

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini manusia diseluruh dunia telah membagi era perkembangan revolusi teknologi manusia kadalam beberapa tingkatan. Era milineum seperti yang kita rasakan saat ini merupakan bagian dari revolusi industri 4.0. Dalam revolusi industri 4.0 peranan manusia sebagai sumber daya semakin dikurangi dalam hal ini peran aktif manusia sebagai sumber tenaga dalam kegiatan produksi berangsur angsur telah dikurangi dan digantikan oleh mesin. Berbagai perangkat teknologi yang diciptakan manusia ditujukan untuk memecahkan berbagai masalah yang mungkin dihadapi dalam kehidupan, salah satunya teknologi yang diciptakan adalah komputer, mulai dari *personal computer*, laptop, notebook, android dan sebagainya (Saputra, 2017).

Era revolusi industri pada saat ini telah menciptakan perang dagang untuk mengembangkan berbagai teknologi berbasis digital. Pengembangan teknologi digital diharapkn dapat membantu mempermudah pekerjaan yang dilakukan manusia. Salah satu dunia bisnis yang terus menunjukkan perkembangan yang signifikan di Indonesia pada umumnya dan Sumatera Barat pada khususnya adalah dunia perbankan. Semakin banyaknya perusahaan perbankan yang bermunculan saat ini telah menciptakan persaingan yang ketat untuk memperoleh nasabah, untuk tetap besar bertahan ditengah persaingan yang ketat setiap bank memiliki strategi khusus untuk menciptakan keunggulan bersaing.

Salah satu bank terbesar di Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau dikenal dengan nama BRI, menciptakan inovasi dibidang

teknologi dalam rangka menciptakan keunggulan bersaing. Inovasi dibidang teknologi tersebut ditandai dengan pengembangan BRI *Mobile*. Dengan fasilitas BRI *Mobile* setiap nasabah dapat melakukan transaksi jarak jauh, dimana pun dan tidak terpengaruh batas waktu tanpa harus mendatangi bank. *Mobile Banking* dapat di download melalui playstore pada masing masing ponsel android yang dimiliki nasabah.

Dasar penggunaan BRI-*Mobile* ditetapkan dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 22/23/PBI tahun 2020, didalam peraturan tersebut setiap bank dalam ruang lingkup Bank Indonesia diberi kewenangan untuk mengembangkan teknologi untuk menciptakan kenyamanan dan keamanan bagi nasabah. Keberadaan peraturan Bank Indonesia semakin meningkatkan legalitas penggunaan layanan digital BRI tersebut.

Penggunaan BRI *Mobile* tentu dapat dilakukan oleh setiap nasabah BRI dimanapun berada khususnya nasabah di Kanagarian Surian Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok Selatan. Kanagarian Surian merupakan desa yang cukup maju dengan masyarakat yang hidup bertani dan berkebun, sehingga dengan adanya fasilitas BRI *Mobile* yang dapat digunakan nasabah BRI di Kanagarian Surian tentu akan mempermudah aktifitas bisnis atau pun transaksi keuangan yang dilakukan masyarakat di Kanagarian Surian. Walaupun demikian yang menjadi permasalahannya adalah tidak semua nasabah BRI di Kanagarian Surian mau menggunakan BRI *Mobile*, diduga salah satu faktor yang mendorong kondisi tersebut terjadi disebabkan adanya persepsi negatif dalam pemanfaatan BRI *Mobile*.

Dalam rangka mengetahui persepsi masyarakat di Kanagarian Surian tentang keberadaan fasilitas BRI *Mobile* maka peneliti melakukan pra survei kepada 30 orang nasabah BRI yang dipilih secara acak. Pra survei dilakukan pada awal November 2020 yang lalu. Hasil pra survei terlihat di dalam Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Hasil Pra Survei Nasabah BRI di Kanagarian Surian
Tentang Persepsi Pemanfaatan BRI Banking Mei 2021

No	Pernyataan	SS		S		KS		TS		STS		N
		Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	
1	Penggunaan BRI <i>Mobile</i> sangat mudah	2	6.67	3	10.00	5	16.67	15	50.00	5	16.67	30
2	Penggunaan BRI <i>Mobile</i> memperkecil risiko kejahatan bagi pengguna	12	40.00	12	40.00	3	10.00	3	10.00	0	0.00	30
3	Penggunaan BRI <i>Mobile</i> sangat efektif	14	46.67	12	40.00	2	6.67	3	10.00	1	3.33	30
4	Mempelajari penggunaan BRI <i>Mobile</i> relatif sulit	2	6.67	4	13.33	4	13.33	17	56.67	3	10.00	30
5	Saya akan menggunakan BRI <i>Mobile</i>	4	13.33	6	20.00	9	30.00	11	36.67	0	0.00	30

Sumber: Hasil Pra Survei Nasabah BRI Kanagarian Surian (2020)

Sesuai dengan hasil pra survei yang telah dilakukan terlihat bahwa 50% responden menolak untuk setuju menyatakan penggunaan BRI *Mobile* relatif mudah, walaupun demikian 46.67% responden mengungkapkan setuju bahwa pemanfaatan BRI *Mobile* memiliki banyak manfaat, di dalam pra survei juga diketahui bahwa 56.67% responden mengakui penggunaan BRI *Mobile* relatif sulit sehingga mereka enggan untuk mencoba menggunakannya. Berdasarkan hasil pra survei yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat di Kanagarian Surian Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok masih memiliki persepsi negatif dalam pemanfaatan fasilitas BRI Banking

sehingga mempengaruhi keinginan mereka untuk menggunakan fasilitas tersebut. Munculnya persepsi negatif masyarakat tentang pemanfaatan BRI Banking tidak terlepas dari lemahnya penguasaan masyarakat di Kanagarian Surian pada teknologi, oleh sebab itu sangat penting bagi peneliti untuk mencoba mengetahui pengaruh persepsi masyarakat terhadap penggunaan BRI Banking khususnya di Kanagarian Surian Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok.

Kotler dan Keller (2016) mengungkapkan bahwa minat merupakan keinginan yang muncul dari dalam diri seorang individu untuk melakukan sebuah tindakan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan. Berkembangnya kondisi ekonomi masyarakat di Kanagarian Surian diyakini akan mendorong meningkatnya pemanfaatan fasilitas bank oleh masyarakat, salah satunya penggunaan BRI *Mobile*. Mengingat inovasi dibidang teknologi tersebut akan menciptakan efisiensi dan efektifitas dalam melaksanakan kegiatan bisnis khususnya yang berkaitan dengan transaksi uang tunai yang melibatkan bank, nasabah atau pun stakeholders yang lain.

Hariyosongko, (2019) mengungkapkan munculnya minat nasabah menggunakan fasilitas *financial technology* seperti BRI *Mobile* tidak terbentuk dengan sendirinya akan tetapi dipengaruhi oleh sejumlah variabel diantaranya adalah persepsi kemudahan, persepsi manfaat, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan. Masing-masing variabel dapat mempengaruhi menguat atau menurunnya minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *financial technology*. Hal yang sama juga dinyatakan oleh Prasetya dan Putra, (2020) mengungkapkan minat menggunakan sebuah perangkat *financial technology* dapat dipengaruhi

oleh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, persepsi risiko dan persepsi kepercayaan yang telah dirasakan pengguna atau *user*.

Persepsi merupakan penilaian yang dirasakan nasabah terhadap berbagai hal, salah satunya dalam penggunaan *financial technology* yaitu *BRI Mobile*. Menurut Pranoto & Setianegara, (2020) dimensi pengukuran persepsi pertama adalah persepsi manfaat yang menunjukkan penilaian yang diberikan pengguna (*user*) terhadap nilai atau manfaat yang mereka rasakan. Ketika dalam menggunakan pengguna merasakan manfaat yang mereka harapkan maka minat untuk kembali menggunakan perangkat berbasis teknologi akan semakin kuat. Akan tetapi ketika pengguna memiliki pengalaman negatif dalam menggunakan teknologi maka kecenderungan minat untuk menggunakan akan semakin kecil.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Priambodo dan Prabawani, (2016) menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* sebuah bank. Temuan penelitian yang sama juga diperoleh oleh Prasetya dan Putra, (2020) menemukan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *mobile banking* yang ditawarkan sebuah bank, selanjutnya hasil penelitian yang dilakukan oleh Hariyosasonoko, (2019) menemukan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan *financial technology* yaitu *mobile banking*. Efektifitas dan adanya efisiensi waktu yang dirasakan sebagai pemanfaatan *mobile banking* mendorong nasabah memiliki minat yang sangat tinggi untuk terus menggunakan fasilitas *mobile banking* tersebut.

Wahyuningtyas dan Widiastuti, (2017) mengungkapkan bahwa menguatnya keinginan pengguna (*user*) dalam menggunakan perangkat teknologi adalah persepsi kemudahan. Menurut Wirtz dan Lovelock, (2011) persepsi kemudahan menunjukkan penilaian yang diberikan pengguna dalam pemanfaatan perangkat. Ketika pengguna merasakan banyak kemudahan dalam memanfaatkan teknologi maka kesan positif tersebut akan mendorong munculnya minat yang lebih kuat dalam diri pengguna untuk terus menggunakan teknologi yang sama ketika kembali dibutuhkan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Farizi, (2019) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *financial technology* yaitu BRI *Mobile* di Kota Bandung. Temuan yang sama diperoleh oleh Nurzanita dan Marlina, (2020) menemukan bahwa persepsi kemudahan yang semakin tinggi dirasakan pengguna akan semakin meningkatkan minat untuk menggunakan *Mobile Banking* yang ditawarkan oleh sebuah bank. Hasil yang berbeda diperoleh oleh Charisma dan Suprapti, (2020) menemukan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *Mobile Banking Mandiri*.

Disamping persepsi manfaat dan persepsi kemudahan, menguatnya atau menurunnya minat pengguna (*user*) dalam memanfaatkan teknologi, persepsi risiko juga ikut mempengaruhinya. Menurut Keller, (2016) mengungkapkan persepsi risiko berkaitan dengan pandangan atau penilaian yang dirasakan pengguna terhadap kerugian atau risiko yang dapat diperoleh ketika menggunakan sebuah perangkat teknologi, ketika risiko yang dirasakan semakin kecil maka

minat pengguna (*user*) untuk menggunakan teknologi akan semakin meningkat dan sebaliknya.

Hasil penelitian yang diperoleh oleh Wahyuningtyas dan Widiastuti, (2017) menemukan bahwa persepsi risiko berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat menggunakan fasilitas *Mobile Banking*. Temuan yang sejalan juga diperoleh oleh Triwidyastika, (2012) menemukan bahwa semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan oleh pengguna (*user*) akan semakin menurunkan minat pengguna perangkat teknologi. Ketakutan untuk mendapatkan risiko dan kerugian dalam pemanfaatan teknologi mendorong pengguna cenderung menghindari kemungkinan menggunakan perangkat tersebut. Selanjutnya hasil yang berbeda diperoleh oleh Farizi, (2019) yang menemukan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fasilitas *mobile banking* sebuah bank konvensional.

Minat untuk menggunakan sebuah perangkat teknologi dalam diri pengguna juga dapat dipengaruhi oleh persepsi kepercayaan. Menurut Nurzanita dan Marlina, (2020) mengungkapkan persepsi kepercayaan, menunjukkan penilaian yang muncul dari dalam diri konsumen untuk mempercayai perangkat teknologi yang disebabkan oleh adanya pengalaman dimasa lalu pada saat menggunakan perangkat teknologi. Semakin positif kesan yang terbentuk dalam diri konsumen dalam menggunakan sebuah perangkat teknologi maka akan semakin meningkatkan minat untuk menggunakannya.

Hasil penelitian Ansyah, (2019) menemukan bahwa persepsi kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* yang dikembangkan oleh sebuah bank. Temuan yang konsisten juga diperoleh oleh Farizi, (2019) justru menemukan hasil penelitian yang berbeda, dimana dalam penelitiannya ditemukan bahwa persepsi kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan sebuah perangkat teknologi yang dikembangkan untuk menciptakan kenyamanan bagi penggunaannya.

Berdasarkan kepada uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas peneliti tertarik untuk kembali pengaruh persepsi terhadap minat menggunakan sebuah teknologi dibidang jasa keuangan. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang berjudul: **Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Minat Menggunakan *Financial Technology* (Studi Pengguna BRI *Mobile* di Nagari Surian Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Solok).**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan kepada latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka diajukan beberapa pertanyaan yang akan dibahas di dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan BRI *Mobile* ?
2. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan BRI *Mobile* ?
3. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap minat menggunakan BRI *Mobile* ?

4. Apakah persepsi kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *BRI Mobile* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan penelitian, tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *BRI Mobile*.
2. Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *BRI Mobile*.
3. Mengetahui pengaruh persepsi risiko terhadap minat menggunakan *BRI Mobile*.
4. Mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan terhadap minat menggunakan *BRI Mobile*.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian diharapkan hasil yang diperoleh dapat memberikan manfaat bagi:

1. Manfaat Praktis
 - a) Peneliti dimasa mendatang hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dapat menjadi referensi atau acuan yang dapat bermanfaat bagi sejumlah peneliti yang tertarik membahas sejumlah variabel yang dapat mempengaruhi minat nasabah *BRI* atau pun bank lainnya dalam menggunakan fasilitas *Mobile Banking*.

- b) Penelitian ini dapat menjadi acuan untuk menentukan kebijakan strategis yang berkaitan dengan pengembangan teknologi dalam membantu menyelesaikan masalah keuangan pada sejumlah institusi khususnya lembaga perbankan.

2. Manfaat Teoritis

- a) Hasil yang diperoleh akan bermanfaat bagi manajemen bank khususnya dalam memasarkan fasilitas *BRI Mobile* dan mendorong peningkatan jumlah *user* atau pengguna fasilitas tersebut khususnya di Kanagarian Surian Kecamatan Patai Cermin di Kabupaten Solok.
- b) Penelitian ini juga menambah wawasan masyarakat tentang manfaat *financial technology* untuk membantu kelancaran aktifitas masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan dengan cepat, tepat dan aman.
- c) Peneliti dimasa mendatang, penelitian ini dapat dijadikan acuan atau referensi dimasa mendatang yang juga tertarik membahas permasalahan yang sama.