

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kemajuan teknologi masa kini terus mengalami peningkatan dan pembaruan serta memiliki dampak perubahan yang cukup besar bagi kehidupan dunia (Saputri et al., 2023). Penggunaan *smartphone* juga semakin meningkat diiringi dengan tingginya jumlah pengguna internet di dunia (Tunggal & Susanti, 2021). Berdasarkan laporan dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) untuk periode 2022 hingga 2023, menyatakan bahwa user internet di Indonesia mencapai angka 215,63 juta. (APJII, 2023). Perkembangan pada teknologi ini menciptakan peluang bisnis berbasis digital yang berguna agar lebih efisien dan optimal (Wijaya & Setiawan, 2022).

Perkembangan bisnis dengan *financial technology* ikut berdampak pada sektor keuangan berbasis literasi digital yang mendorong penggunaan sistem transaksi non tunai melalui teknologi finansial yang berguna untuk mendukung kemudahan aktivitas melakukan transaksi. Salah satunya yakni di ciptakan layanan transaksi online seperti *mobile banking* (Johandri Iqbal et al., 2021).

Mobile banking memberikan kemudahan dalam mengakses informasi rekening, mentransfer sejumlah dana, membayar berbagai tagihan dan berbagai fitur lain yang tersedia tanpa perlu mengunjungi kantor cabang (OJK, 2020b). Aplikasi *mobile banking* menjadi solusi praktis bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivitas transaksi dengan cepat (Sri, 2023). Bank Indonesia menjelaskan dalam penelitian (Aditya, 2015) *mobile banking* memungkinkan aktivitas keuangan menggunakan perangkat yang terhubung internet, dengan sumber dana dari rekening nasabah. Layanan yang diberikan bank memiliki sifat personal menyesuaikan karakteristik nasabah. Pada masa saat ini, *mobile banking* juga menjadi bagian dari transformasi layanan perbankan modern yang

mendukung pengelolaan keuangan nasabah (Al-Sharafi & Pervaiz, 2020).

Menurut Lovelock & Gummesson, (2004), *mobile banking* mirip dengan SMS banking yang juga diakses lewat ponsel. Namun perbedaannya, *mobile banking* berbasis aplikasi internet, sedangkan SMS banking mengandalkan pulsa. Terdapat beberapa keunggulan aplikasi *mobile banking*: (1) Mencakup akses 24 jam, aktivitas transaksi dapat diakses pengguna tanpa batas waktu. (2) Terdapat fitur penyimpanan data transaksi, fitur yang dapat menyimpan data transaksi mempermudah pengguna dalam bertransaksi ulang. (3) Antar muka yang ramah pengguna, *mobile banking* diciptakan dengan tujuan memudahkan pengguna dengan menyediakan fitur yang dapat mudah dipahami. (4) Kemudahan memperoleh informasi perbankan. (5) Keamanan transaksi, sistem pada *mobile banking* menerapkan kode akses agar dapat masuk ke akun rekening dan terdapat PIN untuk mulai transaksi. Adapun kekurangannya, beberapa bank belum menyediakan fasilitas tarik tunai langsung dan perlu memasukkan PIN terlebih dahulu yang sudah terverifikasi dengan nomor hp. Kelemahan lain, pengguna juga bergantung pada koneksi internet untuk dapat menggunakannya.

Keberadaan teknologi tidak jauh dari konsep literasi dalam bidang keuangan, karena institusi keuangan memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan investasi dan modal di sektor riil. Literasi keuangan ada kaitannya dengan kemampuan individu dalam mengelola keuangan secara efektif. Seorang individu yang mampu menguasai literasi keuangan akan memunculkan keahlian pada diri orang tersebut dan bisa memanfaatkan sumber daya yang tersedia (Fauziyah Ditya Nurul et al., 2024). Perkembangan bidang teknologi membawa perubahan besar dalam cara seseorang melakukan transaksi keuangan. Pada salah satunya adalah adanya *mobile banking*, yang memudahkan pengguna untuk melakukan pembayaran keuangan melalui perangkat mobile. *Mobile banking* termasuk cara yang cukup populer untuk melakukan transaksi keuangan, karena kemudahan dan kenyamanan yang ditawarkan (Kotler &

Keller, 2016).

Meski demikian, tantangan seperti rendahnya literasi keuangan masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan *mobile banking*, salah satunya adalah kurangnya literasi keuangan di kalangan masyarakat. Literasi keuangan merujuk pada pemahaman dan kemampuan mengelola keuangan secara bijak (Lusardi & Mitchell, 2014). Literasi keuangan yang rendah dapat menyebabkan kesulitan dalam memahami produk dan layanan keuangan, termasuk *mobile banking*.

Berdasarkan data OECD menyebutkan bahwa hanya 33% masyarakat Indonesia yang memiliki tingkat literasi keuangan memadai (OECD, 2016). Hal ini memperlihatkan jika masyarakat Indonesia belum mampu ketrampilan yang cukup dalam mengelola dan mengatur keuangan mereka dengan efektif. Kurangnya literasi keuangan juga dapat menyebabkan kesulitan dalam *mobile banking*. Pengguna *mobile banking* yang memiliki literasi keuangan rendah mungkin tidak dapat memahami cara menggunakan aplikasi *mobile banking*, atau tidak dapat memahami risiko keuangan pada saat mengaplikasikan *mobile banking* (Huston, 2010).

Oleh sebab itu, diperlukan penelitian untuk melihat pengaruh pada literasi keuangan dengan bagaimana seseorang memanfaatkan *mobile banking*. Berdasarkan penelitian dihasilkan oleh (Ramdani, 2020) dan (Astika Hanif, 2019) menghasilkan literasi keuangan mendapat pengaruh secara signifikan terhadap cara menggunakan *mobile banking*, tetapi berbeda dengan hasil peneliti yang dilakukan (Dwiningsih, 2020) menghasilkan literasi keuangan ternyata tidak berpengaruh dalam penggunaan *mobile banking*.

Kemampuan seseorang yang selalu sering di asah yaitu pengetahuan digital, terutama dalam hal mengelola suatu informasi yang di dapat. Literasi digital diharapkan dapat membentuk seseorang yang peka terhadap perkembangan teknologi. Penerapan literasi digital sangat penting dilakukan karena berpartisipasi aktif tanpa terhalang faktor

ekonomi, sosial dan gender. Seseorang yang mampu menerapkan literasi digital dengan benar bisa lebih memanfaatkan teknologi (Pitrianti et al., 2023). Literasi digital termasuk kemampuan seseorang untuk mencari informasi, mengevaluasi informasi, dan menggunakan informasi dengan efektif.

Penggunaan *mobile banking* memerlukan literasi digital yang memadai karena pengguna harus dapat memahami dan menggunakan teknologi digital dengan efektif untuk melakukan transaksi keuangan. Jika pengguna tidak memiliki literasi digital yang memadai, mereka mungkin akan mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi, kesulitan dalam memahami informasi yang disajikan, dan kesulitan dalam mengatasi masalah yang timbul (Kominfo, 2020).

Selain itu, literasi digital juga mempengaruhi keamanan transaksi keuangan melalui *mobile banking*. Jika pengguna tidak memiliki literasi digital yang cukup, mereka mungkin akan melakukan kesalahan yang dapat mengakibatkan keamanan transaksi keuangan terganggu, seperti menggunakan kata sandi yang lemah, tidak memperbarui perangkat lunak, dan tidak memantau transaksi keuangan dengan efektif (OJK, 2020a). Bank Indonesia juga mencatat bahwa peningkatan pengguna *mobile banking* tidak selalu dibarengi dengan peningkatan literasi digital yang memadai (Bank Indonesia, 2020a). Maka, perlu adanya penelitian lebih lanjut dalam hal keterkaitan antara literasi digital dan penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan penelitian (Dwiningsih, 2020) dan (Sari, 2020) menunjukkan bahwa literasi digital mampu memberikan pengaruh positif dan meningkatkan efektivitas layanan perbankan digital, berbeda dengan penelitian (Susilawaty & Nicola, 2020) serta (Tunggal & Susanti, 2021) yang menghasilkan bahwa layanan perbankan digital tidak memiliki pengaruh positif signifikan.

Faktor lain yang berperan adalah kemudahan penggunaan teknologi. Ketika suatu sistem dirasakan tidak sulit digunakan dan tanpa membutuhkan suatu usaha besar, maka pengguna cenderung untuk terus

menggunakannya (Firdaus & Nugroho, 2020). Cudjoe & Tetteh Nyanyofio, (2015) dalam penelitian (Tunggal & Susanti, 2021) seseorang beranggapan bahwa ketika suatu sistem teknologi cukup mudah digunakan untuk pengoperasian sistem tersebut, seorang pengguna akan terhindar dari penggunaan secara mental dan fisik lalu orang tersebut akan terus menggunakannya. Persepsi penggunaan ini dapat mempengaruhi keputusan pengguna untuk menggunakan *mobile banking*.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan adalah salah satu faktor utama dalam adopsi teknologi baru, termasuk *mobile banking* (Venkatesh & Davis, 2000). Oleh sebab itu, penting untuk memahami bagaimana pandangan pengguna mengenai kemudahan penggunaan yang mempengaruhi cara menggunakan *mobile banking*. Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan (Tunggal & Susanti, 2021) dan (Saputri et al., 2023) membuktikan kemudahan penggunaan nyata ada pengaruh dan positif secara signifikan pada penggunaan *mobile banking*, tetapi bedadengan hasil penelitian (Veonita & Rojuaniah, 2022) membuktikan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan.

Suatu produk bank yang diciptakan dalam bentuk aplikasi seperti salah satunya *mobile banking*. Fenomena penggunaan *mobile banking* khususnya bank BNI pada Februari 2023 jumlah penggunanya mencapai 14,03 juta, meningkat 25% dari tahun sebelumnya yang sebesar 11,22 juta (BNI, 2023). Mengacu pada informasi dari Bank Indonesia (BI), total volume transaksi *mobile banking* pada sektor perbankan selama sembilan bulan pertama tahun 2022 tercatat mencapai 14,09 miliar transaksi, dengan nilai mencapai sekitar Rp 8,36 miliar. Jumlah tersebut menunjukkan peningkatan sekitar 68,5% dibandingkan periode sama tahun sebelumnya. Pada sisi lain transaksi, terjadi pertumbuhan yang cukup tajam sebesar 71,8%, sehingga total nilai transaksi 71,8%, sehingga total nilai transaksi menjadi Rp 16.725 triliun. Selanjutnya, menurut proyeksi dari regulator sistem pembayaran, pada tahun 2025, transaksi *mobile banking* diperkirakan akan terus meningkat dan mencapai 32,58 miliar transaksi,

dengan total nilai transaksi diprediksi mencapai Rp 37.612,9 triliun, atau mengalami pertumbuhan tahunan sebesar 53,6% secara Year on year (YoY) (Kontan.co.id, 2024). Beberapa alasan yang mendorong penggunaan *mobile banking* yaitu lebih praktis, hemat waktu, dan tidak sulit dalam menggunakan aplikasi (Tempo.co, 2022). Selain itu, penggunaan *mobile banking* menjadi sebuah tren yang terus bertumbuh di kalangan Gen Z dan di manfaatkan oleh perbankan dengan menawarkan inovasi dan solusi yang dekat dengan kebutuhan generasi tersebut (Infobanknews, 2023). Kemudahan yang di dapatkan dari penggunaan *mobile banking* menjadikan seseorang lebih pandai mengelola keuangan dan terkait pengetahuan digital. Maka dari itu, untuk menjalankan sebuah sistem yang inovasi terbaru dapat menjadikan seseorang merasakan kemudahan.

Dalam konteks ini, mahasiswa merupakan salah satu kelompok pengguna potensial *mobile banking* karena mereka secara umum telah terbiasa pada layanan digital dalam kehidupan sehari-hari termasuk urusan keuangan pribadi. Penelitian ini secara khusus akan mengambil sampel dari mahasiswa jurusan akuntansi dari Universitas Muhammadiyah Ponorogo angkatan 2022. Pemilihan angkatan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka saat ini berada di semester akhir, dimana intensitas penggunaan layanan perbankan digital cenderung meningkat, baik untuk kebutuhan pribadi, pendidikan maupun organisasi. Pemilihan *mobile banking* BNI sebagai objek penelitian tidak terlepas dari realitas di lapangan, dimana mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo umumnya menerima Kartu Tanda Mahasiswa (KTM) yang terintegrasi dengan rekening dan ATM Bank BNI. Integrasi ini secara otomatis menjadikan BNI sebagai bank utama yang digunakan oleh mahasiswa sejak awal perkuliahan. Oleh karena itu, BNI menjadi pilihan yang logis dan relevan sebagai objek penelitian karena tingkat keterlibatannya yang tinggi dalam kehidupan keuangan mahasiswa.

Adapun pemilihan program studi Akuntansi sebagai latar belakang responden dalam penelitian ini juga memiliki pertimbangan tersendiri.

Mahasiswa Akuntansi umumnya memiliki pengetahuan dasar mengenai konsep keuangan, perbankan, dan teknologi informasi terkait transaksi keuangan. Hal ini menjadikan mereka kelompok yang relatif lebih memahami manfaat serta risiko penggunaan sarana transaksi keuangan digital seperti *mobile banking*. Setelah menguraikan masalah, penjabaran teori dan beberapa fenomena juga pendapat, maka peneliti bertujuan untuk menganalisis adanya pengaruh dari variabel yang di ambil berjudul **“Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan *Mobile Banking* BNI Pada Mahasiswa Akuntansi Angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo”**

1.2. Perumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang diatas maka perumusan masalah yang di ambil penelitian ini yaitu:

1. Apakah literasi keuangan terdapat pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
2. Apakah literasi digital terdapat pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
3. Apakah kemudahan penggunaan terdapat pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo?
4. Apakah literasi keuangan, literasi digital, serta kemudahan penggunaan berpengaruh terdapat pengaruh terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Mengetahui pengaruh literasi keuangan terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas

Muhammadiyah Ponorogo.

- b. Mengetahui pengaruh literasi digital terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- c. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022.
- d. Mengetahui secara simultan pengaruh literasi keuangan, literasi digital, serta kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *mobile banking* BNI pada mahasiswa akuntansi angkatan 2022 Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Universitas

Penelitian dapat ikut berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, serta memperkaya wawasan dan pengetahuan masyarakat akademik.

b. Bagi Pihak Bank BNI

Penelitian dapat membantu bank memahami sejauh mana layanan seperti *mobile banking* dimanfaatkan oleh nasabah, khususnya segmen tertentu seperti mahasiswa.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini membantu meningkatkan kemampuan penelitian, analisis, dan interpretasi data.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan bahan untuk peneliti selanjutnya dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman tentang topik yang diteliti.