

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Technology Acceptance Model (TAM) yaitu konsep yang dimanfaatkan mengkaji berbagai faktor yang berperan dalam memengaruhi penerimaan terhadap sebuah sistem teknologi atau sistem informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) menurut Wicaksono, S. (2022) mengungkapkan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan/manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) mengacu pada semakin seseorang sadar bahwa teknologi bermanfaat dan dapat mempermudah pengguna melaksanakan pekerjaan atau meraih target yang diinginkan. Semakin besar kemungkinan mereka berkeinginan untuk memanfaatkan teknologi digital. Dalam TAM, *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) mengacu pada kesadaran seseorang mengenai sejauh mana teknologi gampang dipakai. Jika individu merasa teknologi mudah dipakai, hal ini membuat mereka lebih mempunyai keinginan untuk memanfaatkan teknologi itu.

Dalam teori *Technology Acceptance Model* (TAM) adapun hal dapat mempengaruhi niat memakai (*Intention to use*) yaitu kesadaran mengenai mudahnya penggunaan, kesadaran terhadap kegunaan/manfaat, kesadaran keamanan, faktor sosial dan faktor personal (Wicaksono, S. 2022). *Intention to use* sangat berperan mengacu adopsi teknologi oleh pemakai. Jika individu berkeinginan memanfaatkan teknologi, sehingga sangat mungkin mereka hendak menggunakan teknologi tersebut.

Perkembangan teknologi digital sekarang kian berkembang, diantaranya yaitu bidang perbankan. Salah satu inovasi teknologi layanan perbankan saat ini yaitu Bank Digital yang populer dikalangan generasi muda seperti mahasiswa ekonomi. Dalam Amalia Putri (2024) mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Gusdur Pekalongan banyak yang menggunakan Bank Digital. Mereka menggunakan aplikasi *digital banking* untuk membayar UKT (Uang Kuliah Tunggal) karena kemudahan penggunaan yang didapat. Mereka memiliki pengetahuan yang cukup mengenai keuangan karena termasuk dalam mata kuliah di fakultas ekonomi.

Bank Digital berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.12/POJK.03/2021 merupakan perbankan yang memiliki badan hukum Indonesia, menawarkan serta melakukan operasional usaha utamanya melalui media elektronik tidak memerlukan kantor fisik selain kantor pusat, atau dengan menggunakan kantor fisik yang terbatas (Rinwanti, 2023). Bank Digital sah secara hukum, diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta Bank Indonesia (BI) juga dijamin Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). OJK merupakan institusi mempunyai peran, tanggung jawab, serta kewenangan dalam pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan investigasi. Sedangkan BI merupakan Bank Sentral Republik Indonesia bertujuan menjaga kestabilan nilai rupiah. Serta LPS merupakan institusi yang menjamin dana simpanan milik nasabah bank di Indonesia.

Kelebihan dari Bank Digital yaitu terjangkau nya akses, gratis tarif pengiriman uang, gratis tarif *top-up e-wallet* sampai *cashback*, potongan dan persentase bunga simpanan menarik. Menyimpan dana di bank bisa memberikan jaminan keamanan finansial serta gampang mengakses simpanan, kemudahan transaksi dan kemudahan berinvestasi (Rinwanti, 2023).

Seiring berkembangnya teknologi digital saat ini, terutama pada perbankan digital, Sejumlah Bank Digital muncul di Indonesia, baik yang didirikan oleh bank tradisional maupun Bank Digital murni. Jenis Bank Digital dalam Rinwantin (2023) dan keuntungan menggunakannya beberapa diantaranya yaitu SeaBank institusi keuangan digital yang dimiliki oleh Sea Limited/Sea Group, perusahaan induk dari platform Shopee.

SeaBank mendapat bunga tabungan cair tiap hari, bebas biaya admin bulanan, bunga deposito yang tinggi. Kemudian adalah BLU (anak perusahaan dari BCA), BLU mudah dalam penggunaannya, bebas biaya admin bulanan dan gratis transfer antar Bank 20x per bulan. Selanjutnya ada Bank Jago perbankan tanpa kantor cabang, bebas biaya admin bulanan, memiliki kartu fisik dan gratis transfer antar Bank 150x per bulan. Kemudian ada Bank Jenius (aplikasi banking milik Bank BTPN), gratis transfer antar Bank 25x per bulan dengan ketentuan rata-rata saldo per bulan Rp 10.000.000,. Pengguna dapat menabung dan deposito serta transaksi seperti Bank Digital pada umumnya.

Pesatnya perkembangan teknologi digital tak hanya terjadi pada perbankan digital, tetapi pada pembayaran digital yang disebut dompet elektronik. Dompet elektronik (*e-wallet*) atau dompet digital yaitu platform atau perangkat lunak yang dipergunakan menempatkan serta mengurus data pembayaran secara aman (Clara Catharina, 2023). Dompet elektronik (*e-wallet*) berbeda dengan metode pembayaran tradisional karena tidak memerlukan *cash* atau kartu fisik untuk bertransaksi. Sebaliknya, dompet elektronik menggunakan token digital untuk memfasilitasi pembayaran, yang dapat diakses melalui perangkat seluler, komputer, atau perangkat berkemampuan internet lainnya.

Dompot elektronik (*e-wallet*) menawarkan keunggulan dan kelebihanannya dalam kemudahan penggunaan dibandingkan metode pembayaran tradisional. Beberapa diantaranya kenyamanan dan keamanan. Kenyamanan ini dapat melakukan pembayaran dengan cepat dan mudah dari ponsel pintar atau komputer, tanpa harus membawa uang tunai atau kartu. Keamanan menggunakan dompet elektronik (*e-wallet*) menawarkan perlindungan tingkat tinggi terhadap penipuan dan pencurian. Untuk keamanan data dan transaksi, *e-wallet* memiliki fitur keamanan bawaan seperti otentikasi dua faktor dan pengenalan biometrik.

Pesatnya perkembangan teknologi digital pada perbankan, salah satunya adalah Bank Digital SeaBank. SeaBank merupakan perbankan digital untuk mendukung berbagai kegiatan keuangan, seperti menabung sampai melakukan transaksi langsung memakai ponsel sewaktu-waktu. Aplikasi ini sebagai solusi perbankan digital agar mempermudah beragam keperluan masyarakat.

SeaBank didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih mudah, cepat dan efisien, dengan fokus pada penyediaan solusi perbankan yang bisa diakses oleh semua kalangan masyarakat. Seperti Bank Digital lain pada umumnya, pengguna bisa bertransaksi finansial berupa transfer antar Bank, menabung hingga deposito.

SeaBank merupakan perbankan digital yang dimiliki oleh Sea Limited/Sea Group, perusahaan inti dari platform *e-commerce* Shopee. Kantor pusat SeaBank berada di GAMA Tower lantai 35 Jl. H.R. Rasuna Said No.2, Karet Kuningan, Jakarta Selatan 12940. Kantor cabangnya berada di Jakarta, Bintaro, Semarang, Padang, Bandung,

Makassar, Banjarmasin, serta Surabaya. Sedangkan kantor cabang kecil terletak di Kelapa Gading. SeaBank dulu dikenal dengan PT. Bank Kesejahteraan Ekonomi (BKE) dibangun 4 Oktober 1991. Resmi diubah PT. Bank SeaBank Indonesia (SeaBank) 10 Februari 2021 menurut ketetapan Deputy Komisioner Pengawas Perbankan OJK nomor KEP-12/PB.1/2021 (SeaBank, 2024)

Kelebihan pada Bank Digital SeaBank daripada Bank Digital lain diantaranya yaitu mendapat bunga cair setiap hari dengan besaran suku bunga 3,5% p.a., bunga deposito yang tinggi dengan besaran suku bunga hingga 7% p.a., adanya fitur SeaBank pinjam bisa mendapat limit hingga 30.000.000 dengan biaya kompetitif 2% per bulan, keamanan yang tinggi, layanan transaksi digital yang lengkap, kemudahan akses, gratis biaya admin bulanan, dan gratis transfer antar bank.

Perbankan digital terus berkembang dan melakukan banyak inovasi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan pola hidup masyarakat sehingga berminat menggunakan teknologi digital. Hal yang mendorong pengguna untuk memanfaatkan fasilitas digital yaitu minat. Davis et al. (2017:89) dalam Lestari W. et al., (2023) minat perilaku merujuk pada keinginan individu untuk mengambil tindakan tertentu. Menurut Kotler (2012) dalam Robaniyah L. & Kurnianingsih H., (2021) minat ialah terbentuknya suatu hal sesudah mendapat respon keinginan yang berasal dari pengamatan terhadap produk kemudian ingin terhadap produk itu, berpikir dan mau memperoleh produk itu. Munculnya minat menggunakan setelah menerima dorongan pada produk amatan, lalu muncul rasa ingin untuk memakai produk itu, akhirnya menumbuhkan niat menggunakannya.

Proses minat menggunakan atau indikator minat menggunakan menurut Walgito (2015) dalam Lestari W. et al., (2023) tiga indikator dijadikan acuan penelitian minat menggunakan yaitu ketertarikan pada objek minat, perasaan senang, dan kecenderungan untuk menggunakan.

Sebelum memilih memakai layanan Bank Digital, calon pemakai mempertimbangkan faktor-faktor. Salah satunya yaitu persepsi terhadap manfaat, nasabah akan menilai keuntungan apa yang didapat dari penggunaan layanan digital itu (Robaniyah, L., Kurnianingsih, H. 2021). Penggunaan Bank Digital Seabank dapat memberikan manfaat yaitu biaya transfer antar bank gratis hingga 100 kali per bulan, bebas biaya admin bulanan, bunga tabungan cair setiap hari, layanan pembayaran tagihan, dan bisa melakukan pembayaran via scan QRIS.

Hasil penelitian Robaniyah, L.; Kurnianingsih, H. (2021) membuktikan persepsi manfaat ada pengaruh positif signifikan secara bersama pada minat menggunakan aplikasi OVO. Hasil Syukriyyah & Karyaningsih (2023) membuktikan bahwa persepsi manfaat ada pengaruh positif pada minat penggunaan e-wallet shopeepay mahasiswa Universitas Singaperbangsa Karawang. Hasil analisis Khoiriyah, S.U., et. al. (2023) menunjukkan bahwasanya persepsi manfaat terdapat pengaruh positif terhadap minat menggunakan DANA.

Indikator persepsi manfaat pada penggunaan teknologi yaitu pekerjaan menjadi lebih mudah (*makes job easier*), produktivitas bertambah (*increase productivity*), efektifitas Bertambah (*increase productivity*), kinerja dalam bekerja berkembang

(*improves job performance*), dan memiliki Guna (*use full*) (Chin & Todd, 1995) dalam (Robaniyah, L.; Kurnianingsih, H. 2021).

Aspek lain yang berpengaruh terhadap ketertarikan dalam penggunaan Bank Digital ialah kemudahan penggunaan. Pemakai akan memanfaatkan bila teknologi itu praktis digunakan tidak perlu melakukan upaya sulit (Dewi et. al., 2017) dalam (Robaniyah, L. & Kurnianingsih, H. 2021). Banyak fitur pada Bank Digital SeaBank yang mudah digunakan dan dipahami. Diantaranya yaitu desain antarmuka SeaBank yang mudah dipahami untuk pengguna baru sehingga dapat menggunakan aplikasi tanpa kesulitan, SeaBank menyediakan layanan pelanggan yang responsif melalui layanan *customer service* yang bisa dihubungi dari berbagai saluran, pengguna SeaBank dapat melakukan transfer, pembayaran dan pembelian dengan *real time* untuk mempersingkat waktu dalam transaksi.

Hasil penelitian Lestari, W. Sihabudin, Fauji, R. (2023) membuktikan kemudahan penggunaan secara sendiri ada pengaruh positif serta signifikan pada minat menggunakan SeaBank. Hasil analisis Robaniyah, L. & Kurnianingsih, H. (2021) membuktikan kemudahan penggunaan ada pengaruh positif serta signifikan mempengaruhi minat menggunakan OVO di wilayah Solo Raya. Sedangkan hasil penelitian Wenas & Loindong (2023) membuktikan kemudahan penggunaan tak ada pengaruh pada minat pengguna QRIS.

Indikator kemudahan penggunaan yaitu kemudahan dalam mempelajarinya, mudah untuk digunakan, jelas mudah dimengerti, lalu menjadikan lebih terampil (Sun dan Zhang, 2011) dalam (Robaniyah, L. & Kurnianingsih, H. 2021).

Faktor persepsi keamanan Bank Digital juga dijadikan sebagai pertimbangan pengguna sebelum menggunakan Bank Digital. Keamanan dari sistem keuangan memungkinkan pengguna yakin akan menyimpan dananya di sistem keuangan itu (Prena G.D. & Dewi Ni K.S.G., 2023). Menurut Sayar & Wolfe (2007) dalam Robaniyah, L. & Kurnianingsih, H. (2021) keamanan dan kerahasiaan, faktor itu dipertimbangkan ketika pemakai memilih memakai teknologi guna menghindari kerugian finansial. SeaBank memastikan perlindungan dalam transaksi, dimana pemakai diwajibkan input PIN atau sidik jari biometrik pengguna yang sudah di daftarkan. Bank Digital SeaBank juga aman dalam menabung dan deposito karena sudah resmi serta diawasi OJK, juga BI termasuk LPS (SeaBank, 2024).

Hasil penelitian Prena, G.D. & Dewi, N.K.S.G. (2023) membuktikan bahwa persepsi keamanan secara sendiri positif ada pengaruh pada minat menggunakan ShopeePay. Hasilnya Khoiriyah, S.U., et. al. (2023) menentukan persepsi keamanan secara parsial ada pengaruh positif pada minat menggunakan DANA. Analisis Robaniyah, L. & Kurnianingsih, H. (2021) membuktikan bahwa keamanan positif ada pengaruh serta signifikan mempengaruhi minat menggunakan OVO wilayah Solo Raya.

Keamanan dinilai berdasarkan sejumlah indikator, yakni pengguna tidak merasa khawatir ketika memberikan informasi, memiliki keyakinan kalau informasi yang disampaikan akan terlindungi, serta merasa aman percaya diri saat melakukan transaksi (Waspada, 2012) dalam (Robaniyah, L. & Kurnianingsih, H. 2021).

Perkembangan volume dan nilai transaksi digital perbankan mobile di Indonesia selalu meningkat sejak 2019-2023. Semakin tinggi volume transaksi dan nilai transaksi

mengindikasikan bahwa semakin banyak yang menggunakan teknologi digital. Data dibawah ini peneliti ambil dari sumber website Bank Indonesia.

Tabel 1.1
Transaksi perbankan digital

Komponen	Besaran	2019	2020	2021	2022	2023
Volume Transaksi Mobile Banking	Ribu Transaksi	2.360.094	3.427.101	5.534.245	8.354.937	12.334.036
Nilai Transaksi Mobile Banking	Rp miliar	3.522.491	4.770.122	7.730.86	9.995.239	14.378.353

Sumber: Data diolah, 2024.

Peneliti melakukan mini riset kepada beberapa mahasiswa/mahasiswi Fakultas Ekonomi Universitas Darul ‘Ulum yang memakai SeaBank. Menurut nahidh, alasan memakai karena memberikan manfaat bagi pengguna yaitu transfer antar bank gratis, mudah digunakan dan mendapat bunga tabungan yang cair setiap hari. Adapun pendapat lain, dany mengatakan bahwa menabung di SeaBank ini aman karena sudah diawasi oleh lembaga terkait. Hal ini yang mempengaruhi minat menggunakan Bank Digital SeaBank.

Tabel 1.2
Karakteristik Mahasiswa Fakultas Ekonomi
Universitas Darul ‘Ulum Jombang 2021-2024

Prodi	Semester	Tahun	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Total	Seluruhnya
Manajemen	Semester 1	2024	17	15	32	282	421
	Semester 3	2023	28	26	54		
	Semester 5	2022	47	51	98		
	Semester 7	2021	52	46	98		
Akuntansi	Semester 1	2024	2	0	2	81	
	Semester 3	2023	7	9	16		
	Semester 5	2022	10	25	35		
	Semester 7	2021	5	23	28		

Ekonomi Pembangunan	Semester 1	2024	2	2	4	58	
	Semester 3	2023	9	5	14		
	Semester 5	2022	16	7	23		
	Semester 7	2021	8	9	17		

Sumber: Data diolah, 2024.

Dari uraian diatas masih terbatasnya penelitian minat menggunakan Bank Digital SeaBank, maka dari itu peneliti memutuskan Bank Digital SeaBank sebagai objek penelitian, karena masih jarang serta penelitian terdahulu masih tidak konsisten hasilnya. Peneliti berniat melaksanakan penelitian berjudul **“Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Bank Digital SeaBank”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Bank Digital SeaBank?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Bank Digital SeaBank?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan Bank Digital SeBank?
4. Apakah terdapat pengaruh positif secara bersama antara persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan terhadap minat menggunakan Bank Digital SeaBank?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan Bank Digital SeaBank.
2. Mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat menggunakan Bank Digital SeaBank.
3. Mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan Bank Digital SeaBank.
4. Mengetahui secara bersama hubungan antara persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan persepsi keamanan dalam mempengaruhi minat menggunakan Bank Digital SeaBank.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharap bisa jadi wawasan, referensi, serta temuan untuk mengetahui lebih dalam pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan serta persepsi keamanan terhadap minat menggunakan bank digital SeaBank.

2. Manfaat Praktis

a. SeaBank

Diharap dapat menjadi saran serta bisa jadi masukan serta pertimbangan diwaktu depan.

b. Peneliti selanjutnya

Dapat memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai topik penelitian yang diteliti.