

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Adanya kemajuan globalisasi di berbagai bidang memberikan pengaruh kepada kehidupan masyarakat, salah satunya dengan adanya perkembangan di bidang teknologi. Berdasarkan <https://kbbi.web.id> teknologi memiliki arti sebagai sarana yang menyediakan barang – barang atau sistem yang diperlukan bagi kelangsungan hidup manusia. Oleh sebab itu, berkembangnya teknologi yang semakin canggih dan inovatif dapat mempermudah serta mempercepat pekerjaan manusia.

Industri perbankan merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Seperti adanya layanan mesin ATM atau singkatan dari Anjungan Tunai Mandiri (dalam bahasa Inggris dinamakan *Automatic Teller Machine*), adalah sebuah layanan yang diberikan perbankan kepada nasabah dan memiliki fungsi untuk melakukan berbagai transaksi seperti mengambil uang, mengirim uang, menyetor uang, cek saldo, dan beragam transaksi keuangan lain yang terhubung dengan seluruh bank di Indonesia (<https://bankmayora.com/>). Dengan demikian, mesin ATM mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dan tidak perlu membuat nasabah antri di teller karena nasabah cukup datang saja ke mesin ATM terdekat.

Mesin ATM sendiri diluncurkan pertama kali di Indonesia pada tahun 1987 oleh Bank Niaga (sekarang disebut dengan Bank CIMB Niaga)

di kantor pusat operasional Bank Niaga di Jalan Gajah Mada, DKI Jakarta. Tujuan peluncuran dan pengenalan mesin ATM tersebut dikarenakan Bank Niaga merasa bahwa keperluan masyarakat untuk melakukan transaksi di luar kantor cabang dan jam kerja operasional kantor sangat tinggi ([www.finance.detik.com](http://www.finance.detik.com)). Seiring berjalannya waktu, mesin ATM pun terus bertambah di Indonesia. Hingga Desember 2020, data yang tercatat dalam laman <https://bi.go.id>, terdapat 104.654 ribu unit mesin ATM tersebar di seluruh Indonesia. Banyaknya mesin ATM yang ada sejalan dengan peningkatan pengguna kartu ATM itu sendiri.

Menurut Peraturan Bank Indonesia tentang Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu No.11/11/PBI/2009 sebagaimana diubah dengan Peraturan Bank Indonesia No.14/2/PBI/2012 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu, definisi dari kartu ATM adalah sebuah Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara tunai maupun non tunai (pemindahan dana) dimana kewajiban pemilik kartu akan langsung dipenuhi dengan mengurangi dana dari si pemilik kartu di bank atau lembaga lain bukan bank yang memiliki wewenang untuk menghimpun dana sesuai dengan undang – undang yang berlaku. Untuk keamanan bertransaksi, kartu ATM dilengkapi dengan adanya PIN (*personal identification number*) yang berupa nomor dan bersifat rahasia bagi masing-masing pemilik kartu ATM. Jadi hanya pemilik kartu ATM yang dapat mengetahui PIN tersebut. Hal ini membuat

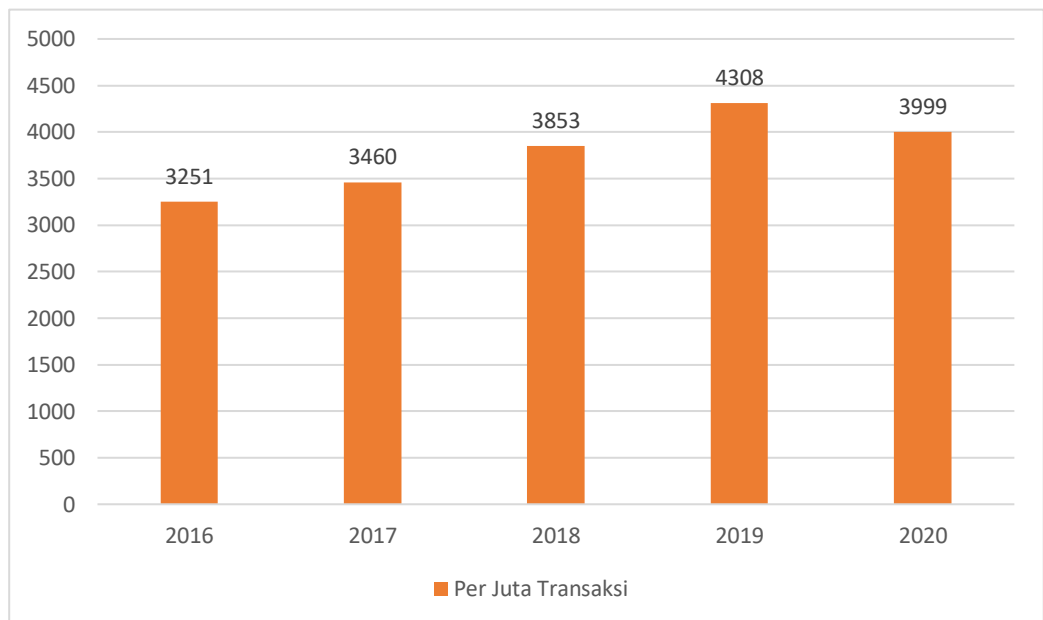
masyarakat merasa aman untuk bertransaksi dengan menggunakan kartu ATM.

Selama waktu berlalu, perbankan terus memberikan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan guna memberikan kemudahan kepada nasabahnya. Pada era 4.0 ini, era masyarakat digital dimana orang-orang hidup dengan bergantung pada teknologi dan internet membuat segala hal yang dilakukan menjadi lebih praktis dan efisien. Hal ini dimanfaatkan oleh perbankan untuk membuat inovasi baru dengan diluncurkannya *mobile banking*. Menurut Riswandi, Budi Agus (2005:83) *mobile banking* merupakan sebuah layanan inovatif perbankan yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan menggunakan *handphone*. Layanan *mobile banking* menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, karena penggunaannya dapat dilakukan dimana saja dengan menggunakan *handphone* nasabah yang sudah terhubung dengan internet.

*Mobile banking* memiliki fitur – fitur yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, seperti fitur layanan informasi (informasi saldo, informasi mutasi rekening, informasi suku bunga serta lokasi bank terdekat), transfer, pembayaran (listrik, air, telepon, internet, dan lain-lain), dan fitur pembelian (<https://www.shinhan.co.id/>). Selain itu terdapat juga fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) yang pertama kali dikembangkan pada *mobile banking* milik Bank Central Asia (BCA) pada 31 Mei 2017 (<https://money.kompas.com/>), dimana fitur tersebut dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi

penarikan uang tunai dari mesin ATM tanpa perlu menggunakan kartu. Untuk volume transaksi penarikan uang tunai di Indonesia sendiri dapat dibbilang stabil. Berikut dapat dilihat pada gambar 1.1 data statistik volume transaksi tarik tunai di Indonesia yang tercatat pada laman *website* Bank Indonesia (<https://bi.go.id>) dari tahun 2016 hingga tahun 2020.

Gambar 1.1 Data Statistik Volume Transaksi Tarik Tunai  
(Tahun 2016 – 2020)



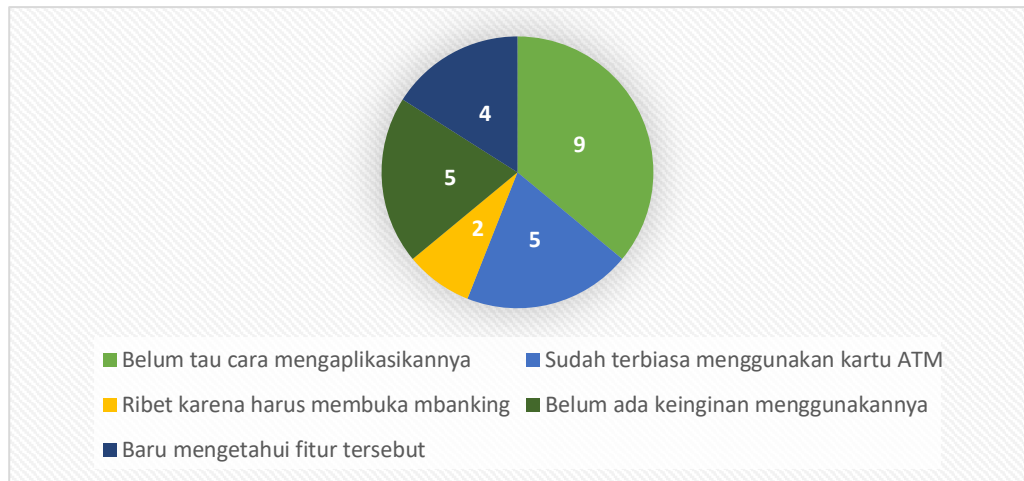
Sumber : <https://bi.go.id>

Dari data pada gambar 1.1, dapat dilihat bahwa volume transaksi tarik tunai di masyarakat terbilang stabil. Ini membuktikan bahwa banyak masyarakat yang senang untuk bertransaksi tarik tunai di mesin ATM. Sejak tahun 2016, terlihat bahwa peningkatan transaksi tarik tunai paling besar berada pada tahun 2017 menuju tahun 2018. Pada periode tersebut terjadi penambahan transaksi tarik tunai sebesar 393 juta transaks. Sedangkan di

tahun 2019 menuju tahun 2020 terjadi penurunan transaksi tarik tunai sebesar 309 juta transaksi.

Di masa sekarang, *mobile banking* sudah banyak digunakan oleh mahasiswa. Mahasiswa sebagai kaum gen z (yang berada pada rentang usia 18-24 tahun) menyukai hidup serba praktis serta dinamis tentu akan memilih sesuatu yang dapat memudahkan dan mempersingkat waktu dalam hal bertransaksi. Hal ini selaras dengan apa yang dipaparkan oleh Corina Leyla Karnalies selaku *Consumer Business Director* PT. Bank Negara Indonesia. Beliau menyatakan bahwa pengguna *mobile banking* sudah bertambah hingga mencapai 60% atau setara dengan 7,8 juta jiwa. Beliau menambahkan bahwa nasabah BNI didominasi para nasabah berusia muda dengan jumlah 38% merupakan nasabah milenial, 29% nasabah generasi x, dan 19% nasabah generasi z (<https://investor.id/>). Begitu juga dengan mahasiswa Universitas Airlangga dimana sudah banyak yang menggunakan *mobile banking*. Meskipun sudah banyak mahasiswa yang menggunakan *mobile banking*, namun masih sedikit yang mengetahui dan menggunakan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) yang ada pada *mobile banking*. Dari survey yang telah penulis lakukan kepada 34 mahasiswa Universitas Airlangga tentang penggunaan fitur *cardless withdrawal*, 9 mahasiswa menjawab pernah menggunakan sedangkan 25 mahasiswa lainnya menjawab belum pernah menggunakan fitur tersebut. Dari ke-25 mahasiswa, berikut beberapa alasan mahasiswa belum pernah menggunakan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu).

Gambar 1.2 Alasan 25 Mahasiswa Universitas Airlangga Belum Menggunakan Fitur *Cardless Withdrawal* (Tarik Tunai Tanpa Kartu)



Sumber : Data survey pribadi

Dari data survey yang telah penulis lakukan, terlihat bahwa alasan terbanyak mahasiswa Universitas Airlangga belum pernah menggunakan fitur *cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) dikarenakan belum mengetahui cara menggunakannya atau cara mengaplikasikannya. Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk membahas tentang pengaruh dari faktor pengetahuan, kemudahan penggunaan dan faktor sosial terhadap keputusan penggunaan untuk menggunakan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) pada mahasiswa Universitas Airlangga.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang, dapat diperoleh rumusan permasalahan yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh faktor pengetahuan terhadap keputusan untuk menggunakan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) pada Mahasiswa Universitas Airlangga?
2. Apakah terdapat pengaruh faktor kemudahan penggunaan terhadap keputusan untuk menggunakan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) pada Mahasiswa Universitas Airlangga?
3. Apakah terdapat pengaruh faktor sosial terhadap keputusan untuk menggunakan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) pada Mahasiswa Universitas Airlangga?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penulisan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh faktor pengetahuan, kemudahan penggunaan, dan faktor sosial terhadap keputusan untuk menggunakan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) pada Mahasiswa Universitas Airlangga.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini dilakukan, yaitu :

- a) Memberikan informasi mengenai tingkat penggunaan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) dikalangan mahasiswa Universitas Airlangga.
- b) Memberikan informasi mengenai fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) sehingga menambah wawasan dan

pengetahuan mahasiswa maupun masyarakat tentang adanya inovasi baru dalam layanan *mobile banking*.

- c) Dapat dijadikan acuan dan masukan kepada pihak perbankan dalam mengukur pengetahuan dan penggunaan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu) di kalangan mahasiswa sehingga dapat mensosialisasikan kembali layanan *cardless withdrawal* bagi mahasiswa yang belum mengetahui cara penggunaannya.
- d) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan tambahan referensi bagi pembaca ketika melakukan penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan tingkat penggunaan fitur *mobile banking cardless withdrawal* (tarik tunai tanpa kartu).