

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak yang besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk transaksi jual beli barang dan jasa serta penggunaan jasa perbankan. Menurut data terbaru dari Insider Monkey, tahun 2023 sebanyak 7,33 miliar orang memiliki ponsel atau *smartphone*, yang menghubungkan 91,40% populasi global melalui jaringan seluler (Mela, 2023). Sehingga dianggap sebagai salah satu faktor yang mendorong penggunaan layanan perbankan digital.

Penyediaan layanan perbankan digital, membuat proses transaksi menjadi lebih cepat dan nyaman. Tak heran jika jumlah transaksi digital semakin meningkat, hal ini dibuktikan dengan data statistik Infrastruktur Sistem Pembayaran dan Pasar Keuangan (SPIP) Bank Indonesia pada bulan Januari 2023 yang menjelaskan bahwa terjadi peningkatan transaksi digital pada periode tersebut. selama 5 tahun terakhir, seperti terlihat pada Tabel di bawah ini. (Verania Zahra et al., 2023)

**Tabel 1.1**  
**Evolusi Nilai Transaksi Uang Elektronik Tahun 2018-2022**

| <b>Tahun</b>    | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>2021</b> | <b>2022</b>      |
|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Nilai Transaksi | 106.780     | 473.443     | 504.956     | 786.454     | <b>1.117.797</b> |

*Sumber: SPIP Bank Indonesia, 2023.*

Peristiwa peningkatan penggunaan bank digital juga terjadi di Sumatera Utara yang dimana pada situs waspada.co.id, yang menyatakan Bank Indonesia Sumatera Utara mencatat adanya pertumbuhan signifikan dari pengguna *Quick Response*

*Code Indonesian Standart (QRIS)*. Hingga Juni 2023, tercatat lebih dari 1 juta toko di Sumatera Utara yang telah menggunakan QRIS. Jumlah ini menunjukkan peningkatan signifikan dalam adopsi pembayaran digital di wilayah tersebut. Dengan total merchant usaha mikro tumbuh 63,06% (yoy). IGP Wira Kusuma, Kepala Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Sumatera Utara, menyampaikan bahwa jumlah transaksi dengan menggunakan QRIS telah mencapai Rp4,91 triliun. Sehingga masyarakat Sumatera Utara memiliki potensi untuk cepat mengadopsi teknologi perbankan digital (Citizen, 2023). Kondisi ini memicu lembaga perbankan untuk melakukan transformasi digital, beberapa diantaranya meluncurkan inovasi terbaru yaitu bank digital. Bank digital memiliki beberapa keunggulan, dimana semua aktivitas perbankan seperti pembukaan maupun penutupan rekening, transfer antar bank maupun e-wallet, hingga berkomunikasi dengan *customer service* dilakukan secara online melalui aplikasi.

SeaBank merupakan Bank digital yang cukup populer karena memiliki keterikatan dengan Shopee. Sesuai dengan “klaim”-nya yakni untuk membantu dan mempermudah aktivitas finansial. SeaBank memiliki tampilan *user-friendly* dan mudah dipahami. Pada Mei 2023, PT Bank Seabank Indonesia tercatat sebagai bank digital dengan aset terbesar di Indonesia (seabank, co.id.). Aset SeaBank meningkat sebesar 73%, dari Rp17,97 triliun pada tahun 2022 menjadi Rp31,09 triliun. Penyaluran kredit juga meningkat signifikan, dari Rp8,79 triliun menjadi Rp14,42 triliun (Arlina, 2023).

Seiring peningkatan Aset, SeaBank juga memberikan kualitas layanan digital yang baik, sehingga mendorong pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) sejak

aplikasi bank digital SeaBank diluncurkan. Data Perkembangan Keuangan SeaBank Februari 2021 – 2023. Untuk memahami data dengan lebih jelas lihat pada Tabel 1.2

**Tabel 1.2**  
**Dana Pihak Ketiga Seabank per Februari 2021-2023**

| <b>Tahun</b>        | <b>2021</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|---------------------|-------------|-------------|-------------|
| DPK (dalam juta)    | 2,333,058   | 10,764,940  | 26,202,307  |
| Persentase Kenaikan | -           | 361,40%     | 143,40%     |

*Sumber: Diadaptasi dari Laporan Publikasi Keuangan SeaBank Februari 2021-2023*

Seiring pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) berdasarkan data. Namun faktanya nasabah masih menyampaikan pengaduan. Peningkatan jumlah pengaduan terjadi pada tahun 2021 hingga tahun 2022 mencapai 1.474,73%, yang kemudian melonjak dari 2.576 menjadi 37.288. (Laporan Tahunan Seabank 2022). Meskipun terdapat banyak pengaduan dari nasabah, SeaBank tetap menunjukkan peningkatan DPK sebesar, 143,40% *year-on-year* hingga Februari 2023. Hal ini menunjukkan bahwa SeaBank sudah mengatasi permasalahan nasabah dengan baik. Peningkatan DPK pada SeaBank diduga dipengaruhi oleh kemudahan, manfaat, dan keamanan, yang ditawarkan dimana SeaBank sudah terdaftar dan diawasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga pengguna dapat merasa yakin bahwa dana mereka aman.

Layanan perbankan digital termasuk SeaBank memiliki dampak positif terkait manfaat, kemudahan dan di jaminan atas keamanan, namun juga mengandung risiko, seperti ancaman terhadap keamanan data dan privasi. Risiko kejahatan *cyber* merupakan risiko yang paling dikhawatirkan oleh pengguna

layanan perbankan digital. Berdasarkan penelitian Nurdin et al., (2020), Kejahatan *cyber* dinyatakan dapat mengancam setiap transaksi konsumen dan keamanan data pribadi nasabah sebagai penngguna layanan perbankan digital.

Sebuah aplikasi dapat menjadi pilihan konsumen ketika aplikasi tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan. Hal ini berlaku untuk aplikasi perbankan digital Seabank, yang dapat dijelaskan melalui perspektif persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dari penelitian Davis (1989). Dalam *teori Technology Acceptance Model (TAM)*, disebutkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat adalah faktor kunci yang dapat mempengaruhi sikap individu terhadap penerimaan teknologi (Davis, 1989). Oleh karena itu, semakin mudah dan bermanfaat teknologi tersebut, semakin besar kemungkinan individu untuk menerimanya dan menggunakannya. Selain itu, model TAM juga menyatakan bahwa faktor eksternal dapat mempengaruhi individu dalam membuat keputusan mengenai bagaimana dan mengapa mereka menggunakan teknologi baru (Aja, Kusumatriawan, 2021). Karena itu, kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, keamanan yang terjamin, dan risiko yang rendah saat menggunakan aplikasi Seabank dapat membentuk sikap positif terhadap minat penggunaan dalam proses transaksi.

Minat menggunakan aplikasi Seabank juga berkaitan dengan perilaku penggunaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi keinginan atau minat dalam menggunakan aplikasi bank digital Seabank dapat dijelaskan melalui *Theory of Planned Behavior (TPB)* yang dikemukakan oleh Ajzen (1991) dan dijelaskan lebih lanjut oleh Hafsyah (2020). Menurut teori ini, niat individu adalah faktor utama

yang mendasari perilaku dan bertindak sebagai motivasi yang mendorong individu untuk bertindak. Davis (1989) menyatakan bahwa minat penggunaan merupakan kelanjutan dari perilaku terhadap penggunaan teknologi secara umum. Tingkat dari penggunaan sistem informasi dapat diprediksi berdasarkan sejauh mana perhatian yang diberikan oleh pengguna.

Berdasarkan penelitian Vankatesh dan Davis (2000), ditemukan bahwa minat penggunaan adalah hasil dari persepsi manfaat dan persepsi kemudahan penggunaan. Mereka mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti faktor sosial, pengaruh sosial, dan pengalaman penggunaan dapat mempengaruhi minat penggunaan. Kemudahan penggunaan Davis (1989), adalah ukuran kemudahan dimana individu percaya bahwa suatu sistem teknologi dapat dipahami dan digunakan. Teknologi berkualitas baik berfokus pada kepuasan pengguna, dengan kemudahan penggunaan sebagai faktor penentu. Sistem yang intuitif dan mudah dipelajari akan meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan kualitas sistem. Sedangkan menurut Londa et al., (2022) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan memiliki dampak yang baik dan besar terhadap keinginan untuk memanfaatkan teknologi.

Persepsi manfaat menurut Davis (1989), mengemukakan bahwa hubungan persepsi kegunaan terhadap penggunaan nyatanya lebih kuat dibandingkan dengan konstruk manapun. Individu cenderung lebih memilih sistem yang dianggap dapat meningkatkan kinerja dan produktivitas kerja mereka. Tingginya persepsi manfaat terhadap suatu sistem menunjukkan keyakinan bahwa sistem tersebut berguna dan memiliki nilai tambah dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan. Teknologi yang

efektif dan mudah digunakan akan mendukung pencapaian tujuan dan meningkatkan hasil kerja. Kegunaan yang dirasakan merupakan keyakinan dalam proses pengambilan keputusan, apakah sistem informasi mempunyai manfaat maka seseorang akan menggunakan sistem tersebut, namun jika dirasa sistem informasi tersebut kurang bermanfaat maka tidak akan digunakan.

Persepsi keamanan dari sebuah teknologi juga merupakan suatu hal yang mempengaruhi minat penggunaan bank digital. Menurut Junaedi & Neneng, (2023) keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui mobile banking. Sedangkan Menurut Sulmi et al., (2021), keamanan merupakan persepsi konsumen atau seseorang terhadap keamanan dalam melakukan berbagai macam transaksi melalui *fintech* seperti *e – commerce*, *mobile banking* dan layanan keuangan digital lainnya. Keamanan yang tinggi akan membuat pengguna merasa terlindungi dan yakin bahwa menggunakan layanan tersebut akan menguntungkan bagi dirinya.

Risiko merupakan sesuatu yang dipertimbangkan seseorang ketika memutuskan apakah akan melakukan transaksi online atau tidak. Berbeda dengan transaksi di bank, transaksi online melalui mobile banking memiliki risiko karena nasabah tidak dapat bertatap muka dengan petugas untuk memastikan kelancaran transaksi. Hal ini menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah, terutama yang baru pertama kali menggunakan mobile banking. Berdasarkan penelitian Sari et al.,

(2021), nasabah mempertimbangkan berbagai risiko sebelum menggunakan mobile banking. Persepsi risiko dari sebuah teknologi informasi termasuk bank digital terkait penilaian seseorang tentang kemungkinan dan konsekuensi negatif dari suatu situasi atau tindakan. Penilaian tersebut dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi, pengetahuan, dan keyakinan. Risiko merupakan hal yang penting bagi pengguna layanan perbankan digital.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu, terdapat temuan yang beragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi minat penggunaan bank digital. Penelitian Lestari et al., (2023) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan risiko berpengaruh positif terhadap minat menggunakan bank digital. Sementara itu, penelitian Rahmah et al., (2022) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap minat, namun persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat. Kemudian, penelitian Aditya dan Putu Mahyuni (2022) menemukan bahwa persepsi kebermanfaatan dan persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan pada latar belakang, terdapat perbedaan temuan dari berbagai penelitian tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis **Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan, Dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Bank Digital Seabank.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari penjelasan di atas, penelitian ini akan fokus pada beberapa pertanyaan utama, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat penggunaan Bank Digital Seabank?
2. Bagaimana pengaruh persepsi manfaat secara parsial terhadap minat penggunaan Bank Digital Seabank?
3. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan secara parsial terhadap minat penggunaan Bank Digital Seabank?
4. Bagaimana pengaruh persepsi risiko secara parsial terhadap minat penggunaan Bank Digital Seabank?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari pertanyaan di atas, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi kemudahan penggunaan secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Digital Seabank.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi manfaat secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Digital Seabank.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi keamanan secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Digital Seabank.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh persepsi risiko secara parsial terhadap minat menggunakan Bank Digital Seabank.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penulisan di atas, maka penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

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

Sebagai dasar dan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, persepsi keamanan, dan persepsi risiko terhadap minat penggunaan bank digital.

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

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam industri sejenis, khususnya PT Bank Seabank Indonesia, untuk meningkatkan layanan aplikasi bank digitalnya sehingga semakin menarik minat nasabah untuk terus menggunakannya.

2. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman kepada pembaca mengenai topik penelitian yang diteliti.