.
3. Untuk mengetahui pengaruh sosial terhadap minat UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.
4. Untuk mengetahui kondisi fasilitas terhadap perilaku UMKM dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.
5. Untuk mengetahui minat UMKM terhadap perilaku penggunaan layanan *Mobile Banking*.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca, peneliti, kampus dan lainya yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Pengembangan Teori UTAUT:

Penelitian ini dapat memperkaya literatur yang berkaitan dengan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), khususnya dalam konteks adopsi teknologi oleh pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Dengan memfokuskan pada penerimaan dan penggunaan mobile banking, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana masing-masing faktor UTAUT, seperti ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitatif, memengaruhi minat serta perilaku pengguna.

b. Pemahaman Tentang Adopsi Teknologi di Sektor UMKM:

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman teoritis tentang faktor-faktor yang mendorong atau menghambat adopsi teknologi, khususnya mobile banking, dalam sektor UMKM. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk studi-studi selanjutnya yang berkaitan dengan penggunaan teknologi digital dalam sektor usaha kecil dan menengah.

2. Manfaat Praktis

a. Panduan Bagi Perbankan dalam Mengembangkan Layanan Mobile Banking:

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pihak perbankan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi minat dan perilaku UMKM dalam menggunakan layanan mobile banking. Dengan demikian, bank dapat merancang strategi pemasaran dan pengembangan layanan yang lebih tepat sasaran, serta meningkatkan fitur-fitur yang mendukung kemudahan penggunaan, kinerja, dan aksesibilitas.

b. Membantu UMKM dalam Meningkatkan Efisiensi Keuangan:

Penelitian ini dapat memberikan wawasan kepada pelaku UMKM mengenai manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh mobile banking. Dengan demikian, UMKM dapat lebih memahami potensi peningkatan efisiensi dalam pengelolaan keuangan, seperti penghematan waktu dan biaya dalam melakukan transaksi keuangan, serta pengelolaan arus kas secara lebih efektif.

c. Peningkatan Inklusi Keuangan:

Penelitian ini dapat mendukung upaya peningkatan inklusi keuangan dengan menunjukkan bagaimana mobile banking dapat memperluas akses layanan keuangan bagi UMKM. Hal ini dapat mendorong lebih banyak UMKM untuk terlibat dalam sistem keuangan formal, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

