

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era modern ini semakin cepat dan canggih, mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Ada beberapa dampak yang dirasakan salah satu yang paling terasa adalah peningkatan penggunaan internet dalam aktivitas sehari-hari, yang dapat diakses melalui *smartphone* serta perangkat sejenis lainnya. Teknologi semakin canggih kreatif dan inovatif yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai pekerjaan dan juga membawa dampak positif bagi masyarakat. Tujuan perkembangan teknologi adalah untuk membuat kehidupan masyarakat lebih nyaman serta memecahkan masalah yang disebabkan oleh ketidakefisienan teknologi sebelumnya (Hair *et al.*, 2014). Internet adalah salah satu kemajuan teknologi yang tidak dapat disangkal menjadi kebutuhan utama hampir seluruh masyarakat Indonesia saat ini.

Aplikasi pembayaran *online* merupakan salah satu perkembangan teknologi yang menawarkan berbagai kemudahan serta memberi banyak keuntungan bagi penggunaannya. *Smartphone* hampir dimiliki oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, *smartphone* dapat digunakan sebagai alat untuk melakukan transaksi pembayaran menggantikan uang tunai. Keuntungan menggunakan aplikasi pembayaran *online* diantaranya yaitu transaksi lebih cepat dan mudah, meminimalisir resiko penipuan dan menghindari penggunaan uang palsu. meski tidak dapat dipungkiri telah mempermudah transaksi masih terdapat batasan mengenai tingkat adopsi konsumen terhadap penerimaan elektronik

pembayaran (Bailey *et al.*, 2017). Layanan perbankan (*mobile banking*) yang digunakan untuk melakukan transaksi memperoleh informasi serta berkomunikasi perbankan melalui media elektronik (BPK, 2018). Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah dapat melakukan semua transaksi keuangan maupun non-keuangan seperti informasi saldo, perubahan pin, pemindahan, manajemen rekening, pembayaran tagihan dan lain sebagainya, tergantung fasilitas yang disediakan oleh jasa perbankan yang memberikan pelayanan *mobile banking*.

Salah satu bank yang memanfaatkan layanan perbankan digital yaitu Bank Negara Indonesia (BNI) (Rombe, 2020). Beberapa layanan digital yang digunakan oleh BNI meliputi *e-banking* (*SMS Banking*, *Internet Banking*, serta *Mobile Banking*) serta aplikasi rekening *online*. Langkah ini diambil BNI untuk memastikan nasabah mendapatkan kepuasan dari pelayanan dan fasilitas yang disediakan, yang diharapkan akhirnya akan dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank (Putra & Hasmawaty, 2022). *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan jaringan nirkabel dan merupakan bagian dari perbankan elektronik. Terdapat dua jenis *mobile banking* : *SMS banking*, cara mengakses yaitu dengan mengirim pesan teks, dan *WAP banking*, yang merupakan layanan internet *mobile* yang bisa diakses dengan *GPRS* (internet) (Situmorang, 2020). *Mobile banking* dapat mempermudah nasabah dalam menggunakan layanan perbankan selama 24 jam sehari, tanpa harus mendatangi kantor cabang untuk kegiatan transaksi perorangan (Sudirman, 2019). *Mobile banking* yaitu layanan yang disediakan oleh bank kepada nasabah guna

memfasilitasi kemudahan serta kelancaran dalam aktivitas perbankan, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas nasabah untuk bertransaksi.

*E-payment* adalah metode pembayaran tanpa menggunakan uang tunai, di mana uang disimpan dalam bentuk elektronik. Uang elektronik sering disebut juga dengan *E-payment*. Pengguna *e-payment* terlebih dahulu harus menyetorkan uang tunai kepada penerbit, yang kemudian menyimpannya dalam media elektronik sebelum setelahnya dapat digunakan untuk bertransaksi. Saat melakukan transaksi, saldo akan berkurang sesuai dengan jumlah transaksi, setelah itu saldo dapat diisi ulang (*top-up*). *Server* atau *chip* merupakan media elektronik tempat dimana uang elektronik disimpan. *System* pembayaran online memiliki banyak keuntungan dibandingkan dengan *system* pembayaran tradisional, karena transaksi tidak terkait oleh lokasi atau waktu saat melakukan pembayaran online karena dapat dilakukan kapan pun maupun dimana saja (Putri & Baridwan, 2014). Selain mempermudah transaksi, *e-payment* juga membantu mengurangi pemanasan global karena tidak membutuhkan kertas atau bahan lain yang diperlukan dalam transaksi tradisional.

Perilaku konsumtif ditimbulkan akan adanya keinginan manusia karena adanya tuntutan gaya hidup atau *shopping lifestyle*. Gaya hidup seseorang bisa dilihat melalui berbagai aspek, seperti kebiasaan, cara berpakaian dan lain-lain. Gaya hidup merupakan cara seseorang hidup, yang diungkapkan dalam aktivitas, pendapat serta minatnya, menunjukkan diri seseorang saat berinteraksi dengan lingkungan secara utuh Menurut (Kaapor, 2021). *Shooping lifestyle* merujuk pada gaya hidup individu yang mencakup cara mereka membelanjakan uang, mengatur waktu, berbelanja, serta sikap dan pandangan

mereka terhadap lingkungan tempat tinggal mereka (Febriani & Purwanto, 2019). Adanya gaya hidup berbelanja seseorang akan lebih sering membeli pakaian maupun kebutuhan lainnya untuk menunjang aktivitas sehari-harinya. Gaya hidup seseorang dapat dilihat dari pilihan *fashion* mereka. Covid 19 memberikan dampak terhadap gaya hidup seseorang yang memaksa untuk mengurangi gaya hidup mereka, karena banyak orang kehilangan penghasilan maupun pekerjaan mereka yang memaksa mereka untuk meminimalisir kebutuhan gaya hidup mereka dan lebih mementingkan masalah kesehatan dan kecukupan kebutuhan pokok mereka. Seseorang yang mempunyai gaya hidup modern serta selalu mengikuti perkembangan zaman maupun perkembangan *fashion* terkini, secara tidak langsung seorang *fashionable*.

Kepercayaan berkaitan dengan keputusan seseorang dalam menggunakan *e-payment* selain *lifestyle* dan persepsi risiko. Keputusan pelanggan didorong oleh nilai inti, seperti kepercayaan, yang menjadi dasar dari sikap serta perilaku (Kaapor, 2021). Jika konsumen telah membentuk kepercayaan terhadap *e-payment*, hal tersebut akan mempengaruhi Keputusan mereka untuk menggunakan metode pembayaran tersebut. Pada penelitian terdahulu ditemukan bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (Nurzanita & Marlana, 2020). Sebelum menggunakan suatu layanan, pelanggan akan membuat keputusan penggunaan berdasarkan keinginan dan kebutuhan mereka terhadap layanan tersebut. Keputusan penggunaan adalah proses di mana seseorang mengintegrasikan dan memproses pengetahuan yang relevan untuk mengevaluasi berbagai alternatif yang tersedia menurut (Nurzanita & Marlana, 2020). Sebelum memanfaatkan suatu layanan, konsumen akan

mencari informasi terkait layanan atau produk tersebut. Banyaknya informasi yang dapat diperoleh dapat menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, pembentukan kepercayaan terhadap layanan sangat penting bagi konsumen sebelum mereka menggunakannya.

Persepsi risiko merupakan ketidakpastian yang dialami konsumen saat memperkirakan dampak yang akan diterima terhadap keputusan yang dilakukan saat melakukan pembelian. Meski terdapat risiko seperti kebocoran data pengguna dan risiko lainnya, Sebagian besar pengguna masih tetap mempercayai dan terus menggunakan layanan *e-payment* (Priyono, 2017). Penelitian oleh (Widia, 2018) menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak mempunyai dampak relevan terhadap keputusan penggunaan. Ini berarti bahwa persepsi risiko berkaitan secara negatif dengan keputusan penggunaan, sehingga semakin tinggi tingkat risiko yang diterima, semakin rendah minat pelanggan dalam menggunakan *e-payment*.

Berbagai praktik yang ada, *system* pembayaran digital terbukti sangat efisien dalam penggunaannya. Universitas Muhammadiyah Ponorogo merupakan salah satu yang bekerja sama dengan BNI untuk pembayaran ukt semester mahasiswa. Pengguna layanan pembayaran digital ini didominasi oleh generasi milenial sehingga mahasiswa merasa terbantu dengan adanya BNI *mobile banking* sebagai sarana pembayaran . Dengan kemajuan teknologi yang pesat serta meningkatnya nilai transaksi dan risiko yang dihadapi masyarakat, diperlukan *system* pembayaran yang aman dan efisien. Minat pekerja migran di Ponorogo saat ini cukup tinggi, banyak dibuka LPK (Bahasa Korea) di Ponorogo, salah satu syarat untuk mengikuti ujian EPS-TOPIK yaitu

mempunyai rekening bank BNI. Selain itu beberapa swalayan di Ponorogo juga menyediakan pembayaran menggunakan debit BNI yang semakin mempermudah transaksi masyarakat. Dengan keberhasilan *system* pembayaran itu dapat mendukung perkembangan *system* perbankan serta keuangan agar menciptakan kestabilan ekonomi. Karena pelayanan yang ribet, seperti antrian pelayanan yang sangat lama, pelanggan merasa jenuh. Mereka merasa kurang dilayani dengan baik dan enggan dalam menggunakan produk yang memiliki cara kerja yang rumit.

Penelitian ini fokus pada tingkat kepercayaan nasabah BNI dalam menggunakan BNI *Mobile Banking* sebagai metode pembayaran di BNI Ponorogo. Layanan M-Banking BNI tercatat pernah mengalami masalah, pada Selasa 28 Desember 2023 sejumlah nasabah BNI di Twitter mengungkapkan keluhan karena gagal login di aplikasi BNI mobile banking hingga cek mutasi rekening (tempo.co, 2023). Meskipun BNI melaporkan total pengguna *internet banking* dan *SMS Banking* mencapai 2,2 juta pengguna serta 12,7 juta pengguna per September 2023, serta pengguna *mobile banking* sebanyak 15,62 juta yang menunjukkan pertumbuhan 20,9% yang sebelumnya 12,91 pengguna, BNI masih berada di urutan ke empat dengan tingkat pertumbuhan terendah. (BISNIS.COM, 2023). Dari beberapa faktor tersebut menunjukkan jika minat penggunaan BNI *Mobile Banking* mengalami pertumbuhan terendah dibandingkan 3 bank besar lainnya yaitu BCA, BRI dan Mandiri. Keputusan penggunaan seseorang dipengaruhi oleh keamanan serta kualitas pelayanan perbankan yang diberikan, persaingan perbankan serta kualitas pelayanan yang kurang maksimal dapat membuat nasabah enggan menggunakan jasa bank

tersebut. Berdasarkan fenomena tersebut, saya ingin melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Lifestyle*, *Trust* dan Persepsi Risiko Terhadap Pengguna *E-Payment* BNI *Mobile Banking* di Ponorogo**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Permasalahan pada penelitian ini dirumuskan dengan pertanyaan-pertanyaan berikut ini :

1. Apakah *lifestyle* berpengaruh terhadap penggunaan *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo?
2. Apakah *trust* berpengaruh terhadap penggunaan *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo?
4. Apakah *lifestyle*, *trust* dan persepsi risiko berpengaruh terhadap penggunaan *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo?

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **a. Tujuan Penelitian**

Bersumber dari rumusan masalah yang telah dikembangkan sebelumnya, maka tujuan dan manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *lifestyle* terhadap penggunaan *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo.
2. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap penggunaan *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap pengguna *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo.

4. Untuk mengetahui pengaruh *lifestyle*, *trust*, dan persepsi risiko terhadap pengguna *e-payment* BNI *mobile banking* di Ponorogo.

#### **b. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memperluas wawasan mengenai pengaruh *lifestyle*, *trust* dan persepsi resiko terhadap pengguna *e-payment* BNI *mobile banking* guna sebagai penerapan materi di masa kuliah.

2. Bagi Universitas

Diharapkan dapat menjadi bahan referensi kepustakaan dalam bidang penggunaa *e-payment*.

3. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan BNI mengenai minat masyarakat untuk menggunakan *mobile banking*.

4. Peneliti Selanjutnya

Bermanfaat sebagai sarana rujukan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan pengaruh *lifestyle*, *trust* dan persepsi risiko terhadap pengguna *e-payment*.