

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan era globalisasi saat ini telah membuat banyak perubahan dalam hal kemajuan teknologi. Globalisasi adalah perkembangan kontemporer yang berpengaruh terhadap munculnya berbagai perubahan di dunia. Globalisasi adalah sebuah proses sosial, dimana batas geografis menjadi tidak penting terhadap keadaan sosial budaya, yang kemudian menjelma dalam kesadaran seseorang (Waters, 1995), sedangkan menurut (Giddens, 1990) globalisasi merupakan adanya saling ketergantungan antara satu bangsa dengan bangsa lain, dan antara satu manusia dengan manusia lain melalui perjalanan, perdagangan, budaya, pariwisata, serta interaksi yang luas sehingga batas-batas negara menjadi sempit. Maka dapat disimpulkan bahwa globalisasi adalah sebuah hubungan yang berkaitan dengan peningkatan ketergantungan antar manusia di seluruh dunia melalui perjalanan, perdagangan, budaya, pariwisata dan bentuk-bentuk interaksi yang lain sehingga dunia terasa seperti tanpa batas. Dikatakan bahwa globalisasi membawa perspektif baru tentang konsep “Dunia Tanpa Batas” yang telah menjadi realita yang berpengaruh terhadap perkembangan budaya dan akhirnya membawa perubahan baru pada budaya tersebut. Globalisasi diambil dari kata *global* yang berarti *universal* atau mendunia, selain itu globalisasi dapat diartikan sebagai proses penyebaran unsur-unsur baru secara mendunia. Terutama perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang kini

kian berkembang pesat. Teknologi komunikasi dan informasi merupakan teknologi yang menyediakan seluruh peralatan teknis dalam memproses dan menyampaikan informasi. Teknologi ini berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyebaran, penyajian, dan penyimpanan informasi.

Revolusi industri 4.0 adalah fenomena yang mengkolaborasikan antara teknologi *cyber* dan teknologi otomatis. Dalam hal ini revolusi industri 4.0 akan berlangsung selama abad 21, dengan membangun ketersediaan luas teknologi yang dikembangkan dari revolusi industri ketiga. Dalam industri keempat ini sebagian besar didorong oleh inovasi digital, biologis, dan fisik. Perkembangan teknologi ini juga ikut memengaruhi perkembangan teknologi pada sektor perbankan digital. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkan dana yang telah dihimpun kepada masyarakat yang membutuhkan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan berkembang pesatnya teknologi di era ini, tentu saja seluruh aktivitas manusia tidak luput dari teknologi tersebut, begitu pula dalam sektor perbankan dan jasa keuangan. Persaingan yang ketat dalam industri perbankan dan jasa keuangan yang semakin dahsyat menuntut bank untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan para nasabahnya. Perkembangan industri perbankan saat ini memberikan dan menawarkan kemudahan serta kenyamanan bagi para nasabah melalui layanan operasional yang beragam. Dengan hadirnya teknologi dalam industri perbankan dan jasa keuangan saat ini, maka dapat membuat minat nasabah dalam berbelanja akan naik, daya beli akan meningkat, dan nasabah bank

tersebut akan lebih loyal. Dampak dari kemajuan teknologi perbankan yang pesat ini ditandai dengan diluncurkannya media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi. Di era industri 4.0 ini membuat perbankan semakin berinovasi dan semakin gencar mengembangkan layanan berbasis digital, inovasi ini dibutuhkan untuk menghadapi persaingan seiring berkembangnya pertumbuhan *financial technology (fintech)*. *Fintech* merupakan inovasi dalam bidang jasa keuangan dan finansial.

Bank memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi pada layanan perbankan dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi, yaitu *electronic banking* atau *e-banking*, salah satu layanan *e-banking* yang banyak dipilih dan sering digunakan oleh nasabah adalah layanan *mobile banking* atau (*m-banking*), dengan adanya *m-banking* maka nasabah lebih dimudahkan dalam segala jenis transaksi perbankan. Contohnya adalah ketika nasabah ingin melakukan transfer dana ke rekening lain, jika transaksi dilakukan secara manual maka nasabah harus datang ke bank dan mengisi blanko transfer kemudian nasabah harus mengantri untuk dilayani, namun sekarang nasabah cukup membuka aplikasi layanan *m-banking* menggunakan *smartphone* milik nasabah pribadi dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, jadi nasabah tidak perlu datang ke bank dan mengantri. Dengan adanya layanan *mobile banking* segala layanan perbankan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif dan efisien. Layanan *mobile banking* dapat digunakan pada *smartphone* berbasis android maupun iOS. Seiring berkembangnya teknologi, layanan *mobile banking* yang ada turut berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Dalam hal ini, layanan

mobile banking memiliki banyak fitur yang menarik dan nyaman digunakan serta memberi kemudahan bagi para penggunanya. Melalui layanan *mobile banking* nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi seperti cek informasi saldo, transfer dengan bank yang sama maupun dengan bank yang berbeda, melakukan pengisian saldo *e-commerce*, membayar tagihan seperti kartu kredit, tagihan internet, asuransi, dan tagihan telepon, bahkan beberapa bank sudah menyediakan layanan pembukaan rekening baru pada melalui *mobile banking*.

Bank BCA merupakan salah satu bank nasional dengan pengguna *mobile banking* tertinggi. Menurut Survei *Bank Service Excellence Monitor* (BESM) 2021 oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI), menempatkan *Mobile Banking* BCA di posisi kedua teratas di antara aplikasi serupa bank-bank nasional. (mri-research-ind, 2021). PT Bank Central Asia menguasai pangsa pasar dan menjadi bank pilihan masyarakat dan meraih prestasi bank terbaik di Indonesia dan Asia. Menurut presiden direktur BCA yaitu Jahja Setiaatmadja, kunci kesuksesan BCA disebabkan karena BCA memiliki keunggulan sistem pembayaran yang aktif dan inovatif (Kompas, 2019). Jahja Setiaatmadja juga mengaku bahwa teknologi berpengaruh pada pola perubahan masyarakat. Transaksi yang dilakukan nasabah 75 persen dilakukan melalui layanan *mobile banking* (liputan6.com, 2019). Hingga akhir Juni 2020 tercatat lebih dari 160 juta transaksi di BCA diakses melalui *mobile banking*, dan terus meningkat dikarenakan BCA mendorong layanan digitalisasi perbankan di tengah pandemic COVID-19 (Republika, 2020).

Meskipun jumlah pengguna *mobile banking* di Indonesia semakin meningkat, masih banyak masyarakat di Indonesia yang ragu untuk menggunakannya. Hal ini dipicu oleh masih tingginya kasus kejahatan *internet banking* dan sering terjadinya kasus pembobolan *mobile banking*. *Cyber crime* seperti ini dapat menjangkau banyak calon korban kapan saja dan dimana saja, karena dapat dilakukan dengan biaya yang murah. Pengamat IT Indonesia Rudi Ardianto mengatakan sistem keamanan *mobile banking* saat ini belum aman karena autentikasi masih dilakukan dengan nomor ponsel saja tanpa ada tambahan sistem pengaman, sementara nomor ponsel dapat dengan mudah diambil alih oleh pihak lain, sehingga kasus pembobolan *mobile banking* akan mudah terjadi (cnbncindonesia, 2020). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberi peringatan untuk selalu waspada dan memberikan langkah-langkah untuk menangani jika nasabah menjadi korban kasus kejahatan *electronic banking*, meskipun begitu tetap saja banyak nasabah yang enggan menggunakan layanan *electronic banking* karena alasan kasus kejahatan *electronic banking* tersebut. Kasus-kasus *cyber crime* tersebut yang menyebabkan kepercayaan nasabah dalam penggunaan layanan *mobile banking* bisa saja menurun dan menyebabkan kurangnya minat penggunaan *layanan mobile banking* terjadi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang tersebut , maka penulis dapat menemukan permasalahan, yaitu:

1. Apakah terdapat hubungan antara kepercayaan nasabah BCA dan minat penggunaan layanan *BCA Mobile* atau *Mobile Banking* PT Bank Central Asia?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan uraian permasalahan di atas dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui hubungan antara kepercayaan nasabah BCA dan minat penggunaan layanan *BCA Mobile* atau *Mobile Banking* PT Bank Central Asia.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah penulis berharap penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca dalam bidang perbankan mengenai keamanan bertransaksi menggunakan *BCA mobile*, khususnya tentang pengaruh tingkat kepercayaan nasabah BCA pada minat penggunaan layanan *BCA mobile* PT Bank Central Asia. Dan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan informasi bagi penelitian lebih lanjut.