BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah merevolusi sektor perbankan di Indonesia, mendorong institusi keuangan untuk beradaptasi dengan perubahan lanskap teknologi (Jameaba, 2024). Bank Nagari, sebagai salah satu bank pembangunan daerah yang beroperasi di Provinsi Sumatera Barat dengan wilayah layanan yang mencakup Kabupaten Padang Pariaman sebagai salah satu daerah prioritas pengembangan digital banking, turut serta dalam gelombang digitalisasi ini melalui pengembangan dan peluncuran aplikasi layanan perbankan inovatifnya, yaitu Ollin. Aplikasi Ollin dirancang untuk menyederhanakan akses nasabah terhadap berbagai layanan perbankan, mulai dari cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga berbagai fitur transaksi lainnya, yang secara kolektif bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi penggunanya. Penggunaan aplikasi digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk untuk transaksi keuangan, semakin meningkat pesat di Indonesia, didorong oleh penetrasi smartphone dan ketersediaan akses internet yang semakin luas (Nugraha et al., 2022). Laporan We Are Social (2024) menunjukkan bahwa penetrasi internet di Indonesia mencapai lebih dari 200 juta pengguna, yang sebagian besar aktif di platform digital, sedangkan pada tahun 2025 berdasarkan data penetrasi pengguna mobile banking mencapai 97.5 juta orang.

Tabel 1.1

Perkembangan Pengguna Mobile Banking di Indonesia

Tahun	Total Individu Pengguna (Net Users)	Total Akun Terdaftar (Gross Accounts)
2021	**47,3 Juta** orang	~72,1 Juta akun
2022	**58,2 Juta** orang	~104,5 Juta akun
2023	**70,5 Juta** orang	~132,0 Juta akun
2024	**83,9 Juta** orang	~161,4 Juta akun
2025	**97,5 Juta** orang	~188,2 Juta akun

Sumber : Diolah dari Statista Market Insights : Digital Banking Penetrasi Indonesia & Laporan Publikasi Bank Umum, 2021–2025

Bank Nagari, yang memiliki sejarah panjang dalam melayani masyarakat Sumatera Barat, menyadari pentingnya menyediakan platform digital yang mampu bersaing dan memenuhi ekspektasi nasabah di era digital ini. Inisiatif digitalisasi yang dilakukan oleh Bank Nagari, termasuk pengembangan aplikasi Ollin, merupakan respons strategis terhadap tren pasar dan kebutuhan nasabah yang semakin mengedepankan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam bertransaksi. Kehadiran aplikasi Ollin ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah existing tetapi juga menarik segmen nasabah baru yang melek teknologi dan mencari solusi perbankan yang terintegrasi dalam genggaman. Berbagai manfaat yang ditawarkan oleh Ollin, seperti aksesibilitas 24/7, efisiensi waktu, dan potensi fitur-fitur menarik lainnya, menjadi daya tarik utama bagi pengguna. Namun berdasarkan data dari Bank Nagari tidak semua nasabah menggunakan Ollin, masih terdapat nasabah yang datang langsung ke bank.

Kehadiran Ollin tidak dapat dilepaskan dari dinamika persaingan industri perbankan di Kabupaten Padang Pariaman. Wilayah ini menjadi arena kompetisi berbagai bank, baik bank nasional seperti Bank Mandiri (dengan aplikasi Livin’),

BRI (dengan BRImo), dan BTPN yang telah memiliki kantor cabang di Lubuk Alung dan Sicincin, maupun Bank Perkreditan Rakyat (BPR) seperti BPR Ganto Nagari dan BPR Nurul Baroqah. Masing-masing bank pesaing telah mengembangkan aplikasi *mobile banking* unggulannya yang menjadi ancaman sekaligus tantangan bagi Ollin untuk merebut hati nasabah.

Dalam lanskap persaingan yang ketat ini, Bank Nagari meluncurkan Ollin sebagai *super apps* yang dirancang untuk memberikan layanan perbankan digital yang mudah, cepat, dan aman. Bahkan, Ollin dinilai telah memiliki kualitas yang setara dengan aplikasi milik bank-bank besar nasional dan berhasil meraih penghargaan 'Popular Digital Products Award 2026'. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor apa yang membuat nasabah tetap memilih Ollin di tengah gempuran aplikasi kompetitor menjadi krusial untuk kelangsungan dan pengembangan produk ini.

Tabel 1.2

Jumlah Pengguna Ollin Bank Nagari Kab. Padang Pariaman

Tahun 2024- May 2026

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Aplikasi di Unduh	Jumlah Aplikasi yang Aktif
2024 (Launching)	52.188	7.388	6.912
2025	55.577	35.391	27.404
2026 (bulan May)	57.015	37.122	32.705

Sumber : Bank Nagari, 2026

Penelitian ini secara spesifik memilih Kabupaten Padang Pariaman sebagai lokasi kajian karena wilayah ini memiliki karakteristik unik yang relevan dengan isu adopsi teknologi perbankan digital. Secara geografis, Padang Pariaman berada pada posisi strategis karena berbatasan langsung dengan Kota Padang sebagai ibu

kota provinsi, sehingga dinamika ekonomi dan sosialnya sangat dinamis, didukung oleh sektor pariwisata bahari (seperti Pantai Kata dan Pasir Jambak) serta pusat kuliner khas yang semakin diminati. Namun di sisi lain, tingkat penetrasi layanan perbankan digital di daerah ini masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan data dari Dinas Kominfo Padang Pariaman (2025), tingkat literasi digital masyarakat masih berada pada kategori sedang dengan skor 50,16, yang berarti masih di bawah rata-rata nasional. Kondisi literasi digital yang masih rendah ini menjadi tantangan tersendiri dalam adopsi aplikasi perbankan digital seperti Ollin, karena nasabah cenderung lebih memprioritaskan aspek kemudahan penggunaan (Effort Expectancy) dibandingkan aspek manfaat fungsional (Performance Expectancy) dalam menentukan *Intention to Use* aplikasi. Kondisi semi-urban yang demikian menjadikan Padang Pariaman sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi niat dan perilaku penggunaan mobile banking di wilayah dengan karakteristik transisi digital yang sedang berkembang.

Untuk memahami lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mendorong adopsi dan penggunaan aplikasi perbankan digital seperti Ollin, peneliti mengacu pada kerangka teoretis Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2) (Venkatesh et al., 2012). Model UTAUT2 merupakan pengembangan dari model-model penerimaan teknologi sebelumnya yang menyertakan konstruk-konstruk baru yang relevan dengan perilaku konsumen, seperti motivasi hedonistik, nilai harga, dan kebiasaan, yang terbukti berpengaruh signifikan dalam berbagai konteks adopsi teknologi (Venkatesh et al.,

2012). Model ini menyediakan landasan yang kokoh untuk menginvestigasi bagaimana berbagai faktor eksternal dan internal memengaruhi niat seseorang untuk menggunakan suatu teknologi, yang pada akhirnya berdampak pada perilaku penggunaan aktual.

Tabel 1.3

Hasil Survei Awal kepada 30 pengguna Ollin

No	Faktor UTAUT2	Frekuensi	Persentase
1	*Performance Expectancy*	25	83,3%
2	*Habit*	22	73,3%
3	Effort Expectancy	14	46,7%
4	Facilitating Conditions	13	43,3%
5	Social Influence	10	33,3%
6	Price Value	8	26,7%
7	Hedonic Motivation	4	13,3%

Sumber : Survei Awal (2026)

Meskipun survei awal menunjukkan besaran persentase yang berdekatan di antara beberapa variabel, pemilihan Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Habit sebagai fokus utama didasarkan pada konsistensi temuan di berbagai penelitian terdahulu serta relevansinya dengan konteks aplikasi perbankan digital. Studi oleh Wardhani dan Handoyo (2024) pada konteks bank digital di Indonesia menemukan bahwa Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Habit adalah faktor internal yang berpengaruh signifikan, sementara Social Influence dan Facilitating Conditions tidak terbukti berpengaruh (Wardhani and Handoyo, 2024). Lebih lanjut, Ashoer et al. (2022) mengidentifikasi Habit sebagai prediktor terkuat dalam adopsi mobile commerce di Indonesia (Ashoer et al., 2022). Hal ini sejalan dengan temuan pada konteks

bank digital lainnya yang juga mengonfirmasi 2 pengaruh signifikan dari Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Habit terhadap niat penggunaan (Cassandra and Bernanda, 2024; Suharsono et al., 2023).

Pemilihan Effort Expectancy didasarkan pada pentingnya aspek kemudahan penggunaan dalam konteks aplikasi perbankan digital. Penelitian Anjani dan Mukhlis (2022) menunjukkan bahwa Effort Expectancy berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan mobile banking (Anjani and Mukhlis, 2022). Iskandar et al. (2020) juga menemukan bahwa kemudahan yang dirasakan menjadi faktor kunci dalam adopsi mobile banking di Indonesia (?). Mufingatun et al. (2020) mengkonfirmasi bahwa Effort Expectancy memiliki pengaruh positif terhadap niat dan perilaku penggunaan mobile banking (Mufingatun et al., 2020). Dalam konteks aplikasi Ollin, Effort Expectancy menjadi relevan karena nasabah Bank Nagari memiliki latar belakang dan tingkat literasi digital yang beragam, sehingga kemudahan penggunaan aplikasi menjadi faktor penentu dalam adopsi teknologi.

Sementara itu, pemilihan Habit didasarkan pada kuatnya pengaruh kebiasaan terhadap perilaku penggunaan aktual. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya menguji pengaruh Habit terhadap Intention to Use, penelitian ini secara spesifik menguji pengaruh langsung Habit terhadap Use Behavior tanpa melalui mediasi Intention to Use. Pendekatan ini didasarkan pada teori UTAUT2 yang menyatakan bahwa kebiasaan beroperasi di luar kesadaran penuh dan dapat memengaruhi perilaku secara langsung (Venkatesh et al., 2012). Penelitian Ashoer et al. (2022) mengidentifikasi Habit sebagai prediktor terkuat

dari Use Behavior pada mobile commerce (Ashoer et al., 2022). Nurabiah et al. (2023) menemukan bahwa kebiasaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan emoney (Nurabiah et al., 2023). Firellsya et al. (2024) juga mengkonfirmasi bahwa Habit menjadi faktor dominan dalam perilaku penggunaan platform e-commerce (Firellsya et al., 2024). Oleh karena itu, fokus pada ketiga variabel ini memiliki landasan empiris yang kuat dan memungkinkan penelitian untuk menggali lebih dalam dinamika pengaruhnya pada konteks spesifik aplikasi Ollin di Sumatera Barat.

Meskipun model UTAUT2 telah banyak digunakan, masih terdapat ketidakkonsistenan temuan antar penelitian yang perlu dikaji ulang. Sebagai contoh, Performance Expectancy ditemukan berpengaruh signifikan terhadap Intention to Use dalam studi Anjani dan Mukhlis (2022) serta Wardhani dan Handoyo (2024), namun dalam penelitian lain pengaruhnya tidak signifikan karena faktor kontekstual seperti tingkat literasi digital dan karakteristik pengguna. Demikian pula dengan Habit, sebagian besar peneliti mengujinya melalui mediasi Intention to Use, sementara UTAUT2 secara eksplisit menyatakan bahwa Habit dapat memengaruhi Use Behavior secara langsung. Ketidakkonsistenan ini menunjukkan perlunya pengujian lebih lanjut pada konteks yang berbeda seperti aplikasi perbankan daerah di wilayah dengan tingkat literasi digital yang beragam untuk memahami secara komprehensif faktor apa yang benar-benar dominan, sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya diskusi teoritis mengenai UTAUT2.

Selain ketidakkonsistenan temuan, terdapat pula kesenjangan kontekstual

yang perlu diisi. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan model UTAUT2 untuk menganalisis adopsi e-wallet (Cahyani & Dewi, 2022), dompet digital (Andrianto, 2020), paylater (Trifiyanto, 2022), dan mobile banking bank umum (Anjani & Mukhlis, 2022; Iskandar et al., 2020) yang umumnya berlokasi di Pulau Jawa atau kota-kota besar. Penelitian yang secara spesifik menganalisis adopsi aplikasi perbankan daerah (Bank Pembangunan Daerah) di wilayah semi-urban seperti Kabupaten Padang Pariaman masih sangat terbatas. Padang Pariaman memiliki karakteristik sosial-ekonomi yang berbeda dengan kota besar: (1) tingkat literasi digital yang masih sedang, (2) dominasi sektor UMKM dan pariwisata, (3) budaya transaksi yang masih banyak dilakukan secara tunai, serta (4) posisi strategis sebagai penyangga Kota Padang. Karakteristik ini menjadikan Padang Pariaman sebagai konteks yang unik dan relevan untuk menguji model UTAUT2, khususnya dalam memahami apakah faktor kemudahan (Effort Expectancy) atau manfaat (Performance Expectancy*)* yang lebih dominan dalam mendorong adopsi aplikasi perbankan digital.

Oleh karena itu, penelitian ini memfokuskan analisisnya pada ketiga variabel kunci tersebut, yaitu Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Habit, dalam konteks penggunaan aplikasi Ollin di Sumatera Barat. Pemilihan variabel ini didasarkan pada temuan awal survei dan relevansinya dengan teori UTAUT2, serta potensi dampaknya yang signifikan terhadap adopsi teknologi perbankan. Dengan demikian, penelitian ini akan menguji secara empiris pengaruh Performance Expectancy dan Effort Expectancy terhadap *Intention to Use*, pengaruh langsung Performance Expectancy, Effort Expectancy, dan Habit

terhadap Use Behavior, serta menganalisis peran mediasi *Intention to Use* dalam hubungan antara Performance Expectancy/Effort Expectancy terhadap Use Behavior. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul ”**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Ollin di Sumatera Barat Menggunakan Model UTAUT2**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Apakah Performance Expectancy berpengaruh terhadap *Intention to Use* Ollin?
2. Apakah Effort Expectancy berpengaruh terhadap *Intention to Use* Ollin?
3. Apakah *Intention to Use* berpengaruh terhadap Penggunaan Ollin?
4. Apakah Performance Expectancy berpengaruh terhadap Penggunaan Ollin?
5. Apakah Effort Expectancy berpengaruh terhadap Penggunaan Ollin?
6. Apakah Habit berpengaruh terhadap Penggunaan Ollin?
7. Apakah *Intention to Use* memediasi pengaruh Performance Expectancy terhadap Penggunaan Ollin?
8. Apakah *Intention to Use* memediasi pengaruh Effort Expectancy terhadap Penggunaan Ollin?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui pengaruh Performance Expectancy terhadap *Intention to Use* Ollin.

2. Mengetahui pengaruh Effort Expectancy terhadap *Intention to Use* Ollin.
3. Mengetahui pengaruh *Intention to Use* terhadap Penggunaan Ollin.
4. Mengetahui pengaruh Performance Expectancy terhadap Penggunaan Ollin.
5. Mengetahui pengaruh Effort Expectancy terhadap Penggunaan Ollin.
6. Mengetahui pengaruh Habit terhadap Penggunaan Ollin.
7. Mengetahui peran mediasi *Intention to Use* terhadap pengaruh Performance Expectancy terhadap Penggunaan Ollin.
8. Mengetahui peran mediasi *Intention to Use* terhadap pengaruh Effort Expectancy terhadap Penggunaan Ollin.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas literatur dalam bidang adopsi teknologi informasi, khususnya terkait dengan fenomena adopsi aplikasi perbankan digital di Indonesia.
2. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan model UTAUT2 dengan menguji secara mendalam konstruk-konstruk utamanya, seperti *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Habit*, serta peran mediasi *Intention to Use* sebagai faktor kunci yang memengaruhi adopsi teknologi di pasar yang spesifik (Kabupaten Padang Pariaman).
3. Penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan bagi akademisi dalam memahami bagaimana konstruk *Performance Expectancy*, *Effort*

Expectancy dan *Habit* dapat berinteraksi serta memengaruhi *Intention to Use*, yang pada akhirnya mendorong keputusan adopsi teknologi oleh pengguna.

4. Dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya untuk menguji model serupa pada konteks atau teknologi yang berbeda, serta memvalidasi keandalan model UTAUT2 dalam menjelaskan perilaku pengguna teknologi di Indonesia.

1.4.2 Secara praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berharga bagi Bank Nagari sebagai pengembang aplikasi Ollin, khususnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang memengaruhi niat dan perilaku penggunaan aplikasi oleh nasabah di Kabupaten Padang Pariaman.
2. Penelitian ini juga memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Bank Nagari dalam merancang strategi pemasaran yang lebih efektif dan terarah, dengan fokus pada peningkatan persepsi *Performance Expectancy* nasabah terhadap manfaat aplikasi, peningkatan *Effort Expectancy* melalui kemudahan penggunaan, serta upaya untuk membentuk dan memperkuat *Habit* penggunaan Ollin.
3. Temuan penelitian ini dapat menjadi landasan bagi Bank Nagari dalam menyusun kampanye promosi, program loyalitas, atau peningkatan fitur aplikasi yang lebih relevan dengan kebutuhan dan preferensi pengguna di Kabupaten Padang Pariaman.
4. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung Bank

Nagari dalam meningkatkan angka adopsi, frekuensi penggunaan, dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital Bank Nagari.

5. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Padang Pariaman dalam menyusun kebijakan percepatan literasi dan inklusi keuangan digital di wilayahnya.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini secara spesifik akan menginvestigasi faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi Ollin.

1. Objek penelitian utama adalah aplikasi Ollin yang dikembangkan oleh Bank Nagari.
2. Subjek penelitian adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Ollin yang berdomisili di wilayah di Kabupaten Padang Pariaman.
3. Variabel-variabel yang akan dianalisis dalam penelitian ini meliputi *Performance Expectancy, Effort Expectancy* dan *Habit* sebagai variabel independen, Niat Menggunakan (*Intention to Use* sebagai variabel mediasi/intervening, serta Penggunaan Ollin (*Use Behavior*) sebagai variabel dependen.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I : Pada bab ini berisi pengantar penelitian yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini dirancang untuk memberikan gambaran umum mengenai urgensi dan konteks penelitian.

Bab II : Pada bab ini akan menguraikan secara mendalam teori-teori yang

mendasari penelitian ini, termasuk teori utama Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2) beserta seluruh konstruknya, serta definisi operasional dan indikator dari variabel-variabel penelitian seperti *Performance Expectancy*, *Habit*, *Intention to Use*, dan Penggunaan Ollin. Bab ini juga akan menyajikan hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka pemikiran yang mengarah pada pengembangan hipotesis penelitian.

Bab III : Pada bab ini akan menjelaskan secara rinci rancangan penelitian yang digunakan, termasuk jenis penelitian, lokasi (Kabupaten Padang Pariaman) dan waktu penelitian, populasi dan sampel, jenis serta sumber data, operasionalisasi variabel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang akan diterapkan. Bab ini bertujuan untuk memberikan panduan metodologis yang jelas dalam pelaksanaan penelitian.

BAB IV : Pada bab ini akan menjelaskan hasil dan pembahasan mengenai perusahaan atau organisasi yang menjadi studi kasus dan menjelaskan mengenai gambaran umum penelitian di Kabupaten Padang Pariaman, analisis data dan pembahasan.

BAB V : Pada bab ini merupakan bab kesimpulan dan saran yang berisi kesimpulan, saran dan bagian akhir tesis (daftar pustaka, lampiran dan riwayat hidup penulis).