

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

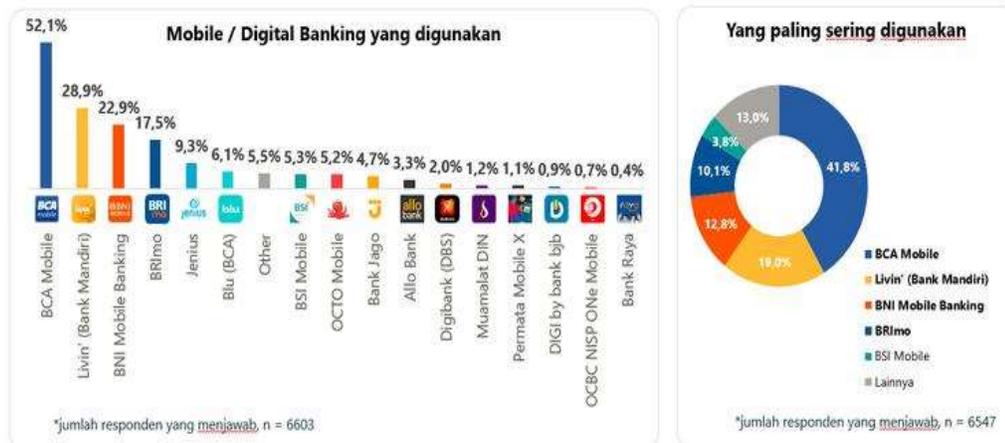
Perekonomian di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dan sangat jauh berbeda. Salah satu perbedaan terbesar adalah pertumbuhan ekonomi digital dan revolusi industri 4.0 yang didefinisikan sebagai proses transaksi dan jual beli yang terjadi (Hutapea & Andista, 2021). Akibat kemajuan baru dibidang digitalisasi, sikap dan gaya hidup masyarakat menjadi lebih sensitive dan kritis terhadap setiap perubahan. Hal ini menyebabkan interaksi baru antara pelaku ekonomi menjadi lebih aktif, kreatif, dan produktif. Seiring dengan perubahan ini, Negara-negara maju mulai menyadari betapa pentingnya mengandalkan sumber daya manusia yang inovatif dan kreatif (Natalia & Tesniwati, 2021).

Berkembangnya ekonomi baru, juga dikenal sebagai “Ekonomi Kreatif” adalah salah satu bentuk industri yang mengutamakan bakat, kreativitas, informasi dan pengetahuan dalam operasinya. Perkembangan teknologi digitalisasi telah mengubah sistem pembayaran dari pembayaran tunai ke pembayaran non tunai yang menggunakan uang elektronik atau *cashless* (Diana & Sartika, 2024). Oleh karena itu, banyak bisnis dan industri telah mengalami transformasi melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi keuangan yang sering disebut *Fintech*. Tujuan *Fintech* bertujuan untuk mempermudah transaksi, meningkatkan literasi keuangan dan membuat produk keuangan lebih mudah diakses (Basalamah et al., 2022).

Teknologi keuangan merupakan salah satu jenis inovasi yang menggabungkan teknologi *modern* dengan fungsi keuangan inovatif dibidang keuangan (Bajunaied et al., 2023). *Internet banking* merupakan inovasi layanan keuangan yang dibuat dengan teknologi informasi, selain itu merupakan perusahaan dibidang keuangan yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan layanan yang diberikan oleh Perusahaan (Priyatna & Suryana, 2022). *Fintech* seringkali identik dengan perusahaan perbankan atau perusahaan *startup* untuk meningkatkan layanan yang dimiliki perusahaan (Setiawan et al., 2021). *Fintech* digunakan untuk membuat produk keuangan elektronik lebih inovatif dan sistem transaksi dengan *digital* atau *online* yang dapat diterima oleh masyarakat dan diadopsi oleh pengguna terutama untuk kegiatan bisnis pengguna (Pirdayanti & Wiagustini, 2021).

Pada sektor teknologi keuangan memiliki potensi besar untuk mempercepat pembangunan ekonomi inklusif, terutama dalam hal inklusi keuangan dengan memberikan layanan keuangan kepada masyarakat sampai lokasi terpencil (Nasir, 2021). Selain itu, juga memiliki keunggulan seperti kecepatan, efisiensi dan akuntabilitas yang diberikan oleh teknologi keuangan dalam menawarkan berbagai macam keuntungan jika menggunakan teknologi keuangan serta mampu menekan biaya operasional bagi perusahaan yang menggunakannya (Patel et al., 2022).

Perkembangan teknologi keuangan sangat mengalami pertumbuhan yang pesat, salah satu bentuk inovasi teknologi keuangan adalah penggunaan *Internet banking* atau *Mobile Banking*. Berikut ini adalah pertumbuhan penggunaan *Internet banking* di Indonesia tahun 2023 sebagai berikut:



**Gambar 1. 1** Pertumbuhan Penggunaan *Internet banking*

**Sumber:** (Ahdiat, 2023)

Berdasarkan gambar 1.1 pada tahun 2023, masyarakat sudah mulai beralih dari transaksi manual menjadi transaksi *digital*, seperti menggunakan layanan *internet banking*. Pada gambar diatas, dilihat bahwa masyarakat yang menggunakan *digital banking* beberapa perbankan sangat fluktuatif, hampir semua perbankan masyarakat memiliki aplikasi *internet banking*. Namun, jika dilihat dari gambar 1.1 diatas, *internet banking* Bank BCA memiliki presentasi paling banyak dibandingkan perbankan lainnya yaitu sebesar 52,1% dan yang memiliki presentasi terkecil adalah Bank Raya sebesar 0,4%.

Hal ini menunjukkan bahwa, masyarakat telah perlahan-lahan menggunakan *internet banking*. Artinya, bahwa masyarakat menerima dengan baik perubahan transaksi perbankan dari manual menjadi *digital*. Dikarenakan penggunaan *internet banking* diharapkan mampu memudahkan semua transaksi yang ada. Presentasi *internet banking* Bank BCA lebih unggul, dikarenakan BCA memberikan berbagai macam kemudahan pada satu aplikasi *internet banking*.

Semakin tingginya angka penggunaan *internet banking* yang digunakan oleh masyarakat dalam membantu kegiatan transaksi keuangan, maka dibutuhkan teknologi untuk memudahkan transaksi tersebut. Dengan demikian semakin besar minat masyarakat dalam menggunakan *internet banking* untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan tanpa terikat oleh ruang dan waktu. Dengan tersedianya jaringan internet yang memadai, berbagai fitur keuangan dapat dijangkau dengan lebih praktis. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang belum memanfaatkan internet, meskipun akses terhadap teknologi dan jaringan sudah semakin luas. Jika lebih banyak orang memanfaatkannya, layanan keuangan akan semakin mudah digunakan. (Andrea et al., 2021).

Adanya perubahan atau inovasi teknologi dibidang keuangan didukung dengan fasilitas internet yang memadai maka layanan perbankan dapat diakses oleh masyarakat dengan menggunakan *internet banking* dan beberapa layanan keuangan lainnya. Oleh karena itu, faktor yang mempengaruhi minat dalam menggunakan *internet banking* adalah persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan dan persepsi risiko (Ashoer et al., 2024).

Menurut (Andrea et al., 2021) Persepsi kegunaan merupakan gagasan bahwa jika seseorang menggunakan suatu sistem, maka akan percaya bahwa tidak perlu melakukan upaya yang tidak diperlukan. Sehingga pengguna dapat diajarkan untuk menggunakan aplikasi teknologi keuangan. Dengan tujuan menggunakan *internet banking* memudahkan pengguna dalam mengakses setiap informasi keuangan yang tersedia pada *internet banking* dan efisien waktu serta memberikan kemudahan dalam pemakaiannya.

Menurut (Andrea et al.,2021) persepsi kemudahan adalah suatu tingkatan dimana masyarakat meyakini bahwa penggunaan sistem informasi berbasis digital merupakan perubahan hal mudah dan tidak memerlukan usaha keras dalam proses pemakaiannya. Selain itu, permasalahan yang terjadi dimana setiap individu yang menggunakan aplikasi *internet banking* berkaitan dengan kemudahan dalam penggunaannya individu tersebut percaya bahwa menggunakan sistem informasi berbasis *digital* akan bebas dari kesalahan dan akan berdampak pada perilaku individu tersebut, semakin tinggi persepsi kemudahan individu dalam menggunakan sistem informasi *Internet banking* maka akan mempengaruhi peningkatan minat atas penggunaan *internet banking*.

Menurut (Andrea et al.,2021), persepsi risiko dapat dikatakan dimana konsumen menghadapi ketidakpastian ketika sebagai pengguna tidak mampu meramalkan bagaimana keputusan pembelian akan berdampak. Dalam penggunaan *internet banking* sering terjadi permasalahan risiko yang dihadapi dikaitkan dengan *cybercrime* yang dilakukan oleh individu yang memanfaatkan kelemahan keamanan, maka menjadi resiko yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan teknologi keuangan seperti *internet banking* atau *electronic banking*. Hal ini memungkinkan untuk mempengaruhi minat dalam menggunakan teknologi keuangan.

Bank BCA merupakan salah satu Bank Swasta terbesar di Indonesia dengan lebih dari 25.000 karyawan yang tersebar pada lebih dari 1.200 cabang BCA di Seluruh Indonesia. Bank BCA mempunyai komitmen selalu memahami beragam kebutuhan dan memberikan solusi keuangan yang tepat demi tercapainya kepuasan

optimal bagi nasabah. Berbagai pencapaian dan prestasi telah diraih oleh BCA dari tahun ke tahun, seperti *The Best Bank 2015*, *Banking Service Excellence 2016*, *Gallup Geat Workplace Award 2017*.

Salah satu cara yang dilakukan oleh Bank BCA untuk menjalankan komitmennya adalah dengan menyediakan layanan *internet banking*. Aplikasi yang tersedia pada *internet banking* BCA di *mobile banking* BCA, dimana masyarakat dapat menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan berbagai layanan perbankan dengan hanya melalui *handpohone*, seperti menu *transfer*, pembayaran tagihan, pembelian isi ulang pulsa, dan transaksi lain yang membutuhkan pembayaran menggunakan *cashless*.

Permasalahan yang terjadi adalah dimana setiap individu yang menggunakan aplikasi *internet banking* disesuaikan dengan kegunaan dari aplikasi *internet banking* tersebut. Kegunaan *internet banking* memberikan kemudahan bagi setiap individu untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan perbankan atau keuangan. Namun, banyaknya masyarakat yang belum mengerti penggunaan aplikasi *internet banking* menjadi pemicu bahwa penggunaan *internet banking* menyulitkan dalam proses penggunaannya. Semakin banyak individu yang mengerti bahwa penggunaan *internet banking* memberikan kegunaan yang efektif dan efisien dari segi waktu maka akan meningkatkan jumlah pengguna aplikasi tersebut.

Selain itu, dengan menggunakan aplikasi *internet banking* dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya, masyarakat akan lebih mudah menjalankan setiap transaksi keuangan dikarenakan hanya dilakukan dengan menggunakan satu

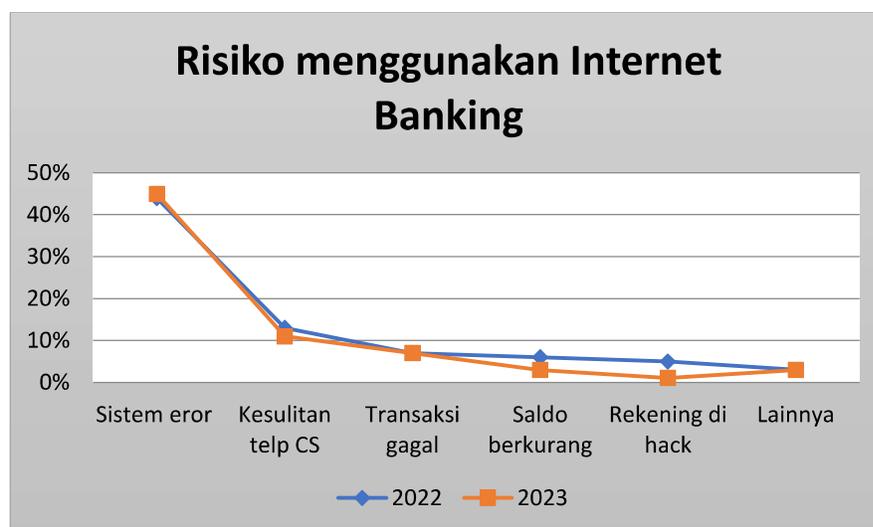
aplikasi atau melalui telepon genggam atau *handphone*. Kemudahan yang diberikan akan memberikan dampak yang signifikan pada berkembangannya mobilitas masyarakat dalam menggunakan aplikasi *internet banking*.

Hal ini didukung banyaknya individu atau masyarakat yang menggunakan aplikasi *internet banking* sering kali mendapatkan keluhan pada awal proses penggunaannya, dimana awal penggunaan *internet banking* dibutuhkan adaptasi sehingga penggunaan aplikasi tersebut dapat digunakan secara bebas dan memudahkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan.

Permasalahan kemudahan dalam menggunakan aplikasi *internet banking*, merupakan bentuk dari penerimaan teknologi yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memotivasi dalam menerima layanan *internet banking* pada kehidupan sehari-hari. Dikarenakan perubahan tersebut merupakan bentuk dari motivasi dalam menerima layanan *internet banking* yang diukur dengan perkembangan teknologi. Adapun kemudahan adanya aplikasi *internet banking* adalah transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan praktis, dapat diatur jadwalnya sesuai kebutuhan, dapat melakukan transaksi seperti berbelanja ataupun membayar tagihan dengan cepat dan dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Selain kemudahan terdapat juga kesulitan dalam menggunakan *internet banking* seperti koneksi internet yang tidak stabil, menu aplikasi yang membingungkan, server yang error dan pengguna *internet banking* yang lupa akan password transaksi ataupun PIN, sehingga beberapa masyarakat kesulitan dalam menggunakan *internet banking*.

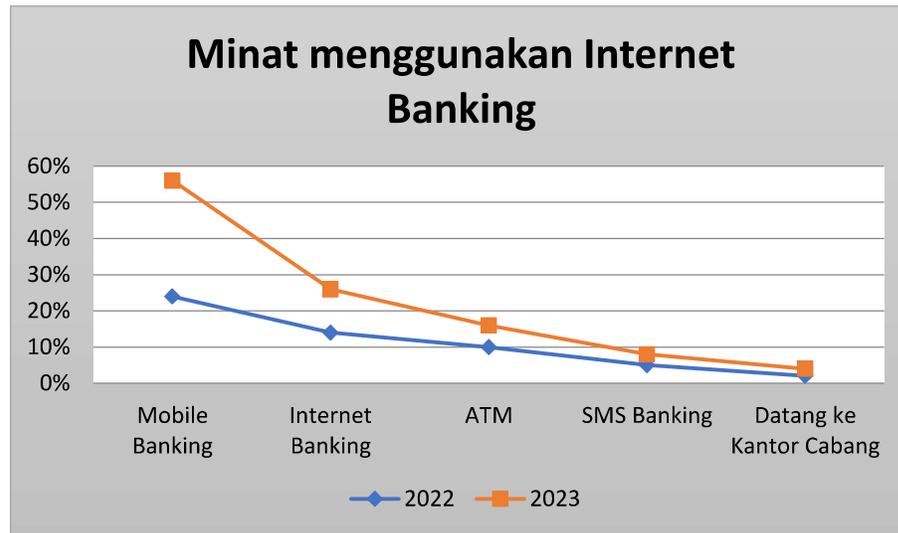
Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi *internet banking* hanya berlaku bagi masyarakat yang memang mengerti menggunakan

aplikasi *internet banking*, misalnya masyarakat yang berusia sekitar 20 tahun sampai 40 tahun, akan lebih mudah menggunakan aplikasi *internet banking* dibandingkan dengan masyarakat yang berusia diatas 40 tahun. Karena perubahan teknologi seringkali dianggap menyusahakan bagi masyarakat yang memang tidak mengerti tatacara penggunaannya. Sehingga, dibutuhkan adaptasi yang panjang untuk menerapkan aplikasi *internet banking* menjadi hal yang mudah.



**Gambar 1. 2** Risiko yang terjadi menggunakan layanan *digital internet banking*  
**Sumber:** Ojk, (2024)

Pada grafik diatas, risiko yang muncul jika individu atau masyarakat beralih dari layanan manual menjadi layanan *digital internet banking*, maka selain risiko keamanan yang mungkin terjadi, terdapat beberapa risiko yaitu dengan meningkatnya jumlah individu atau masyarakat yang menggunakan *internet banking* maka akan berdampak pada masalah seperti sistem eror, kesulitan dalam menghubungi *customer service* apabila ada permasalahan, transaksi gagal, terdapat kesalahan pada transaksi sehingga menyebabkan saldo berkurang, rekening di *hack*.



**Gambar 1.3** Minat menggunakan aplikasi *Internet banking*  
**Sumber:** OJK, (2024)

Pada grafik diatas, dilihat bahwa mayoritas masyarakat atau individu menggunakan aplikasi *mobile banking* lebih besar dibandingkan menggunakan *mobile banking* berupa penarikan uang (transaksi perbankan) melalui ATM, SMS dan datang langsung ke bank. Hal ini menunjukkan bahwa individu atau masyarakat memiliki persepsi kegunaan dan kemudahan yang besar sehingga menyebabkan masyarakat beralih dari layanan manual menjadi layanan *internet banking* untuk melakukan setiap transaksi.

Hal ini seringkali menjadi pertimbangan bagi masyarakat atau individu dalam minat menggunakan layanan *internet banking*, oleh karena itu saat ini hampir semua perbankan di Indonesia melakukan berbagai inovasi pada layanan perbankan yang dimiliki dengan memberikan kepuasan pelanggan atas penggunaan *internet banking* tersebut, sehingga jumlah masyarakat atau individu dalam menggunakan aplikasi *internet banking* mengalami peningkatan yang cukup signifikan.

Berkaitan dengan latar belakang yang telah disajikan, peneliti tertarik untuk mengusulkan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan dan Persepsi Risiko terhadap Minat menggunakan *Internet banking* di Kota Batam”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti menetapkan identifikasi masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pengetahuan literasi atas teknologi keuangan di kalangan masyarakat Indonesia yang masih tergolong rendah.
2. Penggunaan aplikasi *internet banking* harus membutuhkan internet, sehingga dalam menggunakannya banyak masyarakat yang harus menyediakan internet terlebih dahulu.
3. Masyarakat atau individu banyak yang mengalami kesulitan dalam masa awal penggunaan *internet banking* seperti koneksi internet yang tidak stabil, aplikasi tidak dapat dibuka dikarenakan sedang perbaikan, salah memasukan PIN tiga kali berturut-turut, lupa *password login* bahkan belum melakukan aktivasi *internet banking* BCA setelah mendaftar.
4. Tingkat risiko yang muncul dari penggunaan *internet banking* yang masih tinggi.
5. Penerapan aplikasi *internet banking* diawal penggunaan yang dianggap masyarakat terlalu rumit dalam penggunaannya sehingga menurunkan minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi *internet banking*.

### 1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini tidak terlepas dari keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti baik dari segi dalam diri peneliti ataupun dari luar kondisi peneliti. Maka, peneliti membuat batasan masalah penelitian ini dengan tujuan untuk memberikan fokus penelitian. Batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Kota Batam khususnya masyarakat yang menggunakan *Internet banking*.
2. Penelitian mengambil variabel terikat yaitu minat menggunakan *Internet banking* sedangkan variabel bebas yaitu persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko.
3. Pengambilan data menggunakan responden yaitu masyarakat yang berada di Kota Batam yang menggunakan teknologi keuangan (*Internet banking*) dalam kegiatan sehari-hari.
4. Responden adalah masyarakat di Kota Batam yang menggunakan *internet banking* BCA.

### 1.4 Rumusan Masalah

Setelah uraian latar belakang dijelaskan pada penelitian ini, maka peneliti merumuskan rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *internet banking* di Kota Batam?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *internet banking* di Kota Batam?

3. Bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *internet banking* di Kota Batam?
4. Bagaimana pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *internet banking* di Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Rumusan masalah yang ada pada penelitian ini akan mencapai tujuan penelitian yang diharapkan akan dipenuhi dalam penelitian ini yang sesuai dengan menggunakan alat bantu analisis data. Adapun tujuan dari penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan terhadap minat menggunakan *internet banking*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *internet banking*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *internet banking*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan *internet banking*.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat penelitian, berikut ini adalah manfaat penelitian dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1.6.1 Aspek Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan refleksi pendidikan terutama ilmu manajemen, yang berkaitan dengan penelitian ini membahas mengenai persepsi kegunaan, persepsi kemudahan dan persepsi risiko dan minat menggunakan *internet banking*. Serta menjadi acuan penelitian yang akan datang dengan variabel penelitian yang sama dengan penelitian ini:

### **1.6.2 Aspek Praktis**

Meskipun memiliki dampak teoritis, penelitian ini harus memiliki manfaat penelitian yaitu manfaat penelitian dari segi praktis, maka manfaat dari aspek praktis sebagai berikut:

#### **1. Bagi Pembaca**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat kepada pembaca sehingga menambah wawasan atas informasi yang diperoleh dari penelitian ini.

#### **2. Bagi Penelitian**

Hasil penelitian ini memiliki manfaat sebagai pedoman bagi penelitian selanjutnya yang menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini sehingga mampu membandingkan penelitiannya dengan penelitian terdahulu.

#### **3. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah sumber kepustakaan dan pestaka.

#### 4. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan ilmu yang telah dipelajari oleh peneliti dari masa perkuliahan ke perusahaan.