

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi di era saat ini dapat dijadikan sebagai alat ukur suatu kemajuan, hal ini dikarenakan teknologi dapat membuat hal yang sebelumnya rumit dilakukan secara manual dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya teknologi. Tujuan adanya teknologi adalah untuk memudahkan pekerjaan manusia. Dampak dari kemajuan teknologi memiliki perubahan yang sangat besar pada kehidupan manusia. Di era saat ini teknologi sudah masuk pada era revolusi industri 4.0 dan *society 5.0* yang dapat dikenal dengan sebutan masyarakat super cerdas yang dapat mengimplementasikan teknologi dengan baik dan cerdas (Saputri *et al.*, 2023)

Menurut Syifa (2019) menyatakan revolusi yang terjadi pada industri 4.0 mengakibatkan perubahan pandangan terhadap gaya hidup, pola pikir, dan hubungan antara manusia satu dengan manusia lainnya. Kemudahan yang terjadi pada aktivitas manusia sekarang ini sudah sangat terlihat secara jelas. Hal ini mencakup hampir segala aspek kehidupan mendapatkan kemudahan teknologi, seperti dalam bidang ekonomi, sosial, dan politik juga mendapatkan kemudahan dalam teknologi. Di era saat ini teknologi yang sangat banyak digunakan adalah teknologi internet. Dengan menggunakan internet, semua jenis aktivitas dapat dikerjakan lebih cepat dan efisien serta cepatnya mendapatkan informasi dari berbagai tempat dapat didapatkan dari internet.

Dengan perkembangan teknologi ini menjadikan manusia selalu berusaha untuk menyesuaikan dirinya dengan teknologi yang semakin berkembang. Salah satunya perkembangan teknologi dan informasi yang telah membawa perubahan besar terhadap sektor bisnis, yaitu pada sektor industri perbankan di Indonesia. Dengan semakin banyaknya bank di Indonesia yang beroperasi, ini memberikan dampak semakin ketatnya persaingan di perbankan, hal ini menyebabkan

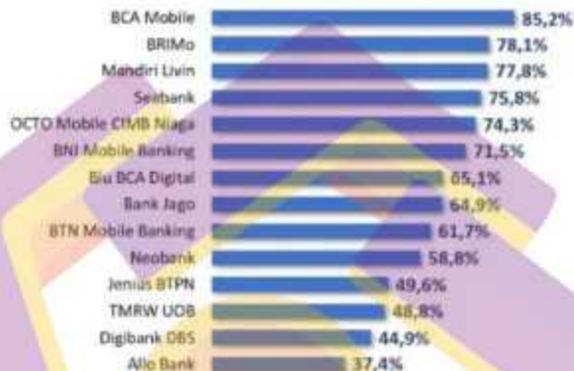
persaingan dipaksa untuk bekerja secara efektif dan efisien dalam mempertahankan kelangsungan bisnis (Amalia & Hastriana, 2022)

Perkembangan pada dunia perbankan saat ini berdampak kepada mudahnya nasabah dalam melakukan layanan operasional yang banyak ragamnya, termasuk layanan *mobile banking*. Menurut Amalia & Hastriana (2022) *mobile banking* merupakan salah satu inovasi layanan yang di sediakan pada industri perbankan yang memanfaatkan perkembangan pada teknologi informasi dan komunikasi untuk menyediakan kebutuhan nasabah dan memudahkan transaksi nasabah. Saat ini hampir semua perbankan menyediakan layanan *mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan yang disediakan pihak bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui telepon seluler atau telepon pintar. *Mobile banking* tidak hanya memberikan fasilitas transaksi nasabah, tapi juga meningkatkan efisiensi dan efektifitas layanan dalam perbankan. Dengan adanya *mobile banking* ini nasabah dapat selalu mengetahui informasi yang berkaitan dengan saldo ataupun transaksi yang terjadi, hal ini memberikan tingkat kenyamanan nasabah dalam mendapatkan informasi yang di inginkan.

Menurut Atieq & Nurpiani (2022) dengan adanya aplikasi *mobile banking* dalam melakukan transaksi masyarakat tidak harus datang ke perbankan dan hanya perlu menggunakan telepon seluler yang terhubung internet. Masyarakat hanya perlu menggunakan Hp (telepon seluler) untuk melakukan pembayaran, tanpa harus membawa uang secara *cash* atau membawa uang secara berlebih. Fitur-fitur yang disediakan dalam *mobile banking* yaitu seperti transfer antar bank, pembayaran kartu kredit, pembelian menggunakan uang digital yaitu *Qris* dan top up dompet digital seperti dana, link, ovo, *shopee pay* , dll. Kemudahan yang diberikan *mobile banking* membuat mahasiswa lebih menyukai menggunakan *mobile banking* daripada menggunakan kartu atm. Sering kali mahasiswa menggunakan *mobile banking* dalam kegiatan sehari-harinya, hal ini di dasarkan pada kepraktisan yang di dapatkan mahasiswa dalam melakukan transaksi. Mahasiswa menggunakan *mobile banking* karena kemudahan dalam membawa Hp kemana saja, karena dalam melakukan pembayaran transaksi mahasiswa hanya

perlu menggunakan *mobile banking* yang di akses menggunakan Hp yang terkoneksi pada internet

Gambar 1. 1 Aplikasi *mobile banking* yang Sering Digunakan di Indonesia Tahun 2023



Sumber: Antaranews.com

Gambar 1.1 menunjukkan hasil survei Kadata Insight Center (KIC). *BCA Mobile* menempati posisi pertama aplikasi *mobile banking* paling banyak digunakan mencapai 85,2% pada tahun 2023. Sementara *BRIMo* menempati pada posisi kedua dengan mencapai 78,1%. Pada posisi ke-3 ditempati aplikasi *Mandiri Livin* dengan persentase 77,8%. Adapun di posisi ke-4 ditempati aplikasi *Seabank* dengan persentase 75,8%. Diikuti *OCTO mobile banking* dengan persentase 74,3%. Pada posisi ke-6 di tempat *BNI mobile banking* dengan persentase 71,5%. Di posisi ke-7 *Blu BCA Digital* dengan persentase 65,1%. Di posisi ke-8 ditempati *Bank Jago* dengan 64,9%. Di posisi ke-9 ditempati *BTN mobile banking* dengan persentase 61,7%. Pada posisi ke-10 ditempati *Neobank* dengan persentase 58,85. Posisi ke-11 *Jenius BTPN* dengan 49,6%. Posisi ke-12 *TMRW UOB* dengan persentase 48,8% . Pada posisi ke-13 ditempati oleh *Digibank DBS* dengan persentase 44,9% dan pada posisi ke-14 di tempat oleh *Allo Bank* dengan persentase 37,4%. Pada tahun 2024 (Antaranews.com, 2023)

Salah satu pengguna *mobile banking* di masyarakat adalah mahasiswa. Sering kalinya mahasiswa menggunakan *mobile banking* dalam kehidupan sehari-harinya, hal ini berdampak terhadap ketergantungan mahasiswa dalam menggunakannya. Dalam kegiatan sehari-harinya mahasiswa sangat sering menggunakan *mobile banking*. Salah satunya adalah melakukan pembayaran uang kuliah. Istiqomah (2020) berpendapat bahwa kegunaan *mobile banking* salah satunya adalah untuk melakukan pembayaran uang kuliah, mahasiswa dapat melakukan pembayaran uang kuliah dengan *mobile banking* tanpa harus melakukan pembayaran secara langsung di Bank dan tidak harus mengantri berlama-lama.

Salah satu penunjang berjalanya atau lancarnya bertransaksi dengan *mobile banking* adalah kemudahan dalam bertransaksi, kemudahan transaksi dapat diartikan sebagai seberapa jauh seseorang mampu menggunakan teknologi *mobile banking* dalam bertransaksi agar lebih mudah. Setyowati (2023) mengatakan konsep kemudahan yang dimaksud adalah kepercayaan dan keyakinan nasabah terhadap kemudahan yang didapatkan, mudahnya dalam bertransaksi dan terbebasnya nasabah dalam kesulitan bertransaksi. Apabila nasabah percaya dalam penggunaan aplikasi *mobile banking* itu mudah, maka hal ini akan mendorong nasabah dalam penggunaannya.

Dari penjelasan diatas penulis mengambil kesimpulan, bahwa kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* dapat mempengaruhi masyarakat dalam menggunakannya. Hal ini didasarkan pada tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* itu lebih mudah daripada masyarakat bertansaksi melalui bank, kemudian masyarakat juga dapat mengefisien waktu dalam bertransaksi di banding harus mengantri berlama-lama di bank.

Dalam hal lain yang diperhatikan masyarakat dalam menabung dibank adalah faktor dari keamanan bank itu sendiri. Masyarakat merasa tenang dan tidak khawatir apabila uang yang ditabung di bank terjamin keamanannya. Dengan banyaknya resiko yang ada menjadikan masyarakat menjadi khawatir, terutama *transfer* uang dan data yang tidak sah, apabila bank tidak dapat memberikan jaminan keamanan maka banyak masyarakat yang tidak mau melakukan transaksi

secara online. Kamarudin *et al.*, (2022) berpendapat bahwa keamanan adalah kemampuan yang dimiliki perusahaan agar dapat mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data milik nasabah atau masyarakat.

Dari penjelasan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa keamanan menjadi faktor yang sangat diperhatikan masyarakat. Karena masyarakat merasa tenang dan tidak khawatir apabila uang atau aset yang mereka simpan di bank terjamin keamanannya, keamanan yang dijamin oleh bank akan memberikan masyarakat rasa percaya dan mendorong masyarakat untuk menabung di bank. Dapat disimpulkan bahwa keamanan adalah kemampuan bank untuk mencegah penipuan ataupun mengontrol kemungkinan terjadinya kehilangan aset yang telah disimpan oleh bank.

Hal lain yang diperhatikan masyarakat adalah manfaat yang di berikan bank terhadap masyarakat. Masyarakat akan semakin tertarik menabung di bank apabila manfaat yang diberikan bank semakin menarik dan menguntungkan masyarakat. Manfaat yang diberikan *mobile banking* dapat mempermudah masyarakat dalam segala hal dalam bertransaksi. Nurdin *et al.*, (2021) fitur-fitur yang disediakan dalam *mobile banking* antara lain yaitu layanan informasi (saldo, tagihan kartu kredit, mutasi rekening, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat), dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (air, listrik, kartu kredit, pajak, asuransi, bpjs, zakat, internet) pembelian (pulsa, tiket), dan beberapa fitur lainnya.

Dari penjelasan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa manfaat yang diberikan bank kepada masyarakat sangat bermanfaat terhadap kehidupan sehari-hari, hampir seluruh segi kehidupan masyarakat dalam bertransaksi dapat diakses menggunakan *mobile banking*. Dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah bergantung terhadap transaksi secara online, karena hampir semua segi transaksi atau pembayaran dapat dilakukan melalui bank ataupun dapat di akses melalui *mobile banking*. Hampir segala segi kehidupan selalu bersinggungan dengan perbankan, hal ini dikarenakan mudahnya fitur-fitur yang disediakan oleh bank yang dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa manfaat yang diberikan perbankan sangat berpengaruh terhadap kehidupan

masyarakat, karena segala aspek kehidupan dapat dilakukan lebih mudah dengan menggunakan *mobile banking* dan masyarakat dapat mengefisien waktu dalam melakukan transaksinya.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian Ni'mah (2022), Fernos & Alfadino (2021), Setyowati (2023), Hidayah *et al.*, (2022), Lutfiani (2023), Saputri *et al.*, (2023), yang mendapatkan hasil kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Nurdin *et al.*, (2021) mendapatkan hasil kemudahan bernilai positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Penelitian yang dilakukan Atieq & Nurpiani (2022), Mukaromah (2020), Istiqomah (2020), mendapatkan hasil kemudahan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Dalam penelitian Istiqomah (2020), Setiyowati (2023), dan Lutfiani (2023), yang mendapatkan hasil bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan Erina (2021) mendapatkan hasil bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah menggunakan *mobile banking*. Penelitian yang dilakukan Khoiriyah & Putra (2022) mendapatkan hasil bahwa keamanan tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pengambilan keputusan.

Penelitian lainya juga dilakukan Fernos & Alfadino (2021), Atieq & Nurpiani (2022), Ledesman (2018) mendapatkan hasil bahwa manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan dalam penelitian Amalia & Hastriana (2022) menyatakan sama manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Sedangkan dalam penelitian Mukaromah (2020), Nurdin *et al.*, (2021) mendapatkan hasil bahwa manfaat bernilai positif tapi tidak signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Dari penjelasan latar belakang diatas penelitian tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Manfaat**

Terhadap Minat Pengguna Penggunaan *Mobile banking* Untuk Pembayaran Uang Kuliah (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta)". Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi dan sampel yang digunakan. Sampel penelitian ini adalah Mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diketahui permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah.
2. Apakah keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah.
3. Apakah manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah.
4. Apakah kemudahan, keamanan, dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah.

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, pembatasan permasalahan ini pada penggunaan *mobile banking* terhadap pembayaran uang kuliah, yang dimana Universitas Amikom Yogyakarta bekerjasama dengan Bank Muamalat, Bank BRI, Bank BSI, dan Bank BPD DIY dalam hal pembayaran uang kuliah. Kerjasama yang dilakukan dengan bank tersebut tidak hanya dalam pembayaran uang kuliah saja. Tidak menutup kemungkinan mahasiswa juga menggunakan *mobile banking* lain diluar dari kerjasama dengan Universitas Amikom Yogyakarta. Seperti Bank BCA, Bank Mandiri, Bank BNI, dan lain-lain. Tetapi batasan dalam penelitian ini, peneliti hanya akan membahas tentang pembayaran uang kuliah saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis apakah keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Untuk menganalisis apakah manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Untuk menganalisis apakah kemudahan, keamanan, dan manfaat berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi pembaca dan diharapkan menjadi acuan untuk mengetahui lebih jauh tentang kemudahan, keamanan, dan manfaat penggunaan *mobile banking*, serta penerapannya dalam bertransaksi.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi pengetahuan dan wawasan bagi penulis serta mengasah kemampuan peneliti menjawab permasalahan yang terjadi di kehidupan sehari-hari. Terutama yang berkaitan dengan pengaruh kemudahan, keamanan, dan manfaat terhadap minat pengguna penggunaan *mobile banking* untuk pembayaran uang kuliah

2. Institusi atau Perbankan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan referensi seberapa besar pengaruh penggunaan *mobile banking*. Yang

disediakan pihak bank terhadap persepsi kemudahan, keamanan, dan manfaat mahasiswa dalam melakukan transaksi pembayaran uang kuliah.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan informasi serta menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya yang dapat menjadi pembanding dalam kasus-kasus serupa.

