

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mentransformasi cara masyarakat dalam mengelola keuangan. Kebutuhan akan solusi keuangan yang lebih praktis dan efisien untuk menunjang gaya hidup digital menjadi salah satu faktor yang mendorong pertumbuhan pesat *Financial Technology (Fintech)*. Pertumbuhan ini semakin diperkuat dengan maraknya *platform* keuangan digital, termasuk bank digital. Bank digital pada umumnya tidak memiliki kantor fisik (selain kantor pusat) atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas (Purwanto & Perkasa, 2024). Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.12/POJK.03/2021 bank digital adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha utama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat atau menggunakan kantor fisik yang terbatas (OJK, 2021). Pengguna dapat melakukan semua jenis transaksi perbankan, seperti pembukaan akun, transfer, deposito, dan penutupan akun, semuanya tanpa perlu hadir secara fisik di bank.

Berdasarkan siaran pers Gubernur Bank Indonesia (BI) yang diadakan pada Oktober 2024 mengatakan bahwa terdapat transaksi perbankan digital sebanyak 5.666,28 juta transaksi atau tumbuh sebesar 34,43 persen per tahun di triwulan III tahun 2024 (Antaraneews.com, 2024). Pertumbuhan ini menunjukkan minat masyarakat yang semakin meningkat terhadap layanan perbankan digital. Fitur

perbankan digital seperti transfer dana instan, pembayaran tagihan otomatis, dan investasi *online* dapat mendukung pengelolaan keuangan sehari-hari semakin mudah.

Beragam faktor yang memengaruhi keputusan individu dalam memilih layanan bank digital turut berkontribusi terhadap peningkatan jumlah pengguna. Untuk menggali faktor minat pengguna lebih dalam, digunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* (Rachmawati & Trisnaningsih, 2023). Sebagai bagian dari unsur psikologis, minat dapat menjadi pendorong seseorang dalam mencapai tujuannya (Putri dkk., 2021). Minat menggunakan bank digital merupakan faktor penting yang menunjukkan keinginan individu untuk menggunakan layanan perbankan berbasis digital yang menawarkan solusi keuangan yang mudah, praktis dan efektif.

Kemudahan penggunaan merujuk pada tingkat keyakinan individu terhadap suatu teknologi dapat dioperasikan dengan tidak memerlukan banyak upaya (Rahmizal & Yuvendri, 2021). Kemudahan penggunaan teknologi atau sistem dapat meningkatkan ketertarikan pengguna (Basalamah dkk., 2022). Pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan berbagai kebutuhan finansial tanpa melalui banyak proses yang rumit karena tampilan yang sederhana dan alur transaksi yang jelas. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengoptimalkan waktu dan sumber daya. Penelitian yang dilakukan oleh Cupian dkk (2022) menyatakan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan bank digital syariah. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mahardika dkk (2021) menyatakan

bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *fintech* LinkAja Syariah.

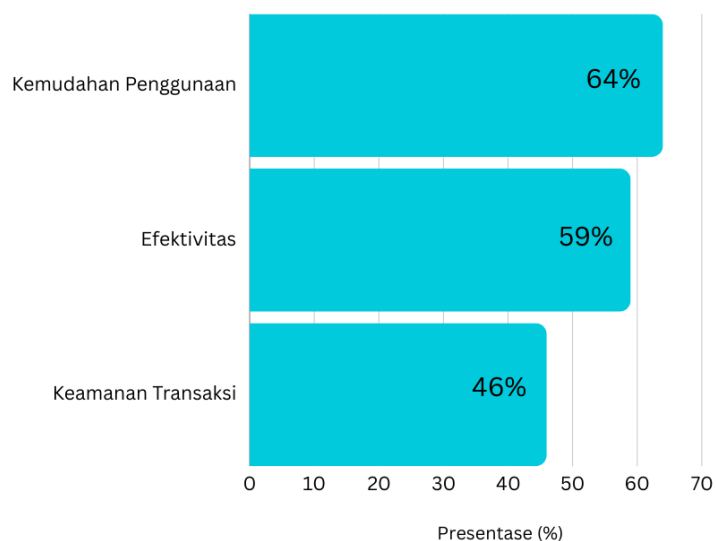
Pada era teknologi modern, tidak sedikit orang mencari solusi untuk meningkatkan efisiensi dalam mengelola keuangan. Efektivitas platform dalam mempercepat dan memudahkan transaksi keuangan sehari-hari merupakan komponen penting. Efektivitas merupakan istilah yang menggambarkan sejauh mana penggunaan teknologi dapat memenuhi ekspektasi pengguna (Pramella & Soleha, 2023). Semakin rendah efektivitas yang ditawarkan suatu *platform*, semakin sedikit orang yang ingin menggunakannya. Berdasarkan penelitian yang dilakukan Noviyanti & Erwati (2021) menyatakan bahwa minat dalam menggunakan *financial technology (fintech)* meningkat sebagai hasil dari pengaruh positif efektivitas. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Trisnaningsih (2023) menyatakan bahwa minat untuk menggunakan e-wallet tidak dipengaruhi karena efektivitas suatu teknologi.

Persepsi risiko tidak kalah penting untuk menentukan minat menggunakan layanan bank digital. Bank digital sangat bergantung pada teknologi dan internet yang dapat menimbulkan kekhawatiran mengenai potensi gangguan teknis, seperti gangguan sistem atau koneksi internet yang tidak stabil. Persepsi risiko dapat memengaruhi pandangan pengguna terhadap seberapa mudah teknologi digunakan, manfaat yang dirasakan, serta tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan bank digital (Ahyar dkk., 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lestari dkk (2023) menyatakan bahwa persepsi risiko secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan bank digital. Sedangkan penelitian Wijaya

& Susilawati (2021) menyebutkan bahwa persepsi risiko berkontribusi negatif terhadap penggunaan Gopay.

Survei Populix tentang persepsi terhadap bank digital di Indonesia yang dilakukan pada Juli 2024 melibatkan 250 responden yang dipilih secara acak melalui panel Populix. Hasil survei menunjukkan bahwa faktor-faktor pendorong penggunaan bank digital meliputi kemudahan penggunaan (64%), efektivitas (59%), dan keamanan transaksi (46%).

Presentase Faktor Pendorong Penggunaan Bank Digital



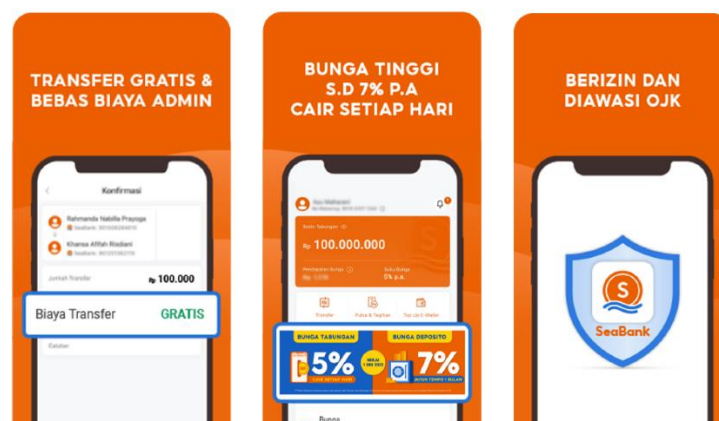
Gambar 1.1 Faktor Pendorong Penggunaan Bank Digital

Sumber: Populix (2024)

Pengguna tertarik menggunakan bank digital karena kemudahan penggunaannya yang menjadi faktor utama dalam pengambilan keputusan. Efektivitas layanan yang mencakup kecepatan transaksi dan efisiensi pengelolaan keuangan juga berkontribusi secara signifikan terhadap keputusan pengguna menggunakan bank

digital. Keamanan transaksi seringkali dikaitkan dengan persepsi risiko. Pengguna yang merasa tidak aman akan memengaruhi keputusan untuk menggunakan bank digital.

Bank digital berusaha menarik perhatian pelanggan dengan menawarkan solusi inovatif dan aman dalam pasar yang semakin kompetitif. Seabank adalah salah satu bank digital yang berhasil menarik perhatian. Fitur-fitur inovatif Seabank yang mudah digunakan, cepat, dan selaras dengan gaya hidup generasi Z mendukung hal ini.



Gambar 1.2 Aplikasi Bank Digital Seabank

Sumber: Seabank.co.id (2024)

Salah satu inovasi yang diberikan seabank adalah integrasi langsung dengan e-commerce Shopee. Dengan koneksi langsung antara Seabank dan Shopee, pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan cepat tanpa berpindah aplikasi, menghemat waktu dan memudahkan proses belanja. Survei Populix pada Juli 2024 menunjukkan bahwa Seabank mencatatkan pangsa pasar sebesar 57% di kalangan generasi Z.

Mahasiswa saat ini dikenal dengan generasi z atau dikenal sebagai kelompok yang sangat akrab dengan teknologi dan digitalisasi. Kehadiran generasi Z dianggap penting dalam mendorong digitalisasi perbankan (Batubara & Anggraini, 2022). Sebagai generasi yang mengutamakan efisiensi dan kecepatan, mahasiswa cenderung memilih layanan yang menawarkan kemudahan bertransaksi. Pemilihan kemudahan layanan disebabkan karena generasi ini tumbuh di era perangkat mobile yang mudah untuk mengakses informasi dan transaksi keuangan. Berdasarkan hasil survei penggunaan bank digital yang dilakukan pada mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur secara acak, Seabank unggul sebagai bank digital yang paling banyak digunakan mahasiswa dengan presentase penggunaan sebesar 82,9%. Bank digital lainnya seperti; bank jago (4,9%), blu by bca (4,9%), jenius 2,4%, dan line bank (4,9%).

Mahasiswa Akuntansi tahun angkatan 2022–2023 dijadikan responden karena telah mengikuti perkuliahan Sistem Informasi Akuntansi dan Manajemen Risiko. Sistem informasi akuntansi memberikan pemahaman kepada mahasiswa terkait hubungan pengetahuan akuntansi dan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan keuangan (Sihombing & Sulisty, 2021). Sistem Informasi Akuntansi (SIA) memberikan pengetahuan tentang siklus akuntansi yaitu bagaimana informasi akuntansi dikumpulkan, diproses, dan dilaporkan dalam bank digital. SIA bertujuan untuk memberikan kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan keamanan bagi pengguna (Romney & Steinbart, 2014). Pada mata kuliah manajemen risiko, mahasiswa mendapatkan pengetahuan terkait cara mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko

dalam berbagai konteks yang memengaruhi pengambilan keputusan. Risiko yang diambil harus diketahui dan dipahami, tidak disarankan untuk mengambil risiko tanpa adanya suatu pengetahuan (Hopkins, 2012).

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, menjadi dasar untuk penulis dalam melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Menggunakan Bank Digital Seabank (Studi Kasus Mahasiswa Akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap minat menggunakan bank digital seabank pada mahasiswa akuntansi UPN “Veteran Jawa Timur?
2. Apakah efektivitas berpengaruh terhadap minat menggunakan bank digital seabank pada mahasiswa akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat penggunaan bank digital seabank pada mahasiswa akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan bank digital seabank pada mahasiswa akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.

2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efektivitas terhadap minat menggunakan bank digital seabank pada mahasiswa akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan bank digital seabank pada mahasiswa akuntansi UPN “Veteran” Jawa Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu :

1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada mahasiswa ataupun lembaga terkait mengenai kemudahan penggunaan bank digital, efektivitas layanan, dan persepsi risiko yang dapat diminimalisir untuk menggunakan bank digital.

2. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada masyarakat mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat menggunakan bank digital.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan teori, khususnya dalam bidang akuntansi perilaku.
- c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, efektivitas, dan persepsi risiko terhadap minat menggunakan bank digital.