

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Teknologi berkembang pesat maju dan canggih berperan penting dalam sektor perbankan. Dengan adanya teknologi modern masyarakat bisa lebih memanfaatkan teknologi yang sudah di modernisasi dan juga dapat memanfaatkan fasilitas yang telah di sediakan oleh pihak terkait (Ardiansyah, 2016). Kemajuan teknologi lahir memiliki tujuan agar manusia semakin mudah dalam memenuhi kebutuhan. Selain sektor perbankan adapun macam-macam teknologi yang diciptakan dan dirasakan oleh manusia seperti teknologi transportasi, teknologi informasi, teknologi komunikasi, teknologi medis, dan masih banyak yang lainnya. Perkembangan teknologi informasi itu sendiri adalah suatu sistem berbasis komputer terutama pada perangkat keras *hardware* dan perangkat lunak *software* dua perangkat ini saling mendukung meningkatkan kualitas informasi secara mudah dan cepat. Kombinasi dari dua atau lebih perkembangan teknologi semakin meringankan kebutuhan dan keinginan manusia. Salah satunya maraknya penggunaan *smartphone*.

Smartphone adalah telepon genggam atau telepon seluler pintar yang dilengkapi dengan fitur yang canggih dan berkemampuan tinggi layaknya sebuah komputer. *Smartphone* dapat juga diartikan sebagai sebuah telepon genggam yang bekerja dengan menggunakan perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi (Prawiro, 2018). Penghubung diantara teknologi tersebut tercipta dari jaringan yang bernama internet. Sesuai dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan semakin modern, maka komunikasi yang efektif dan efisien semakin dibutuhkan sehingga terciptalah internet menurut Hasan (2017:22). Kecepatan akses internet dapat digunakan dalam beberapa jaringan *provider* seperti telkomsel, tri, indosat XL, smartfreen dan jaringan lainnya. Jaringan yang urang baik menimbulkan masalah bagi pengguna mobile banking seperti, pada saat akan melakukan transaksi terjadi kesalahan sistem, atau saat akan mentransfer tetapi tidak terkirim dan saldo sudah terdebit. Lembaga keuangan dalam meningkatkan pelayanan menghasilkan produk baru guna memenuhi kebutuhan dan gaya hidup nasabah. Pemasaran dan pemberian informasi perbankan akan semakin penting dengan semakin meningkatnya pengetahuan masyarakat dalam bidang teknologi

informasi. Untuk itu, pemasaran juga dapat dilakukan dalam rangka menghadapi pesaing dari waktu ke waktu yang semakin meningkat. Para pesaing justru semakin gencar melakukan usaha pemasaran dalam rangka memasarkan produk jasanya.

Perkembangan teknologi informasi memberikan kemudahan atas pembuatan keputusan seseorang. Seringkali di era masa kini banyak sudah masyarakat yang malas keluar rumah karena dari rumah saja semua dapat ditunjuk menggunakan jari melalui *smartphone*. Agar memenangkan persaingan perbankan yang semakin ketat dalam situasi yang kompetitif. BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional berkontribusi memberikan pelayanan yang terbaik bagi anggotanya melalui inovasi-inovasi serta pengembangan konsep, salah satunya yaitu, melakukan peluncuran aplikasi Ceria Digital. Keuntungan yang diperoleh oleh bank dalam menyediakan layanan Ceria Digital adalah menghemat biaya percetakan formulir, brosur, ataupun katalog. Keunggulan lain yang dapat diperoleh oleh nasabah yang menggunakan mobile banking akan memperoleh informasi perbankan secara cepat, efektif dan efisien serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Persepsi kemudahan merupakan tingkat kepercayaan seseorang bahwa dengan menggunakan teknologi maka akan membebaskannya dari usaha yang seharusnya dilakukan. Menurut Jogiyanto (2019:934) persepsi kemudahan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya. Kemudahan membayar tagihan listrik, BPJS, dan kemudahan transfer uang. Semakin banyak masyarakat yang mengetahui aplikasi Ceria Digital kemudahan pengguna juga diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi.

Selain mudah, keamanan juga perlu dirasakan oleh pengguna. Keamanan merupakan kondisi atau kualitas yang bebas dari ketakutan, kecemasan, atau kepedulian. Persepsi keamanan diartikan sebagai perkiraan subjektif individu untuk menderita kerugian dalam menerima hasil yang diinginkan (Putri dan Sudiksa, 2018). Keamanan telah diidentifikasi sebagai faktor yang berpengaruh terhadap inovasi nasabah dalam menggunakan layanan sistem online perbankan. Menurut Chellappa (2014) keamanan sebagai kemampuan perusahaan dalam melakukan pengendalian dan penjagaan keamanan atas transaksi data. Bank

juga memberikan keamanan dan privasi terhadap data nasabah dari tindak kejahatan orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Salah satu keamanan transaksi lewat layanan online adalah kerahasiaan akses untuk masuk ke akun perbankan, data diri dan transaksi dijamin oleh perbankan, selain itu masih banyak lagi cara perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabah. Persepsi keamanan merupakan kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki pengguna bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam perjalanan dan penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka. Begitu juga bagi pihak nasabah perlu adanya timbal balik dalam menggunakan aplikasi tersebut agar semakin aman. Penggunaan *wifi free* dapat merekam sesuatu hal yang tidak diharapkan. Menghindari transaksi dengan *smartphone* orang lain hal ini tidak ada jaminan keamanan maka perlu dihindari.

Adapula sisi kurang baik dalam perkembangan teknologi penggunaan suatu keputusan pasti berdampak resiko. Resiko dianggap sebagai ukuran besarnya kerugian dari suatu tindakan yang tidak menguntungkan atau tidak diinginkan. Resiko (*risk*) transaksi non tunai juga merupakan hal yang sangat dipertimbangkan dalam melakukan transaksi maya (*virtual*) karena jarak, kemampuan teknologi dalam memfasilitasi transaksi, layanan yang tidak bertatap muka dengan *teller/costumer service* dan banyak hal yang dipertimbangkan nasabah bank dalam transaksi melalui *mobile banking* (Metayani, 2016). Bank harus mampu menciptakan *shared value* pada aplikasi mobile banking yang mereka miliki karena nasabah memerlukan jaminan akan kerahasiaan dan keamanan data mereka sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman. Beberapa resiko yang dihadapi nasabah: rentan mengalami penipuan dan kecurian data, adanya biaya tambahan. Persepsi nasabah tentang risiko yang tinggi mempengaruhi akan minat nasabah dalam menggunakan Ceria Digital, semakin tinggi kekhawatiran terhadap risiko maka semakin kecil kemungkinan untuk menggunakan layanan online ini.

Hal menarik yakni peneliti yakin karena BMT Assyafi'iyah dalam membuat layanan online mampu bersaing dalam menciptakan daya tarik yang merupakan faktor kemudahan itu sendiri dan perkembangan teknologi tersebut agar terhindar dari pelaku kejahatan kunci faktor keamanan serta resiko yang menimalkan kerisauan para pengguna. Berdasarkan penelitian terdahulu menurut Melasari, Suroso dkk (2018) Sarofah (2018) Oktavia (2020) Sulmi, Awalludin, dkk (2021)

variabel kemudahan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, tetapi menurut Nurdin, Ningrum dkk (2021) variabel kemudahan tidak berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking. Menurut Sarofah (2018), Sulmi, Awalludin, dkk (2021), Andayani, Modding, dkk (2020) variabel keamanan berpengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking karena kerahasiaan data pribadi bisa tersimpan aman. Menurut Oktavia (2020) persepsi resiko berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking sedangkan penelitian Melasari (2018) persepsi resiko tidak berpengaruh positif terhadap minat hal ini dikarenakan kekhawatiran nasabah menggunakan mobile banking membutuhkan waktu yang lama.

Berikut ini merupakan data dari KSSPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kc Metro tentang jumlah pengguna Ceria Digital

Tabel 1 User Aktif Digital Bank (Sumber: Prasurevei 19 Januari 2022)

| Bulan | Tahun 2020 | Tahun 2021 | Tahun 2022 |
|----------------------|------------|------------|------------|
| Januari | | 5 | 1 |
| Februari | | 1 | |
| Maret | 1 | 3 | |
| April | - | - | |
| Mei | 6 | - | |
| Juni | 46 | - | |
| Juli | 20 | 1 | |
| Agustus | 11 | 3 | |
| September | 6 | 2 | |
| Oktober | 1 | 4 | |
| November | 4 | 1 | |
| Desember | 4 | 1 | |
| Total | 99 | 21 | 1 |
| Presentase penurunan | 79% | | |

Berdasarkan tabel diatas awal mula penggunaan Ceria Digital pada tahun 2020 berjumlah 99 anggota dan tahun kedua pengoperasian Ceria Digital tepatnya pada tahun 2021 berjumlah 21 hal tersebut mencerminkan penurunan minat pengguna. Presentase penurunan mencapai angka 79%. Tahun 2022 dan seterusnya BMT Assyafi'iyah berharap bahwa dengan bertambahnya anggota dapat meningkatkan jumlah pengguna Ceria Digital agar bertransaksi semakin mudah dan praktis sesuai dengan tujuan diciptakannya Ceria Digital. Melihat begitu pentingnya pengguna CERIA digital, bagaimana langkah BMT Assyafi'iyah untuk tetap mempertahankan minat anggota agar maka penelitian berusaha untuk

melakukan kajian terhadap kemudahan, keamanan dan resiko terhadap CERIA digital. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul: **Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Dan Resiko Terhadap Minat Menggunakan Ceria Digital Pada Anggota KSPPS BMT Assyafi'iyah KC Metro**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi CERIA digital ?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi CERIA digital ?
3. Apakah resiko berpengaruh terhadap minat anggota dalam menggunakan aplikasi CERIA digital ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah kemudahan memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi CERIA digital
2. Untuk mengetahui apakah keamanan memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi CERIA digital
3. Untuk mengetahui apakah resiko memberikan pengaruh terhadap minat nasabah menggunakan aplikasi CERIA digital

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, adapun manfaat yang diperoleh atau diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak BMT Assyafi'iyah

Memberikan kontribusi praktis untuk dapat mengembangkan inovasi baru dimasa datang meng*upgrade* fitur terbaru sesuai kebutuhan nasabah

2. Bagi anggota BMT Assyafi'iyah

Memberikan dukungan penuh agar semua nasabah mengikuti perkembangan teknologi

3. Bagi akademisi

Menambah perbendaharaan kepustakaan. Tugas akhir skripsi ini akan memperkaya jumlah literatur yang dapat digunakan oleh kalangan akademisi

4. Bagi peneliti lain

Dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk kemungkinan penelitian topik-topik yang sesuai

E. Ruang Lingkup Penelitian

Adapun lingkup dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sifat penelitian : Penelitian kuantitatif
2. Populasi penelitian : Nasabah Bmt Assyafi'iyah cabang Metro
3. Sampel penelitian : Nasabah pengguna aplikasi Ceria Digital
4. Objek penelitian : Pengaruh kemudahan, keamanan, dan resiko terhadap minat menggunakan Ceria Digita pada nasabah KSPPS BMT Assyafi'iyah Kc Metro
5. Tempat penelitian : Pasar Simbarwaringin dan seputaran daerah Kota Metro