

1. endahuluan

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi sangatlah berpengaruh terhadap pandangan hidup yang sudah diakui bersama oleh suatu kelompok masyarakat yang ada, dan memungkinkan semua pekerjaan di dalam suatu organisasi bisa terselesaikan secara cepat, cermat dan efektif.(Satrio et al., 2023) Seiring dengan berkembangnya teknologi dan ekonomi digital mempunyai kemampuan memberikan *feedback* yang positif kepada Masyarakat. Yang terakhir adalah dampak terhadap pinjaman bank. Kemajuan teknologi keuangan pada periode ini menyebabkan perbankan beralih ke perbankan digital, Perbankan digital adalah bentuk layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan semua transaksi mereka melalui perangkat ponsel pintar, mulai dari pembukaan rekening hingga transaksi lainnya.(Dandy Kurnia, 2020)

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan cepat ini menjadikan beberapa sektor mengalami perubahan dalam hal ini ialah sistem transaksi yang awalnya dilakukan secara offline, sekarang ini dilakukan berbentuk online. Transformasi strategi bisnis perbankan melibatkan pergeseran tuntutan nasabah, metode melakukan transaksi pelanggan, dan kehadiran lawan di sector non-bank (Winasis dan Riyanto, 2020). Proses transformasi digital memberikan peluang kepada organisasi untuk menjalankan restrukturisasi internal secara menyeluruh, seiring dengan prosedur dan sistem kerja yang telah berjalan selama beberapa waktu. Selain itu, nasabah juga merasakan manfaat dari kemampuan bertransaksi dengan cara baru selama periode transformasi yang sedang berlangsung. Saat ini, terdapat tiga opsi utama yang tersedia, yakni layanan perbankan online, perbankan melalui perangkat seluler, dan pembayaran melalui virtual account yang berfungsi sebagai aplikasi.(Hartono & Atmaja, 2021), di antaranya ialah berupa bank Digital Jenius. Layanan Digital Jenius muncul di Indonesia pada tahun 2016, Layanan Digital Jenius bisa dipergunakan dalam menjalankan transaksi dengan mempergunakan *username*, hal ini tidak sama dengan jenis dari transaksi banking yang umumnya menggunakan nomor rekening. Hadirnya layanan jenius yang merupakan sebagai *virtual banking* ini menyediakan karakteristik dan layanan yang baru untuk bidang perbankan Indonesia.(Satrio et al., 2023). Fitur dalam aplikasi Jenius untuk mengelola semua kartu debit Jenius, termasuk m-card, x-card, dan e-card, memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai tindakan seperti memblokir kartu, melaporkan kartu yang hilang, mengubah limit kartu, dan meminta kartu tambahan. kepuasan nasabah menjadi aspek yang perlu diperhatikan, ketika nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan tentu saja akan sangat berpengaruh terhadap minat pengguna layanan jenius.

Aplikasi Jenius lebih menonjol sebagai bank digital yang memberikan fitur paling beragam di antara bank lainnya. Pembeda yang signifikan adalah koneksi Jenius dengan sistem pembayaran internasional, suatu fitur yang belum dimiliki oleh bank digital lainnya. Jika kita melihat lebih rinci pada produk tabungan, terlihat dengan jelas perbedaan fasilitas yang ditawarkan antara BTPN dan Jenius. Proses pembukaan rekening relatif mudah, cepat, dan tanpa biaya, karena tidak memerlukan setoran awal. Hal berbeda dengan bank umum yang mengharuskan setoran minimal saat membuka rekening dan memberlakukan biaya untuk rekening dorman (tanpa transaksi selama 6 bulan), bank digital tidak menuntut adanya saldo minimum dan tidak menerapkan biaya untuk rekening dorman. Pembeda lainnya adalah bank digital menyediakan fitur transaksi pembayaran tanpa uang tunai, yang dapat dilakukan melalui Quick Response Indonesia Standard (QRIS) maupun dompet elektronik (e-wallet).

Perbedaan mencolok lainnya adalah bank digital menawarkan tingkat bunga deposito yang relatif tinggi dibandingkan dengan bank konvensional. Selain itu, bank digital dapat memberikan penawaran khusus kepada nasabah, seperti dana kembali (cashback), bunga khusus, pemberian poin, kupon belanja, dan harga khusus dalam ekosistem terkait dengan bank digital tersebut. Produk simpanan bank digital sangat menarik, hampir pada seluruh layanan tidak dikenakan biaya, hal ini berbeda dengan bank konvensional. Bahkan jenius cukup kompetitif dalam menawarkan produk tabungannya, tidak ada biaya administrasi bulanan, tidak ada minimum saldo, tidak ada biaya dorman, tidak ada biaya penutupan rekening dan tingkat suku bunga simpanan yang ditawarkan lebih tinggi apabila dibandingkan dengan bank digital lainnya.

Minat nasabah berpotensi berkurang apabila rencana yang dilaksanakan sesuai dengan harapannya. Namun, membuat nasabah berminat bukanlah proses yang sederhana. Sebaliknya, nasabah secara konsisten memiliki eksplorasi Nilai tersebut melebihi yang diberikan oleh asosiasi perbankan. (Anggraeni & Widyastuti, 2017). Akibatnya, terdapat banyak faktor yang berdampak negatif terhadap lemahnya hubungan bank dengan organisasi perbankan, seperti kebermanfaatan teknologi informasi, kemudahan pengguna, dan fitur layanan.

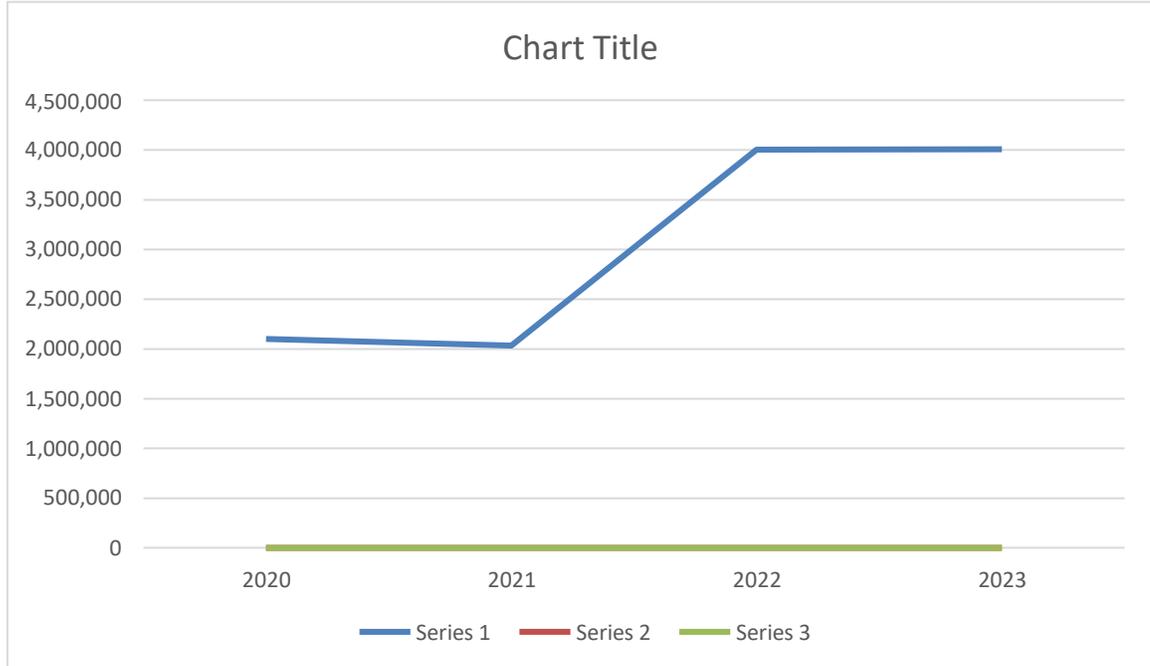
Faktor kebermanfaatan informasi teknologi menjadi poin penting yang mendasari perkembangan bank digital. Namun kepercayaan Masyarakat terhadap pengguna bank digital masih sangat rendah. Oleh karena itu, kesadaran masyarakat terhadap manfaat bank digital seperti kemudahan penggunaannya diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan bank digital. Di kota Semarang, pengguna layanan jenius digital mengapresiasi betapa mudahnya penggunaan dan cepatnya memahami fitur-fitur produk yang ditawarkan. Namun ada juga sebagian pengguna yang tidak menggunakan layanan digital jenius sebagai referensi utama karena pada umumnya sudah menggunakan bank lain sebagai referensi utama sehingga Tingkat minat dalam penggunaannya masih dikatakan rendah. (Izzuddin & Ilahiyyah, 2022) dalam (Amalia Yunia Rahmawati, 2020).

Faktor kemudahan pengguna menjadi faktor yang penting diteliti karena secara teoritis menurut Davis, faktor ini merupakan faktor terpenting yang mempengaruhi kemauan atau kesediaan pengguna untuk menggunakan *mobile banking*. Faktor persepsi risiko digunakan karena meskipun online banking menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, namun nasabah masih enggan menggunakannya karena alasan keamanan dan privasi. Semakin rendah risikonya, maka semakin besar minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. (Borrego, 2021).

Faktor terakhir adalah fitur layanan yang sangat penting dalam proses pengajuan dan menjadi pertimbangan utama nasabah dalam memilih bank. Kualitas jasa berhubungan langsung dengan ketidakpuasan atau kepuasan erat pelanggan. Kualitas pelayanan bank berdasarkan teori kualitas pelayanan (Goetsch & Davis, 1994 dalam Tjiptono, 2008) dapat digambarkan sebagai keadaan alamiah yang berkaitan dengan produk, layanan, sumber daya manusia, prosedur, dan lingkungan bank yang meminimalkan risiko.

Berikut data ini pengguna Bank Jenius dari periode 2020-2023 disajikan dalam bentuk table sebagai berikut :

Grafik 1.1 Jumlah Pengguna Aplikasi Jenius



Sumber : BISNIS.COM

Berdasarkan table 1.1 diatas pada tahun 2020 jumlah pengguna aplikasi Jenius yang menggunakan aplikasi jenius masih 210,07 juta pengguna. pada tahun 2021 pengguna aplikasi jenius mengalami kenaikan dengan jumlah pengguna 2,34 juta pengguna. Ditahun 2022 pengguna aplikasi jenius mengalami kenaikan sebesar 4,4 juta. Dan ditahun 2023 jumlah pengguna aplikasi jenius meningkat sebesar 4,8 juta.

Dari pernyataan grafik diatas sudah jelas banyaknya jumlah pengguna jenius, karna jenius merupakan salah satu bank yang dimiliki oleh pemerintah republik Indonesia. Perbankan ini memiliki visi “untuk menjadi Perusahaan teknologi terdepan yang menyediakan solusi inteligen dan keamanan siber yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. sedangkan misinya adalah “yang pertama, fokus kepelanggan kami, pemegang saham dan karyawan, sebagai pilar utama ekosistem bisnis kami, kedua menjunjung kejujuran, kepercayaan, dan tanggung jawab pada budaya kerja kami, ketiga memahami kebutuhan pelanggan kami dan memberikan produk dan layanan berkualitas tinggi tepat waktu untuk mencapai kepuasan pelanggan tertinggi, keempat menyediakan solusi terinovatif, bernilai dan berkelanjutan ”.

Sesuai visi dan misi di atas, maka penerapan Jenius minimal harus memberikan bantuan dalam memperoleh kepercayaan, sehingga persoalan kualitas bantuan yang diberikan kepada nasabah menjadi pertimbangan krusial dalam menentukan keberhasilan bisnis bank. Selain itu, semakin banyak bank yang menggunakan aplikasi Jenius untuk menemukan strategi terbaik dalam memaksimalkan keuntungan bank. Strategi pertama untuk mencapai kesuksesan di perbankan adalah dengan mengembangkan taktik kepuasan nasabah.

Penelitian yang dilakukan oleh Munir dkk. (2013) dan Amijaya (2010) menunjukkan bahwa tingkat kemudahan penggunaan mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking .(Pranoto & Setianegara, 2020). Namun menurut Jogiyanto (2019:934), tidak terdapat dampak yang signifikan terhadap minat penggunaan

jenius App di Kota Semarang, yang berarti kesadaran responden terhadap kemudahan penggunaan jenius App di Kota Semarang kurang, sehingga tidak terjadi peningkatan minat dalam menggunakan aplikasi jenius (Robaniyah & Kurnianingsih, 2021).

Penelitian terdahulu Rithmaya, Laksmi (2016) yang menunjukkan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat ulang penggunaan. (Nawang Sari & Iswah, 2019). Industri perbankan harus beradaptasi dengan kemajuan teknologi saat ini dengan mengembangkan fitur-fitur digital yang menyediakan produk, pasar, layanan, dan metode pengiriman baru yang efisien. Pengembangan fitur ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi pengguna. (Purnomo, 2021). Namun, Jenius masih mendapat ulasan negatif terkait kinerja sistemnya yang di katakan cenderung bekerja dengan lambat. Adapun digital banking yang memiliki fitur yang tidak kalah lengkap dengan digital banking Jenius dan cenderung tidak bermasalah terkait dengan sistem kerjanya. Fitur layanan dari masing-masing digital banking yang dapat menjadi faktor yang membedakan keputusan pengguna digital banking Jenius. Didukung oleh penelitian yang dilakukan Pribadi, (Humaidi et al., 2022), menyimpulkan bahwa pengaruh persepsi fitur layanan memberikan sinyal yang kuat untuk mempengaruhi keputusan penggunaan. Namun, ditemukan adanya perbedaan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Devi & Suartana, 2014), menyimpulkan bahwa tidak adanya keterkaitan yang mempengaruhi keputusan penggunaan dengan fitur layanan. Terdapatnya perbedaan yang terjadi antara dua peneliti merupakan hal yang menarik untuk diambilnya variabel fitur layanan.

Berdasarkan temuan penelitian hasil pra-survey, berikut data responden yang mencakup jenis kelamin, rentang usia, dan Pendidikan terakhir yang ditampilkan dalam tabel:

Table 1

No	Keterangan	Kategori	Jumlah
1.	Jenis kelamin	Perempuan	8
		Laki-laki	7
2.	Rentang usia	17-25	4
		26-35	5
		36-45	6
3.	Pendidikan terakhir	SMA	10
		D3	2
		S1	3
		S2	-
		S3	-

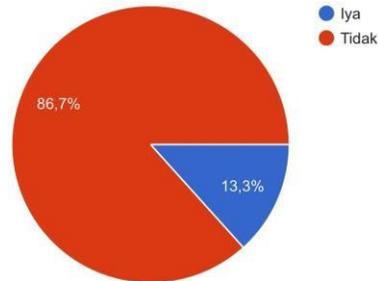
Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Berdasarkan hasil tabel 1 karakteristik jenis kelamin pada table diatas, hasil analisis menunjukkan dari banyaknya jumlah 15 responden. Sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 8 . Sedangkan sisanya 7 responden berjenis kelamin laki-laki.

rentang usia responden, paling banyak adalah responden dengan rentang usia 36-45 tahun yaitu sebanyak 6 . Banyaknya responden yang berusia 36-45 tahun menandakan bahwa minat pengguna pada jenius berusia produktif, yang dimana pada usia tersebut biasanya seseorang memiliki pertimbangan yang cukup baik untuk menentukan pilihan.

Sementara itu, Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi responden dalam menentukan dalam pembambilan keputusan. Menunjukkan bahwa pendidikan terakhir responden paling banyak adalah SMA sebanyak 10.

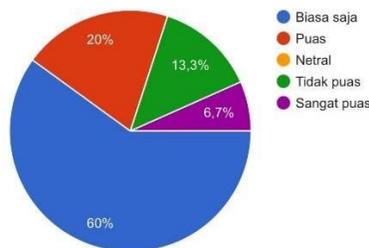
Gambar 1
Hasil pra-survey pengalaman dengan aplikasi jenius



Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Berdasarkan gambar 1 hasil pra-survey ini mengindikasikan bahwa kalimat tersebut merujuk pada hasil survei yang disajikan dalam bentuk grafik atau diagram pada Gambar 1. Dilakukan terhadap 15 orang responden Menunjukkan bahwa survei ini dilakukan dengan wawancara dan kuesioner media kertas. Lalu disimpulkan 13,3% atau sekitar 2 responden yang menyatakan sudah pernah menggunakan aplikasi Jenius. Sementara itu, 86,7% menyatakan belum pernah menggunakan aplikasi Jenius. Mayoritas responden, sebanyak 86,7% atau sekitar 13 responden, menyatakan bahwa mereka belum pernah menggunakan aplikasi Jenius. Alasan utama yang dikemukakan oleh responden untuk tidak menggunakan aplikasi Jenius adalah karena mereka tidak mengetahui apa itu aplikasi Jenius. Dengan demikian, kalimat tersebut memberikan ringkasan tentang hasil survei terkait penggunaan aplikasi Jenius oleh responden, serta alasan-alasan yang mendasarinya.

Gambar 2
Hasil pra-survey pengalaman dengan aplikasi jenius

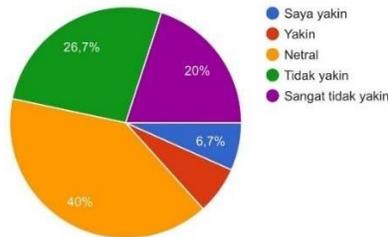


Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Berdasarkan informasi dari Gambar 2, hasil pra-survey ini menunjukkan bahwa survei dilakukan terhadap 15 responden menggunakan wawancara dan kuesioner media kertas. Dari hasil survei tersebut, 60% dari responden merasa biasa saja karena belum pernah menggunakan aplikasi Jenius. Sebanyak 20% menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan aplikasi Jenius karena dianggap sangat bisa diandalkan dalam situasi apa pun. Sebaliknya, 13,3% dari responden

menyatakan tidak puas karena kurangnya pengetahuan tentang apa itu aplikasi Jenius. Sedangkan sisanya, yaitu 6,7%, menyatakan sangat puas dengan aplikasi Jenius.

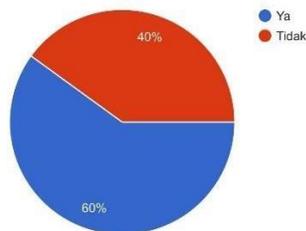
Gambar 3
Hasil Pra-Survey Aplikasi Jenius Memberikan Manfaat Terhadap Minat Nasabah



Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Menurut Gambar 3, survei ini melibatkan 15 responden yang dihubungi melalui wawancara dan kuesioner berbentuk media kertas. Dari hasil survei, 40% responden menyatakan bahwa mereka netral dalam keyakinan bahwa aplikasi Jenius dapat memberikan manfaat dalam segala situasi. Sebanyak 26,7% responden menyatakan bahwa mereka tidak yakin bahwa aplikasi Jenius akan memberikan manfaat, karena menurut mereka tidak pasti aplikasi Jenius dapat digunakan dalam keadaan mendesak. Sebanyak 20% responden menyatakan bahwa mereka sangat tidak yakin dengan alasan yang sama, yakni mereka tidak percaya bahwa aplikasi Jenius akan memberikan manfaat dalam situasi mendesak. Sedangkan 6,7% dari responden menyatakan bahwa mereka yakin dan percaya pada manfaat aplikasi Jenius, karena mereka telah mengalami pengalaman di mana tidak membawa uang tunai, dan di antaranya, aplikasi Jenius menjadi solusi yang andal dan bermanfaat.

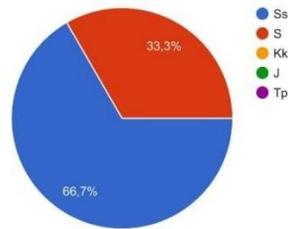
Gambar 4
Hasil Pra-Survey Merencanakan Untuk Menggunakan Aplikasi Jenius



Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Menurut Gambar 4, dari total 15 responden yang disurvei, terdapat 60% atau 9 responden yang menyatakan telah merencanakan untuk menggunakan aplikasi Jenius karena fitur layanannya yang menarik. Namun, sebaliknya, 40% atau 6 responden lainnya mengungkapkan bahwa mereka tidak berniat untuk menggunakan aplikasi Jenius karena mereka merasa fitur layanannya kurang maksimal.

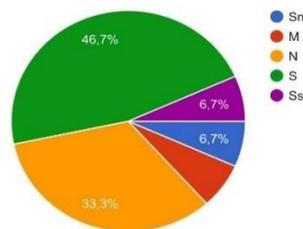
Gambar 5
Hasil Pra-Survey Memikirkan Untuk Menggunakan Aplikasi Jenius



Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Menurut data yang ditampilkan dalam Gambar 5, survei ini melibatkan 15 responden yang dihubungi melalui wawancara dan kuesioner berbentuk media kertas. Dari hasil survei tersebut, 66,7% dari responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka sering mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi Jenius dalam pengelolaan keuangan mereka. Sementara itu, 33,3% dari responden juga menyatakan setuju untuk menggunakan aplikasi Jenius dalam situasi keuangan mereka. Hal ini menunjukkan tingginya tingkat kepercayaan responden terhadap aplikasi Jenius sebagai alat untuk mengelola keuangan mereka.

Gambar 6
Hasil Pra-Survey Aplikasi Jenius Sangat Mudah Digunakan



Sumber : data primer yang diolah peneliti, (2024)

Menurut data yang tergambar pada Gambar 5, survei ini melibatkan 15 responden yang dihubungi melalui wawancara dan kuesioner berbentuk media kertas. Dari hasil survei tersebut, mayoritas responden, yaitu sebanyak 46,7%, menyatakan setuju bahwa aplikasi Jenius sangat mudah digunakan dan mudah dipahami dalam waktu singkat. Mereka juga mencatat bahwa Jenius secara konsisten memperbarui layanannya untuk memastikan kepuasan pelanggan. Sebanyak 33,3% dari responden menyatakan sikap netral, menunjukkan bahwa mereka tidak menganggap aplikasi Jenius sulit digunakan dan masih dapat dipahami dalam waktu singkat.

Pandangan atau pendapat terhadap minat nasabah terhadap aplikasi Jenius bisa bervariasi tergantung pada berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi, preferensi penggunaan teknologi, dan persepsi tentang fitur serta keamanan aplikasi tersebut. Banyak nasabah menghargai kemudahan penggunaan yang ditawarkan oleh aplikasi Jenius. Antarmuka yang intuitif dan fitur-fitur yang mudah diakses dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan aplikasi tersebut. Aplikasi Jenius memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara

mudah, mulai dari transfer uang hingga pembayaran tagihan, tanpa harus pergi ke bank fisik. Ini bisa menjadi nilai tambah yang besar bagi mereka yang menghargai kenyamanan dalam mengelola keuangan. Keamanan merupakan faktor krusial bagi minat nasabah terhadap aplikasi finansial. Jika nasabah merasa bahwa aplikasi Jenius dapat memberikan perlindungan yang memadai terhadap informasi dan dana mereka, mereka cenderung lebih tertarik untuk menggunakannya.

Kebermanfaatan teknologi informasi, kemudahan pengguna, fitur layanan adalah faktor penting yang untuk diperhatikan, sehingga penelitian ini saya lakukan agar dapat mengetahui pengaruh kebermanfaatan teknologi informasi, kemudahan pengguna, fitur layanan terhadap minat menggunakan aplikasi jenius. Maka rumusan masalah dalam penelitian adalah (I) Apakah pengaruh kebermanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius ?(II) Apakah pengaruh Kemudahan pengguna Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius? (III) Apakah pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius?

Manfaat penelitian ini sendiri yaitu (I) secara teoritis, manfaat dari penelitian ini diharapkan bisa sebagai suatu media penerapan pemahaman teoritis dan memberikan kontribusi dalam pengembangan wawasan perbankan dalam kehidupan nyata serta bisa dimanfaatkan untuk bahan referensi penelitian berikutnya dikemudian hari (II) manfaat secara praktis dalam penelitian ini bisa memberikan informasi dan bahan kajian yang informatif tentang faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah.

2. Kajian Pustaka

2.1. Theory Technology Acceptance Model (TAM)

Fred D. Davis memperkenalkan *Technology Acceptance Model* (TAM) pertama kali pada tahun 1989, yang berasal dari konsep *Technology of Reason Action* (TRA) (Lili, dkk., 2010). TAM dirancang dengan tujuan mengurangi rasa takut dan kecemasan seorang dalam mengadopsi teknologi, dengan harapan dapat memaksimalkan penggunaannya. Menurut Retno (2015), model penerimaan teknologi (TAM) sering dipakai untuk menjelaskan proses perolehan teknologi informasi. Davis mengaplikasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi adopsi komputer dan menjelaskan bagaimana pengguna dapat memperoleh serta menerapkan teknologi baru.

Dalam karya yang dikutip oleh (Rakhmad, 2012), I Nyoman (2005) menyatakan bahwa, TAM berfokus pada pengalaman pengguna terhadap teknologi informasi, dimana pengguna mengembangkan teknologi tersebut berdasarkan persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaannya. Kedua variabel ini mendukung tujuan penelitian TAM untuk mengkaji bagaimana teori adopsi teknologi mempengaruhi setiap orang yang mengalami resesi. (Retno, 2015).

Ada empat konstruksi utama yang membentuk TAM (Fred D. Davis 1989), antara lain:

a. Persepsi Kemanfaatan (*Perceived Usefulness*)

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Lili dan rekan-rekannya pada tahun 2010, kebermanfaatan teknologi informasi dapat dicapai melalui kepercayaan pengguna terhadap teknologi tersebut. Hal ini memungkinkan pengguna menerima penggunaan teknologi dengan pemahaman bahwa penggunaannya akan memberikan dampak positif bagi mereka. Sementara itu, menurut Retno pada tahun 2015, sebagaimana dikutip dalam penelitian oleh Sarasmita dan Zaki pada tahun 2013, penggunaan komputer dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja pekerja.

b. Persepsi Kemudahan Pengguna (*Perceived Ease of Use*)

Menurut Davis (1989:320), persepsi tentang kemudahan penggunaan mencakup sejauh mana pengguna menyadari bahwa penggunaan suatu sistem tertentu memberikan manfaat bagi bisnisnya. Lili dan timnya pada tahun 2010 berpendapat bahwa tingkat keramahan pengguna akan meningkatkan produktivitas pengguna, baik dari segi waktu maupun tenaga, saat mempelajari teknologi. Retno (2015) menekankan bahwa ciri dari teknologi yang ramah pengguna (*user-friendly*) adalah kemudahan dan fleksibilitas dalam pemahaman dan pengoperasiannya.

c. Sikap Menggunakan Teknologi (*Attitude Toward Using Technology*)

Retno (2015) menyatakan bahwa, pendapat merupakan sebuah bentuk tindakan yang mencakup kecenderungan, kesiapan antisipatif, dan adaptasi terhadap situasi sosial atau pribadi. Sikap juga melibatkan respons terhadap stimulus dengan dampak positif atau negatif. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa sikap (*attitude*) memiliki pengaruh positif terhadap niat berperilaku (*behavioural intention*). Namun, sejumlah penelitian lain menyatakan bahwa sikap (*attitude*) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berperilaku (*behavioural intention*) (Lili, dkk 2010).

d. Minat Perilaku (*Behavioral Intention*)

Menurut Jogiyanto, seperti yang dikutip oleh Lili dan rekan-rekannya pada tahun 2010, perilaku minat merujuk Pada saat seseorang memiliki dorongan atau motivasi untuk melakukan suatu perilaku tertentu, mereka akan cenderung memiliki keinginan untuk melakukannya.

Secara umum, persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan telah menjadi fokus penelitian yang luas sebagai faktor-faktor yang memengaruhi persepsi dan kemudahan penggunaan. Namun, kekuatan relatif dari kedua persepsi ini berbeda Dalam konteks ini, persepsi akan kegunaan menjadi faktor utama yang mendorong pengguna, memiliki pengaruh deskriptif yang lebih signifikan dibandingkan dengan persepsi kemudahan penggunaan. Ini disebabkan oleh kenyataan bahwa motivasi utama seseorang dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi adalah manfaat yang diberikannya, sementara tingkat keterampilan atau kesulitan dalam penggunaannya akhirnya menjadi faktor yang kurang berpengaruh (Davis, 1989).

2.3 Minat Nasabah

Prof. Dr. Iskandarwasid dan Dr. H. Dadang Sunendar mengatakan perbedaan antara kemampuan dan keinginan dapat dipertahankan. Minat dianggap sebagai faktor kunci yang memengaruhi preferensi masyarakat atau nasional terkait kegiatan menabung. Terdapat tiga aspek yang membatasi konsep minat, yaitu: Pertama, suatu sikap yang mampu menarik perhatian seseorang ke arah objek tertentu secara selektif. Kedua, perasaan bahwa keterlibatan dalam aktivitas dan kesukaan terhadap objek tertentu secara selektif. Kedua, perasaan bahwa keterlibatan dalam aktivitas dan kesukaan terhadap objek tertentu memiliki nilai yang tinggi bagi individu. Ketiga, merupakan bagian dari motivasi atau kesiapan yang mendorong perilaku menuju suatu arah atau tujuan tertentu.

2.3. Kebermanfaatan Teknologi Informasi

Menurut Thomson et al. (1991), kebermanfaatan teknologi informasi merujuk pada manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi saat melaksanakan tugas atau pekerjaan mereka dengan menggunakan teknologi selama jam kerja. Pengukuran kebermanfaatan mencakup intensitas pemanfaatan, frekuensi penggunaan, serta jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan. Jurnal (2001) melakukan penelitian untuk mengevaluasi dampak teknologi informasi terhadap kebiasaan kerja individu dengan menganalisis faktor adopsi teknologi.

2.4. Kemudahan pengguna

Menurut Jogiyanto (2019:934), kemudahan penggunaan adalah sejauh mana seseorang menyadari bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu dapat dilakukan dengan jelas dan tanpa memerlukan banyak usaha. Pengaruh lama terhadap Minat Penggunaan dipandang sebagai persepsi tentang kemudahan. Minat tersebut akan meningkat dengan cepat apabila aplikasi Jenius bermanfaat, mudah dipelajari, mudah digunakan, dan membantu pengguna menjadi terampil. Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni dan Kartika (2017) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak positif terhadap tingkat kesabaran pengguna.

2.5. Fitur Layanan

Menurut Kotler (2008:273) sebagaimana dikutip oleh Kurnianingsih (2020), fitur layanan dianggap sebagai alat kompetitif yang dapat membedakan produk suatu perusahaan dari produk pesaingnya. Dalam hasil penelitian, fitur-fitur yang ditekankan pada layanan tersebut ternyata sangat jelas, lebih mudah digunakan, dan mampu memberikan informasi yang lebih akurat. Seiring dengan peningkatan fitur layanan, tingkat kesabaran pengguna dalam menggunakan aplikasi Jenius juga meningkat. Salah satu fitur aplikasi yang menonjol adalah kemampuannya untuk menyesuaikan mata uang, yang dianggap sangat signifikan oleh pengguna. Pengguna yang telah merasakan manfaatnya cenderung menggunakan kembali aplikasi tersebut, dan inilah yang menyebabkan peningkatan Minat Ulang. Temuan ini sama dengan penelitian Rithmaya dan Laksmi (2016), yang memperlihatkan fitur layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat pengguna untuk menggunakan kembali.

2.6. Penelitian Terdulu

Table 2.1
Hasil-hasil penelitian terdahulu

No	Peneliti	Variabel	Metode	Hasil
1	(Arulampalam Kunaraj, P.Chelvanathan, Ahmad AA Bakar, 2023)	Dependen : Minat Nasabah Indepeneden : Kebermanfaatan teknologi informasi, fitur layanan, kemudahan pengguna	Kuantitatif	Temuan penelitian menyatakan bahwa secara individual, variabel teknologi informasi dan fitur layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Namun, ketika dianalisis secara bersamaan (secara simultan), variabel teknologi informasi, fitur layanan, dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking.

2.	(Nawang Sari & Iswah, 2019)	<p>Dependen : Minat Nasabah</p> <p>Indepeneden : Kemudahan pengguna</p>	kuantitatif	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap niat penggunaan kembali mobile banking Jenius. Temuan ini memberikan wawasan berharga bagi pengguna dan penyedia layanan mobile banking.
3	(Kirana Adinda, 2023)	<p>Dependen : Minat Nasabah</p> <p>Indepeneden : Teknologi informasi, kemudahan manfaat, Fitur layanan</p>	Analisis peth	Hasil pada penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dari variabel teknologi informasi, kemudahan penggunaan, manfaat, dan fitur layanan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan adanya minat untuk menggunakan kembali aplikasi Jenius Bank BTPN. Terdapat pengaruh langsung dari teknologi informasi terhadap minat ulang pengguna.

2.7. Pengembangan Hipotesis

2.7.1 Pengaruh Kebermanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius

Kebermanfaatan teknologi informasi menurut (Diana Rahmawati, 2018) Menurut Tjhai (2003:3), kebermanfaatan teknologi informasi adalah manfaat yang diantisipasi pada pengguna sistem informasi dalam menjalankan tugas atau melibatkan penggunaan teknologi selama jam kerja. Pengukurannya didasarkan faktor-faktor seperti intensitas kebermanfaatan, frekuensi kebermanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan memainkan peran penting. Kebermanfaatan teknologi informasi yang sesuai dan didukung oleh keahlian personil yang mengoperasikannya dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta kinerja individu yang bersangkutan.

Dari pernyataan diatas didukung oleh penelitian dari (Hasan & Laili, 2022) Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel kebermanfaatan dan teknologi informasi

memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah. Artinya, kebermanfaatan dan teknologi informasi yang tersedia dalam layanan internet banking memiliki dampak Faktor-faktor tersebut dapat berdampak terhadap minat nasabah untuk menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan teori yang menjadi dasar penelitian ini, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H1 : Kebermanfaatan Teknologi Informasi Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius

2.7.2 Pengaruh Kemudahan pengguna Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius

Menurut (Davis, 1989), Persepsi kemudahan merupakan keyakinan tentang tingkat kemudahan penggunaan, yang mengindikasikan sejauh mana pengguna percaya bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan gampang. Dalam sebuah jurnal yang dikutip oleh Atriani et al. (2020), Jogiyanto memberikan definisi bahwa persepsi kemudahan penggunaan mencakup sejauh mana teknologi inovatif dianggap mudah dipahami, mudah dipelajari, sederhana, dan mudah dalam pengoperasiannya

Pernyataan tersebut menegaskan kesesuaian hasil dengan temuan Dalam penelitian yang dilakukan oleh Anggraeni & Widyastuti, (2017). disebutkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki dampak yang signifikan terhadap minat ulang penggunaan mobile banking Jenius. Oleh karena itu, hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel kemudahan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Berdasarkan teori yang menjadi dasar penelitian ini, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2 : Pengaruh Kemudahan Pengguna Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius

2.7.3 Pengaruh Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius

Menurut Kotler (2008:273), sebagaimana dikutip oleh Kurnianingsih (2016), fitur layanan adalah sarana kompetitif yang digunakan untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing. Ainscough (2011), sebagaimana disebutkan dalam Kurnianingsih (2020), mengemukakan bahwa Fitur merupakan salah satu perlengkapan yang penting untuk meningkatkan interaktivitas nasabah dan menjadi salah satu kriteria utama yang menarik perhatian para nasabah dalam penyediaan layanan internet banking. Dengan merinci beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa fitur layanan memiliki peran sangat penting dalam membentuk citra dan diferensiasi produk perusahaan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hasan & Laili, 2022) menunjukkan bahwa fitur layanan secara parsial terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah untuk menggunakan internet banking. Nilai signifikansi sebesar 0,010 mengindikasikan bahwa fitur layanan yang disediakan oleh layanan internet banking memiliki dampak yang signifikan terhadap minat nasabah untuk memanfaatkannya.

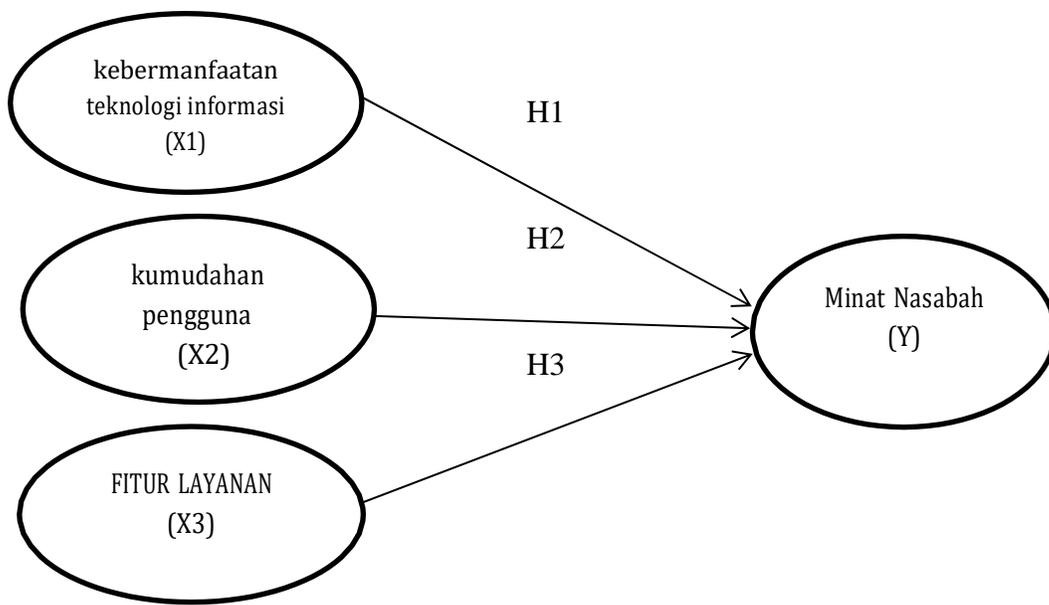
Berdasarkan teori yang menjadi dasar penelitian ini, hipotesis dapat dirumuskan sebagai berikut:

H3 : Fitur Layanan Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Minat Nasabah Aplikasi Jenius

2.8. kerangka model penelitian

Dibawah ini adalah kerangka penelitian, seperti pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Kerangka penelitian



3. METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran objek penelitian

Dalam penelitian ini, objek penelitian adalah kota Semarang. Responden yang akan menjadi subjek pada penelitian adalah individu yang menunjukkan minat untuk menggunakan aplikasi Jenius.

3.2 Definisi operasional

Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Variabel independen melibatkan kebermanfaatan teknologi informasi, kemudahan pengguna, dan fitur layanan. Sementara itu, variabel dependen adalah minat nasabah. Yoon (2014) mencatat bahwa setiap variabel memiliki definisi operasional yang khusus, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang maksimal terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Hal ini dilakukan agar peneliti dan pembaca dapat memahami dengan baik setiap aspek yang diteliti.

Table 3.1

Definisi operasional

Variabel penelitian	Indikator	Skala
Kebermanfaatan Teknologi Informasi (X1) (Nasrizal Akbar, Vince Ratnawati, 2018) Definisi Pemanfaatan teknologi informasi merujuk pada sejauh mana teknologi informasi terintegrasi dalam pelaksanaan tugas-tugas atau aktivitas tertentu. Ini mencerminkan sejauh mana teknologi informasi digunakan dan terlibat dalam proses atau pekerjaan tertentu.	Menurut (Bezhovski, 2016; Husaeni, 2017; Phonthanukitithaworn dkk., 2016) 1. menjadikan pekerjaan lebih cepat 2. meningkatkan produktivitas 3. meningkatkan efektifitas	Skala Likert: 1 – 5

<p>Kemudahan Pengguna (X2)</p> <p>Menurut Davis (1989)</p> <p>persepsi kemudahan adalah kepercayaan Pemahaman individu terhadap kemudahan dalam menggunakan suatu sistem atau teknologi. Ini mengindikasikan sejauh mana pengguna yakin bahwa sistem atau teknologi tersebut mudah digunakan.</p>	<p>Menurut (koufaris, 2002)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kemudahan belajar 2. kejelasan dan kemudahan pemahaman 3. kemudahan penggunaan 	<p>Skala Likert:</p> <p>1 – 5</p>
<p>Fitur Layanan (X3)</p> <p>Menurut Kotler (2008:273), sebagaimana dikutip oleh Kurnianingsih (2016)</p> <p>fitur layanan dianggap sebagai sarana kompetitif yang dapat digunakan untuk membedakan produk perusahaan dari produk pesaing.</p>	<p>Menurut Schmitt (2010)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kemudahan akses informasi 2. keberagaman layanan transaksi 3. keberagaman fitur 	<p>Skala Likert:</p> <p>1 - 5</p>
<p>Minat Nasabah (Y)</p> <p>Menurut (Anggraeni & Widyastuti, 2017)</p> <p>Minat merupakan proses memberikan perhatian dan melakukan tindakan terhadap suatu hal yang disertai dengan rasa senang</p>	<p>Menurut (Anggraeni & Widyastuti, 2017)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. memprediksi 2. merencanakan 3. berfikir untuk menggunakan 	<p>Skala Likert:</p> <p>1 – 5</p>

3.3 populasi dan sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2015), sebagaimana dikutip oleh Nasution & Frimayasa (2022), populasi dalam konteks penelitian merujuk pada generalisasi wilayah yang terdiri dari subjek

atau objek yang memiliki ciri-ciri tertentu. Definisi ini digunakan oleh peneliti untuk merumuskan dan melaksanakan penelitian, serta menarik kesimpulan dari hasil penelitian tersebut. Dalam konteks penelitian yang dijelaskan, populasi penelitian mencakup 4.800 pengguna Jenius yang berdomisili di Semarang (finansial.bisnis.com).

3.3.2 Sampel

Penjelasan mengenai sampel dan metode pengambilan sampel telah disajikan dengan baik. Pemilihan sampel dari pengguna aplikasi Jenius di Semarang dengan metode kuesioner merupakan pendekatan yang umum digunakan penelitian untuk mengumpulkan data dari para responden. Dengan menggunakan kuesioner, penelitian dapat mendapatkan tanggapan tertulis dari responden, yang dapat memberikan data yang lebih terstruktur.

Penting untuk memastikan bahwa pengambilan sampel dilakukan dengan hati-hati agar hasil penelitian dapat mencerminkan populasi secara representatif. Dengan demikian, metode pengambilan sampel dan penggunaan kuesioner sebagai instrumen penelitian merupakan langkah yang baik untuk memahami persepsi dan tanggapan pengguna aplikasi Jenius di Semarang.

Penjelasan mengenai teknik pemilihan sampel dan penggunaan metode simple random sampling adalah baik. Metode ini memastikan bahwa Setiap anggota populasi memiliki peluang yang setara untuk dipilih sebagai sampel. sehingga hasil penelitian dapat lebih mewakili populasi secara keseluruhan. Selanjutnya, penggunaan Rumus Slovin juga merupakan pendekatan umum dalam menentukan jumlah sampel. Rumus Slovin membantu peneliti dalam menentukan ukuran sampel yang cukup dari populasi yang lebih besar. Berikut adalah rumus Slovin yang digunakan untuk menentukan ukuran sampel:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1}$$

Dimana :

n : Jumlah responden

N : Jumlah Populasi

e^2 : error level (tingkat kesalahan) 10%

Dalam kasus ini, dengan jumlah populasi $N = 4.800$ dan tingkat kesalahan 10%, kita bisa menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{4.800}{1 + 4.800 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{4.800}{1 + 4.800 (0,01)}$$

$$n = \frac{4.800}{45}$$

$$= 97,96 \text{ atau } 100 \text{ (dibulatkan)}$$

Dengan menggunakan rumus yang telah diuraikan sebelumnya, diperoleh bahwa penelitian ini membutuhkan 100 sampel. Analisis Dalam penelitian ini, data akan bersifat kuantitatif, dengan penekanan pada pengumpulan data primer. Data primer memungkinkan

penyajian pertanyaan yang akan dijawab oleh responden, membuka peluang bagi mereka untuk memberikan tanggapan terhadap pertanyaan-pertanyaan tersebut.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini akan menerapkan teknik pengumpulan data awal untuk mengidentifikasi penyebab dan akibat yang terkait dengan penggunaan kuesioner. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI, 2016), kuesioner merupakan metode pengumpulan data di mana peneliti menyajikan serangkaian pertanyaan yang dapat dijawab untuk dievaluasi oleh responden. Data mentah dari respon akan diolah menggunakan perangkat lunak smartPLS, dan metode *Partial Least Square* (PLS) yang merupakan bagian dari *Structural Equation Modeling* (SEM) akan digunakan untuk menganalisis data tersebut.

3.5 Skala Pengukuran

Dalam metode penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala ini umumnya digunakan untuk mengukur minat dan pengetahuan terkait fenomena sosial. Hasil dari pengukuran ini nantinya akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Menurut Sugiyono (2017) sebagaimana disitir oleh Setianingsih et al. (2019), cara mengukur skala Likert adalah:

5 = Sangat Setuju

4 = Setuju

3 = Nertal

2 = Tidak Setuju

1 = Sangat Tidak Setuju

3.6 Alat Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan teknik analisis data *Partial Least Squares* (PLS) menggunakan aplikasi smartPLS. PLS adalah sebuah metode yang melibatkan proses pengulangan ketika melakukan estimasi terhadap keragaman struktural ada pada dua variabel, yaitu variabel terikat dan variabel bebas (Nurhasanah et al., 2012). Teknik analisis ini terbagi menjadi dua sub-model, yakni model pengukuran (outer model) dan model struktural (inner model).

3.6.1 Analisis Outer Model

Menurut Hair et al. (2014), analisis outer model adalah suatu model pengukuran yang melibatkan prediksi hubungan tidak langsung antara konstruk tersembunyi dan kumpulan indikator yang sedang diteliti. Dalam analisis outer model, ada beberapa jenis pengujian yang dapat dilakukan di antara lainnya.

Uji Kelayakan Data :

a. Uji Validitas

Uji validitas akan digunakan untuk menentukan kebenaran atau ketidakbenaran suatu hipotesis. Pertanyaan yang diajukan dalam uji validitas dapat dianggap tepat jika pemberi informasi mampu memberikan informasi yang sesuai dengan pertanyaan yang diajukan kepadanya. Menurut kriteria konvergensi dalam uji validitas, konvergensi untuk diamati melalui meneliti nilai outer loading, di mana standar konvergensi atau loading faktor dianggap memadai jika nilai validitas mencapai atau melebihi 0,70 ini dapat dianggap sebagai indikasi bahwa instrumen atau alat pengukur memiliki tingkat keakuratan yang memadai dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Nilai di atas 0,70 umumnya dianggap memadai Selain itu, dalam melakukan pemeriksaan validitas diskriminan, model Average Variance Extracted (AVE) dapat diperiksa. Validitas konstruk dianggap baik jika nilai AVE lebih besar dari 0,50. Peningkatan validitas dapat dicapai dengan membandingkan seluruh skor atau variabel yang telah dibangun dengan skor tanda tanya. Dalam konteks hipotesis yang akan diajukan:

H_0 : tidak ada perbedaan atau tidak ada hubungan antara variabel yang diuji dan indikator yang digunakan untuk mengukurnya

H_a : ada perbedaan atau adanya hubungan antara variabel yang diuji dan indikator yang digunakan untuk mengukurnya

Pengujian signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel untuk derajat kebebasan (*degree of freedom*, df) yang dihitung dengan rumus $df = n - 2$, di mana n adalah jumlah sampel (Ghozali, 2021).

b. Uji Reliabilitas

Tujuan dari uji reliabilitas adalah untuk mengevaluasi konsistensi, ketetapan, dan akurasi dari setiap instrumen penelitian yang akan digunakan. Menurut Hair et al. (2014), terdapat dua model pengujian yang perlu dilakukan dalam uji reliabilitas, yaitu Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Sebuah instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang memadai jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,70$ dan nilai Composite Reliability $> 0,70$ (Ghozali, 2021). Nilai 0,70 dianggap sebagai ambang batas yang dapat diterima, tetapi nilai yang lebih tinggi, seperti 0,80 atau lebih, dianggap lebih baik.

3.6.2 Analisi Inner Model

Analisis inner model dapat dilakukan setelah menyelesaikan analisis outer model, yang melibatkan uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari analisis inner model adalah untuk meramalkan hubungan antar variabel dalam konteks penelitian. Terdapat beberapa uji yang dapat digunakan dalam melakukan analisis inner model. Beberapa di antaranya mencakup:

1) Uji R Square

Uji koefisien R square digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model atau variabel independen dapat menguraikan variasi data pada variabel dependen. Jika nilai R square sebesar 0,25 itu menunjukkan adanya pengaruh yang lemah. Jika nilai R square sebesar 0,5 terdapat pengaruh yang sedang, yang berarti pengaruh tersebut moderat dan tidak terlalu kuat maupun

terlalu lemah. Apabila nilai R square mencapai 0,75. Hal tersebut menandakan pengaruh yang kuat (Hair et al., 2014).

2) Uji Signifikansi (Uji Hipotesis)

Uji hipotesis dalam pengujian signifikan melibatkan penilaian probabilitas dan t-statistik. Dalam konteks ini, nilai probabilitas yang signifikan adalah nilai p-value yang kurang dari 0,05, dengan alpha setara dengan 5%. Batas t -tabel untuk alpha 5% adalah 1,96. Dengan demikian, suatu hipotesis dinyatakan diterima jika t-statistik lebih besar dari pada nilai t-tabel yang mencapai 1,96 (Ghozali & Latan, 2015). Tingkat signifikansi yang digunakan untuk memastikan tingkat (α) adalah sebesar 5% (0,05).

- a. Jika T-value $< 1,96$ atau P-value $> 0,05$ maka H_a tidak diterima dan H_0 diterima.
- b. Jika T-value $> 1,96$ atau P-value $< 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 tidak diterima.

