

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era globalisasi sekarang, teknologi informasi telah menjadi salah satu hal yang dominan dan tidak dapat dipisahkan dalam berbagai bidang kehidupan. Hal ini terlihat dari banyaknya pengguna internet dan perangkat seperti *smartphone* yang kompatibel dengan sistem *Android* dan *iOS* di berbagai negara, termasuk Indonesia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2023 yang ditulis dalam [Indonesiabaik.id](https://www.indonesiabaik.id) (2023), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan dengan periode sebelumnya yaitu sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Bila dibandingkan dengan survei periode sebelumnya, tingkat penetrasi internet Indonesia pada tahun ini mengalami peningkatan sebesar 1,17% dibandingkan pada tahun 2021-2022 yaitu sebesar 77,02%.



Sumber: Indonesiabaik.id (2023)

### Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia

Dukungan internet dan peningkatan di bidang teknologi mampu menciptakan inovasi berupa layanan keuangan berbasis teknologi informasi. Menurut Putritama (2019), perkembangan terkini dalam teknologi informasi membuat reorganisasi mendasar dari rantai nilai layanan keuangan dengan model bisnis baru yang dikenal sebagai *financial technology (FinTech)*. Saat ini *fintech* telah memiliki payung hukum yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), tentang inovasi keuangan digital di sektor keuangan. Peraturan ini dikeluarkan mengingat kemajuan *fintech* yang sangat cepat dalam menghasilkan inovasi keuangan digital yang aman, bertanggung jawab, serta mengutamakan perlindungan konsumen dan memiliki resiko yang terkelola dengan baik.

Perkembangan bisnis *financial technology (fintech)* ikut berpengaruh salah satunya dalam sektor keuangan digital yang telah membuat sistem pembayaran dari tunai mulai beralih menjadi pembayaran secara non tunai yang lebih praktis, efektif, efisien, dan simpel. Hal ini dapat dilihat di berbagai jenis aplikasi yang ada di *mobile* atau telepon seluler. Kemudahan ini mendukung suatu aktivitas termasuk dalam melakukan transaksi. Alat transaksi yang dihasilkan pada era digital masa sekarang yaitu uang digital sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 11/12/PBI/2009 dan No. 16/8/PBI/2014 tentang Uang Elektronik (*Electronic Money*). Menurut Bank Indonesia (2020), uang elektronik didefinisikan sebagai alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media seperti server atau *chip*, dan nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan. Uang elektronik menjadi bentuk pembayaran alternatif untuk memudahkan para pengguna dalam melakukan transaksi dengan cepat.

Pemanfaatan teknologi dalam dunia perbankan mulai menciptakan sistem aplikasi yang digunakan untuk membantu menjalankan operasional layanan sehari-hari. Diterapkannya teknologi informasi tersebut diharapkan mampu memberikan inovasi baru serta keunggulan-keunggulan komparatif dalam dunia perbankan yang memiliki tujuan untuk membantu pemutaran dana milik masyarakat dan menciptakan layanan bidang perbankan yang lebih inovatif serta kelembagaan

keuangan negara sesuai dengan perkembangan zaman. Salah satu bentuk layanan bidang perbankan adalah dalam bentuk *mobile banking*.

*Mobile banking* adalah salah satu layanan atau fasilitas yang ditawarkan oleh pihak bank dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi yang lebih memudahkan melalui *smartphone* dengan cara mengunduh dan menginstalnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). Dengan adanya layanan *mobile banking* akan membantu dan memudahkan nasabah, bank, dan juga otoritas. Dari pihak nasabah, *mobile banking* mempermudah melakukan transaksi, cukup melalui *smartphone* yang telah terhubung dengan internet maka layanan akan dapat diakses selama 24 jam dengan begitu nasabah tidak perlu lagi datang dan mengantri di kantor untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi. Hal ini akan membuat penghematan waktu, biaya, dan tempat. Dari segi pihak bank, *mobile banking* mampu menekan biaya operasional kantor jika dibandingkan dengan melakukan pelayanan secara langsung dengan nasabah dan peningkatan pendapatan berbasis komisi (*fee-based income*). Dan dari segi pihak otoritas, *mobile banking* mampu mewujudkan transaksi menggunakan uang elektronik sesuai dengan gaya hidup masyarakat masa sekarang atau disebut dengan *less cash society*.

Aplikasi *Mobile Banking (M-Banking)* menyediakan alternatif layanan perbankan selain datang ke kantor cabang dan ATM dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melakukan transaksi perbankan. Penawaran layanan *mobile banking* kepada para nasabah bertujuan untuk

mendukung kelancaran aktivitas dan kemudahan dalam melakukan transaksi. Layanan yang diberikan bank bersifat personal, dapat menyesuaikan dengan karakteristik nasabahnya. Pada masa sekarang, *mobile banking* merupakan *financial service provider* (FSP) yang artinya revolusi langkah awal bank. Sebagai FSP, bank berfungsi memajemen keuangan para nasabahnya termasuk dalam hal pembayaran tagihan listrik, asuransi, hingga perencanaan dana pensiun masa tua. Hal tersebut membuat fungsi dari suatu bank bukan sekedar tempat penyimpanan uang saja ataupun tempat penyaluran dana masyarakat.

*Mobile banking* dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya. *Perceived ease of use* menjelaskan sejauh mana pengguna dapat mempercayai bahwa dalam menggunakan teknologi, dapat melakukan apapun tanpa adanya gangguan yang menjadi halangan bagi pengguna (Tahar et al., 2020). Sistem *mobile banking* yang mudah dioperasikan akan menghemat waktu yang dihabiskan oleh pengguna untuk mempelajari cara menggunakan layanan m-banking. Dengan adanya *perceived ease of use*, maka akan mampu mengurangi baik usaha, waktu, ataupun tenaga pengguna dalam mempelajari suatu sistem.

Persepsi layanan *mobile banking* selanjutnya adalah *perceived usefulness* (manfaat). Menurut Kartikasari (2019), *perceived usefulness* atau manfaat adalah suatu kepercayaan yang diberikan oleh seseorang terhadap keputusan yang diberikan apakah suatu sistem tersebut dipercaya akan memberikan manfaat, jika bermanfaat maka orang akan

menggunakannya. *Perceived of usefulness* merupakan dasar yang kuat terhadap kecenderungan pengguna dalam memilih sistem informasi dan bentuk perilaku pengguna. Aplikasi *mobile banking* dirasa dapat memberikan manfaat yaitu berupa proses pembayaran yang cepat dan mempersingkat waktu tanpa perlu menunggu lama.

Perbankan dalam layanan internet *banking* menawarkan berbagai kemudahan dan kegunaan untuk menggunakan layanannya, tetapi masih ada sekelompok besar pengguna yang menolak untuk menerima layanan ini karena masalah keamanan tertentu. *Perceived security* merupakan salah satu faktor yang telah diidentifikasi menjadi masalah terpenting untuk adopsi *mobile banking*, oleh karena itu sangat penting untuk memastikan keamanan sistem *mobile banking* saat pengguna melakukan transaksi finansial. Menurut Katon & Yuniati (2020), persepsi keamanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan untuk *mobile payment* karena bersifat rahasia jika digunakan saat mentransfer informasi. *M-banking* sendiri menjadi layanan yang sangat personal, perhatian pengguna umumnya muncul tentang keamanan data di perangkat masing-masing.

Persepsi layanan *mobile banking* sebagai *digital payment* yang terakhir adalah *credibility* (kepercayaan). Kepercayaan didefinisikan sebagai perasaan yang dimiliki seseorang dalam kejujuran dan kebaikan seseorang atau organisasi. Mou et al. (2017) mendefinisikan *credibility* dalam konteks layanan perbankan internet, sebagai keyakinan yang dimiliki pengguna dalam layanan perbankan internet. *Perceived credibility*

adalah kepercayaan yang tertanam dalam suatu sistem yang dipercaya memiliki keahlian untuk melakukan pekerjaan secara efektif dan andal.

Dengan adanya *perceived ease of use*, *usefulness*, *security*, dan *credibility* dari *mobile banking* dinilai dapat meningkatkan adanya perubahan pada pengelolaan keuangan individu. *Mobile banking* dapat diakses dengan mudah, dapat mengetahui saldo kapanpun, memiliki *track record* dalam pengeluaran, dan adanya fitur investasi dapat membuat kita bisa melakukan investasi jangka panjang dalam *mobile banking* ataupun hanya sebatas menyimpan uang di *mobile banking*. Hal ini berarti dengan adanya *mobile banking* dapat membuat individu termasuk mahasiswa menjadi lebih paham dan dapat mempermudah dalam perencanaan keuangan dan pengelolaan keuangannya.

Salah satu pengguna layanan *mobile banking* adalah kaum mahasiswa. Mahasiswa merupakan kelompok masyarakat yang tergolong dalam generasi Z, yang dalam kehidupan sosialnya sehari-hari tidak terlepas dari gawai digital (Dewi et al., 2021). Mahasiswa menjadi panutan dalam masyarakat, yang berlandaskan dengan pengetahuannya, dengan tingkat pendidikannya, norma-norma yang berlaku disekitarnya, dan pola berfikirnya. Mahasiswa sebagai kaum intelektual harus dapat menerapkan pengelolaan keuangan yang baik sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan keuangan yang dimilikinya. Mahasiswa yang tidak memiliki pengelolaan keuangan yang baik dalam membelanjakan uangnya setiap hari akan mengalami masalah keuangan yang lebih kompleks. Oleh karena

itu, sebagai mahasiswa (khususnya mahasiswa akuntansi), sangat penting untuk memiliki pengelolaan keuangan yang baik supaya dapat mempermudah dalam pengelolaan keuangannya guna untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pengelolaan keuangan adalah kegiatan pengelolaan uang dalam kehidupan sehari-hari yang dilakukan oleh individu atau kelompok yang memiliki tujuan supaya memperoleh kesejahteraan keuangan. Pengelolaan keuangan adalah bagian dari kegiatan manajemen pribadi yang merupakan proses seseorang atau individu untuk memenuhi kebutuhan hidup melalui kegiatan mengelola sumber keuangan secara tersusun dan sistematis (Putri & Lestari, 2019). Untuk tercapainya hasil pengelolaan yang maksimal ketika merencanakan keuangan tentu harus secara optimal dan harus melakukan kegiatan diantaranya sebagai berikut: menetapkan tujuan keuangan yang terukur, evaluasi kembali kondisi keuangan secara bertahap, mulai dari perencanaan sedini mungkin, penetapan tujuan keuangan yang realistis, dan mencapai tujuan keuangan, karena hal tersebut tentulah memerlukan perjuangan (Badriah & Nurwanda, 2019).

Pada kenyataannya, mahasiswa dinilai masih belum memiliki pengelolaan keuangan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya survey yang dilakukan oleh Bank OCBC NISP yang berkolaborasi dengan NielsenIQ dalam Kontan (2022), disebutkan bahwa sebanyak 80% dari generasi muda tidak melakukan pencatatan anggaran, dan hanya 26% yang memiliki dana darurat. Hal ini merupakan kondisi yang mengkhawatirkan



mengingat usia generasi muda sudah termasuk dalam usia produktif dimana mereka sudah harus mempersiapkan bekal untuk masa depan. Padahal dengan seiring berkembangnya teknologi, terdapat banyak layanan yang bisa digunakan untuk mempermudah dalam mengatur pengelolaan keuangan bagi mahasiswa, termasuk dengan menggunakan layanan *mobile banking*.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* terhadap pengelolaan keuangan mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya. Terdapat persamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terletak pada variabel independen yang digunakan. Variabel independen dalam penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian dari Monica & Japariato (2022), Suciанти et al. (2022), Nasution & Seri (2020), Pradita & Munari (2021) yaitu *perceived ease of use* (X1), *perceived usefulness* (X2) dan *perceived credibility* (X4). Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penambahan variabel independen, yaitu *perceived security* (X3) dan perluasan subjek yaitu mahasiswa S1 akuntansi di Perguruan Tinggi Negeri Surabaya.

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan fenomena diatas maka penelitian ini mengambil judul “Pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* terhadap pengelolaan keuangan mahasiswa S1

akuntansi di PTN Surabaya”. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah (1) menganalisis pengaruh *perceived ease of use mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya, (2) menganalisis pengaruh *perceived usefulness mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya, (3) menganalisis pengaruh *perceived security mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya, dan (4) menganalisis pengaruh *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *perceived ease of use mobile banking* sebagai *digital payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya?

2. Apakah *perceived usefulness mobile banking* sebagai *digital payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya?
3. Apakah *perceived security mobile banking* sebagai *digital payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya?
4. Apakah *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *perceived ease of use mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh *perceived usefulness mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh *perceived security mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap

pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya.

4. Untuk menganalisis pengaruh *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* secara positif dan signifikan terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas kepada para pembaca terkait dengan pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori *Technology Acceptance Model (TAM)*.

##### **1.4.2. Manfaat Praktis**

###### **1.4.2.1. Bagi Mahasiswa S1 Akuntansi di PTN Surabaya**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya dalam

mengetahui pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* terhadap pengelolaan keuangan.

#### **1.4.2.2. Bagi UPN Veteran Jawa Timur**

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menyumbangkan pemikiran dan menambah pustaka akademik UPN Veteran Jawa Timur. Selain itu, dapat menambah referensi mahasiswa lainnya dalam melakukan penelitian yang sejenis.

#### **1.4.2.3. Bagi Pihak-pihak Lainnya**

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu acuan dan penunjang penelitian bagi pihak-pihak lain yang akan mengkaji lebih lanjut terkait pengaruh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *perceived security*, dan *perceived credibility mobile banking* sebagai *digital payment* terhadap pengelolaan keuangan pada mahasiswa S1 akuntansi di PTN Surabaya.