

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Di era digital saat ini, kemajuan ilmu teknologi sudah mengubah cara hidup dan berinteraksi masyarakat, termasuk dalam melakukan transaksi keuangan. Salah satu teknologi yang telah berkembang pesat adalah aplikasi mobile banking (m-banking), Mobile banking memungkinkan pengguna melakukan transaksi perbankan melalui ponsel pintarnya dengan mudah menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank [1]. Aplikasi itu dirancang untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, memenuhi kebutuhan pasar dan mempermudah transaksi pelanggan [2]. Salah satu fitur utamanya adalah *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Untuk menstandarkan transaksi pembayaran menggunakan kode QR, *QRIS* merupakan sistem transaksi pembayaran yang dilakukan berdasarkan saluran pengiriman bersama [3], yang memungkinkan pembayaran tanpa uang tunai dengan hanya memindai kode QR menggunakan aplikasi m-banking. Dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen, memahami hal apa saja yang mempengaruhi penerimaan dan penggunaan teknologi m-banking sangat penting bagi para pelaku ekonomi, khususnya fitur *QRIS* sebagai sistem pembayaran. Penelitian ini menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi m-banking pada penggunaan *QRIS* ditoko METIME Pangkalpinang dengan menerapkan *Technology Acceptance Model (TAM)* sebagai kerangka teoritis. TAM merupakan salah satu model yang mampu menjelaskan tentang pengadopsian sistem teknologi informasi oleh pengguna. Model ini didasarkan pada teori model TRA [4]. TAM yang dikembangkan oleh Davis merupakan pengembangan dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* dan *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang digagas oleh Ajzen dan Fishbein pada tahun 1980. TAM memperkenalkan dua konstruk utama, yaitu persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yang dianggap sebagai faktor-faktor penting dalam menentukan penerimaan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi [5]. Dengan mengintegrasikan *Technology Acceptance Model (TAM)*,

penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan konsumen terhadap aplikasi mobile banking pada penggunaan *QRIS* di metime pangkalpinang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga bagi owner Metime tentang aplikasi m-banking dalam meningkatkan kualitas layanan sistem pembayaran serta memahami preferensi dan perilaku konsumen dalam mengadopsi sistem pemabayaran yang diterapkan.

### **1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah Variabel TAM mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi M-Banking di Metime Pangkalpinang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan aplikasi M-Banking menggunakan *QRIS* di Metime Pangkalpinang?

