

BAB I

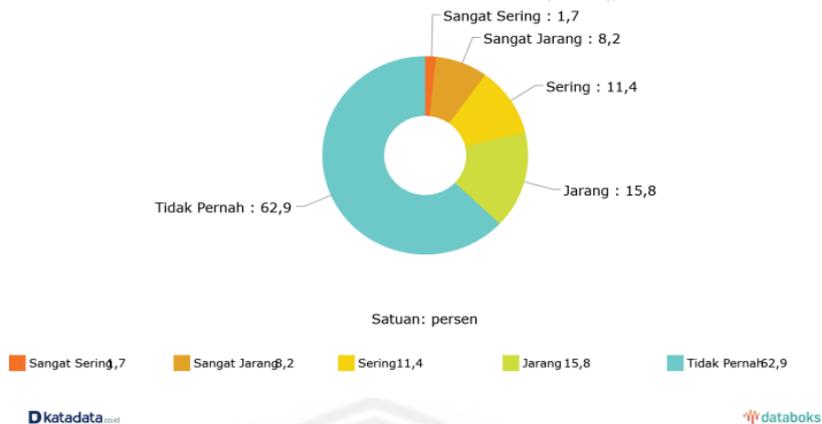
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang semakin pesat membawa dampak perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam industri perbankan. Salah satu bentuk inovasi dalam industri perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yaitu *mobile banking*. Dalam era digital seperti sekarang ini, penggunaan perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *tablet* menjadi semakin umum. Hal ini yang membuat industri perbankan mengembangkan layanan *mobile banking* sebagai bentuk inovasi dalam menyediakan layanan perbankan kepada para nasabah.

Mobile banking adalah layanan yang ditawarkan oleh bank untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur/menu aplikasi perbankan yang diunduh dan diinstal pada *smartphone*. *Mobile banking* menawarkan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan *SMS banking*, karena nasabah tidak perlu mengingat format pesan teks yang dikirim ke bank atau kode pos *SMS banking*. Fitur layanan *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga dan cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket) dan berbagai fitur lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015).

Intensitas Penggunaan Internet untuk Akses Transaksi Perbankan (Internet Banking/Mobile Banking) 2021
Sumber : Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo),



Sumber: databoks.katadata.co.id

Gambar 1.1 Intensitas Penggunaan Internet untuk Akses Transaksi Perbankan (Internet Banking/Mobile Banking) 2021

Berdasarkan hasil survei Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) dengan *Katadata Insight Center* (KIC) yang bertajuk “Status Literasi Digital di Indonesia 2021”, sebanyak 62,9% responden mengaku tidak pernah mengakses transaksi *internet banking* atau *mobile-banking*. Selain itu, sebanyak 15,8% mengaku jarang menggunakannya, dan sebanyak 8,20% mengaku sangat jarang menggunakannya. Sedangkan responden yang mengaku sering menggunakannya sebanyak 11,4% dan yang mengaku sangat sering menggunakan *internet banking* atau *mobile-banking* hanya sebanyak 1,70%. Survei dilakukan dengan responden berjumlah 10 ribu orang dengan pengambilan sampel berasal dari anggota rumah tangga berusia 13-70 tahun, serta menggunakan internet dalam tiga bulan terakhir (Databoks.katadata.co.id, n.d.).

Seiring dengan semakin kompleksnya aktivitas dan kebutuhan sehari-hari, maka diperlukan bantuan teknologi dan sistem informasi untuk mendukung kecepatan, efisiensi dan efektifitas berbagai aktivitas tersebut. Ibu rumah tangga adalah pemegang kunci dalam membuat keputusan keuangan rumah tangga. Seorang ibu rumah tangga tentunya membutuhkan layanan perbankan yang mendukung “kesuksesan” aktivitasnya (Nustini et al., 2020). Salah satu layanan perbankan tersebut adalah *mobile banking*.



Sumber: Data diolah (2023)

Gambar 1.2 Presentase Pengguna Mobile Banking

Namun, dari hasil wawancara pada ibu rumah tangga yang sekaligus anggota majelis taklim nurul iman di bekasi selatan, 80% anggota yang memiliki tidak menggunakan *mobile banking*. Di mana sebanyak 70% sering menggunakan *smartphone*, dan 10% jarang menggunakan *smartphone*. Dan sebanyak 20% anggota menggunakan *mobile banking*. Hal ini menunjukkan tidak semua ibu rumah tangga menggunakan *mobile banking*. Hasil pengamatan ini didapatkan

berdasarkan kriteria di mana anggota menggunakan *smartphone* dan memiliki rekening.

Untuk dapat menggunakan *mobile banking* sesuai dengan kebutuhan maka literasi keuangan tentu dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan kebiasaan melakukan konsumsi yang berlebihan sebagai dampak kemudahan dalam melakukan transaksi (Yuhelmi et al., 2022). Untuk itu, literasi keuangan diperlukan bukan hanya memberikan pengetahuan, namun juga memberikan keterampilan keuangan yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan keuangan (Tiffani, 2023). Literasi keuangan merupakan kebutuhan dasar supaya terhindar dari berbagai macam masalah keuangan (Rahma et al., 2022). Bijak dalam membelanjakan pendapatan adalah bagian dari program pemerintah untuk mendorong orang untuk menggunakan layanan bank dan lembaga keuangan lainnya untuk mempercayakan pengelolaan keuangan mereka (Lindiawatie & Shahreza, 2021). Pada penelitian sebelumnya (Pradini & Susanti, 2021) menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan dan literasi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan pada penelitian lain menunjukkan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap minat dosen dalam menggunakan *mobile banking* (Yuhelmi et al., 2022). Sejalan dengan penelitian (Munari & Susanti, 2021) yang menunjukkan bahwa secara parsial literasi keuangan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-banking*.

Selain literasi keuangan, hal yang harus diperhatikan adalah pengetahuan digital, terutama dalam hal menerima atau menolak, mengevaluasi, menemukan, suatu informasi yang didapat. Hal ini diperlukan untuk menghindari seseorang dari

ancaman seperti notifikasi atau menerima informasi palsu. Selain itu, Literasi digital melibatkan keterampilan individu menggunakan dan memanfaatkan aplikasi, dimana semua orang dapat menggunakan fitur yang tersedia (Tiffani, 2023). *Digital literacy* adalah kemampuan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menemukan, mengevaluasi, memanfaatkan, membuat, dan mengkomunikasikan konten atau informasi dengan kecakapan kognitif maupun teknis (Asni Aulia et al., 2021). Literasi digital memungkinkan seseorang untuk mengetahui dan memahami teknologi, bagaimana menggunakannya dan menyadari apa yang akan ditimbulkan (Pradini & Susanti, 2021). Pada penelitian sebelumnya (Pradini & Susanti, 2021) menunjukkan bahwa tingkat literasi keuangan dan literasi digital tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Sedangkan ada juga penelitian yang menunjukkan literasi digital secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-banking* (Munari & Susanti, 2021). Sejalan dengan penelitian (Izzuddin & Ilahiyah, 2022) yang menunjukkan bahwa secara parsial *digital literacy* berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan bank digital.

Selain literasi keuangan dan literasi digital, adapula hal yang menjadi bahan pertimbangan yang dapat mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* yaitu risiko. Selain manfaat yang didapatkan oleh nasabah, tentu terdapat kelemahan yang dianggap berisiko sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Risiko merupakan keadaan ketidakpastian yang perlu diperhitungkan dalam mengambil keputusan terkait menggunakan atau tidaknya transaksi online (Sari et al., 2021). Dalam penelitian ini risiko dikaitkan dengan penipuan dan lain sebagainya yang

dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Pada penelitian sebelumnya (Okky Natalia & Rini Tesniwati, 2021) menunjukkan bahwa persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* Bank Mandiri di Kota Bekasi. Sejalan dengan penelitian (Finannafi'ah & Witono, 2022) yang menunjukkan bahwa risiko berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* masyarakat di Kabupaten Sragen. Sedangkan ada juga penelitian menunjukkan bahwa persepsi risiko terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* memiliki pengaruh yang tidak signifikan (Kurniaputra & Nurhadi, 2018).

Oleh karena itu, terdapat gap pada penelitian terdahulu serta belum banyak penelitian terkait dengan pengaruh literasi keuangan, literasi digital, dan risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Literasi Keuangan, Literasi Digital, dan Risiko Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh literasi keuangan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan?
2. Apakah ada pengaruh literasi digital terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan?
3. Apakah ada pengaruh risiko terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menguraikan:

1. Pengaruh literasi keuangan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.
2. Pengaruh literasi digital terhadap minat menggunakan *Mobile Banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.
3. Pengaruh risiko terhadap minat menggunakan *Mobile banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan serta bahan kajian untuk memperdalam pemahaman dan menambah wawasan mengenai literasi keuangan, literasi digital, serta pengaruhnya terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai literasi keuangan, literasi digital, dan risiko serta mengetahui pengaruhnya terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.

b. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai literasi keuangan, literasi digital, dan risiko serta pengaruhnya terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.

c. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya literasi keuangan, literasi digital, dan pemahaman tentang risiko serta memberikan gambaran terkait minat menggunakan *mobile banking* pada Majelis Taklim Nurul Iman di Bekasi Selatan.

1.5 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika dalam penulisan penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai literatur yang mendasari topik pada penelitian atau telaah teoritis, penelitian terdahulu dan perbedaan dengan penelitian terdahulu atau telaah empiris, kerangka konseptual, dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai desain penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel dan skala pengukurannya, serta metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang penjelasan hasil analisis data penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang penjelasan kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian dan saran.

