

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman ini, teknologi berkembang dengan cepat. Kemajuan yang pesat ini telah memberikan manfaat besar dalam berbagai bidang sosial. Penggunaan teknologi oleh manusia tidak hanya menjadi kebutuhan, tetapi juga sebuah kewajiban dalam menyelesaikan tugas-tugas sehari-hari. Namun, perlu diingat bahwa perkembangan teknologi harus diiringi dengan perkembangan Sumber Daya Manusia. Manusia sebagai pengguna teknologi harus mampu menguasai teknologi yang ada saat ini serta yang akan datang. Untuk mengikuti perkembangan teknologi, manusia perlu beradaptasi dengan teknologi baru.

Hal ini penting agar generasi mendatang tidak tertinggal dalam mengikuti perkembangan teknologi. Kemajuan yang pesat di bidang teknologi informasi memiliki dampak besar dalam kehidupan manusia, terutama dalam cara bertransaksi di dunia bisnis. Internet adalah salah satu inovasi teknologi informasi yang signifikan, yang telah mengubah cara orang melakukan transaksi dari proses yang memakan waktu dan biaya menjadi lebih cepat dan sederhana.

Table 1.1
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018 – 2022)

Tahun	Jumlah Pengguna Internet
2018	135
2019	150
2020	175
2021	210
2022	250

Sumber : Databoks

Indonesia telah mengalami peningkatan yang signifikan dalam jumlah pengguna internet dan penetrasi internet dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan *We Are Social* pada Januari 2022, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia, yang merupakan lonjakan sebesar 1,03% dari tahun sebelumnya. Dibandingkan dengan tahun 2021 yang mencatat 202,6 juta pengguna internet, peningkatan ini menunjukkan pertumbuhan yang terus berlanjut. Tren pertumbuhan ini memperlihatkan bahwa pengguna internet di Indonesia terus bertambah dari tahun ke tahun. Jumlah pengguna internet telah meningkat sebesar 54,25% jika dibandingkan dengan tahun 2018. Hal ini menunjukkan adopsi teknologi dan internet yang semakin pesat di tengah masyarakat Indonesia. Pada awal 2022, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total penduduk yang berjumlah 277,7 juta orang. Ini menunjukkan bahwa lebih banyak orang di Indonesia telah memiliki akses dan menggunakan internet. Penetrasi internet yang semakin tinggi memberikan akses lebih luas kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi, pendidikan, berbisnis, dan hiburan. Penting bagi pemerintah untuk terus mendukung perluasan jangkauan internet ke seluruh wilayah di Indonesia.

Hal ini penting karena internet memiliki peran yang sangat besar dalam era digital saat ini, membantu masyarakat dalam mendapatkan akses informasi yang diperlukan untuk kepentingan edukasi, bisnis, hiburan, dan berbagai kebutuhan lainnya. Dukungan pemerintah dalam infrastruktur telekomunikasi, kebijakan yang mendukung pertumbuhan teknologi informasi, serta pendekatan untuk menyediakan akses internet yang terjangkau dan mudah diakses akan sangat

berperan dalam memastikan bahwa manfaat internet dapat dinikmati oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia. Saat ini muncul industri baru di Indonesia yang sedang dikembangkan perkembangan yang disebut *financial technology (fintech)*. Pengembangan fintech mampu mempengaruhi gaya hidup masyarakat global, fintech kini hadir sebagai kebutuhan baru di dunia dan menjadi bagian penting dari gaya hidup untuk membantu mengembangkan startup pembayaran seluler baru mampu meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Financial Technology (Fintech) telah membawa perubahan signifikan dalam sektor keuangan dan perbankan. Fintech merupakan gabungan antara keuangan (*financial*) dan teknologi (*technology*), yang telah mengubah cara tradisional dalam menyediakan layanan keuangan. Keunggulan Fintech terletak pada pemanfaatan teknologi dan software untuk meningkatkan efisiensi dalam layanan keuangan. Berbagai solusi inovatif yang ditawarkan oleh Fintech membuka peluang untuk memperluas akses layanan keuangan, terutama bagi mereka yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem keuangan konvensional. *Fintech* tidak hanya berperan dalam menyediakan layanan keuangan yang lebih efisien, tetapi juga memberikan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk bertransaksi, meminjam, berinvestasi, dan mengelola keuangan mereka. Inovasi-inovasi ini mencakup platform pembayaran digital, *peer-to-peer lending*, *crowdfunding*, *robo-advisors*, *insurtech* (teknologi asuransi), dan masih banyak lagi.

Perusahaan *Fintech* menjadikan teknologi inovatif sebagai fondasi dalam menyediakan layanan keuangan yang lebih mudah diakses, cepat, dan

terjangkau. Mereka juga berfungsi sebagai penyedia alternatif yang mampu mengganggu struktur keuangan tradisional dengan cara yang lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan pelanggan. Pentingnya regulasi yang memadai dalam mengawasi perkembangan Fintech juga perlu diperhatikan. Regulasi yang tepat dapat membantu mengamankan transaksi, melindungi konsumen, dan memastikan stabilitas sistem keuangan.

Seiring dengan perkembangan *Fintech*, regulasi yang fleksibel dan adaptif juga diperlukan untuk memfasilitasi inovasi sambil menjaga keamanan dan kestabilan dalam industri keuangan. Secara keseluruhan, perkembangan Fintech menjanjikan potensi besar dalam mengubah lanskap industri keuangan dengan cara yang lebih inklusif, efisien, dan inovatif. Inovasi terus menerus menjadi kunci untuk terus mengembangkan layanan keuangan yang lebih baik bagi masyarakat secara keseluruhan. *Financial Technology (Fintech)* muncul seiring perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini didominasi oleh pengguna informasi tuntutan hidup yang serba cepat. Dengan *Financial Technology (Fintech)* permasalahan dalam transaksi jual beli dan pembayaran seperti tidak sempat mencari barang ke tempat belanja, ke Bank/ATM untuk mentransfer dana, keengganan mengunjungi suatu tempat karena pelayanan yang kurang menyenangkan, pelayanan yang kurang cepat dapat diminimalkan. Dengan kata lain, *Financial Technology (Fintech)* membantu transaksi jual beli dan sistem pembayaran menjadi lebih efisien dan ekonomis namun tetap efektif. Dalam sebuah adaptasi untuk memulai aktivitas transaksi secara digital diharapkan

masyarakat untuk lebih melek pada perkembangan digital dengan mengurangi kebiasaan transaksi konvensional di Indonesia.

Pada era saat ini, bank telah memanfaatkan tentang adanya perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankannya dengan menerbitkan media layanan yang berbasis teknologi informasi, yaitu *mobile banking* (*m-banking*). Layanan ini membuka kesempatan bagi semua nasabah atau pengguna bank untuk dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat lunak seperti handphone atau Personal Data Asisten (PDA). Pihak industri perbankan memberikan atau menyediakan layanan *m-banking* agar nasabah mendapatkan kenyamanan dan kepuasan dalam bertransaksi. Dengan segala kemudahan yang diberikan oleh industri perbankan diharapkan nasabah dapat memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai jasa dan produk yang diberikan oleh pihak industri perbankan.

Electronic Payment adalah sistem pembayaran yang menggunakan internet sebagai sarana komunikasi. Banyak perusahaan menawarkan penjual dan pembeli dengan memastikan keamanan transaksi elektronik. Untuk menjamin keamanan transaksi, perusahaan perantara akan bekerja sama sejumlah lembaga perbankan untuk mulai memfasilitasi e-payment secara aman, cepat dan praktis. Keterlibatan Indonesia dalam forum ekonomi dunia juga masih minim mempengaruhi kebijakan ekonomi di Indonesia, termasuk kebijakan terhadap sistem Pembayaran. Di Indonesia, sistem pembayaran pada umumnya masih menggunakan uang tunai sebagai alat pembayaran, meskipun uang beredar di masyarakat dapat menyebabkan peningkatan inflasi. Inilah yang membuat

beberapa negara lain asyik Jepang, Singapura, Inggris Raya, dan Amerika Serikat telah menerapkan sistem tersebut membayar dengan uang elektronik

Berdasarkan survei yang dilakukan diperoleh data jumlah pengguna *m-banking* di Indonesia mencapai 19,9 juta nasabah dari delapan bank besar yang ada di Indonesia, seperti bank Mandiri, bank BCA, bank BRI, bank BNI, bank CIMB Niaga, bank Danamon, bank Permata, dan bank Panin. Kedelapan bank terbesar di Indonesia tersebut berdasarkan aset yang dimilikinya.

Kualitas layanan merupakan kunci dari ukuran kepuasan nasabah. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi pelanggan, maka pelanggan akan sangat puas dan senang.

Layanan *Mobile Banking* menyediakan fasilitas perbankan yang mempermudah nasabah melakukan berbagai aktivitas, terutama transaksi perbankan, tanpa harus hadir langsung di tempat (*on the spot*), selain untuk pengambilan uang tunai. Proses pembayaran menggunakan layanan *Mobile Banking* menciptakan saluran tanpa batas bagi interaksi antara nasabah dan lembaga perbankan. Salah satu keunggulan utama dari fasilitas *Mobile Banking* adalah memberikan kesempatan kepada nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa terikat pada jam operasional bank.

Mobile Banking merupakan salah satu layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi informasi. Salah satu bank milik negara yaitu Bank Mandiri yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998, sebagai bagian dari program perbankan

pemerintah Indonesia. Bank Mandiri merupakan bank hasil peleburan dari empat bank yaitu Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia di tahun 1999. Bank Mandiri sendiri memiliki slogan ‘ Terdepan, Terpercaya Tumbuh Bersama Anda’.

Bank Mandiri menciptakan layanan Livin by Mandiri sebagai salah satu sarana adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi dan yang paling utama adalah untuk efektifitas atau kemudahan aktivitas nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Banyak sekali fitur – fitur yang diberikan oleh Livin by Mandiri kepada para nasabah yang mudah untuk diakses, seperti melakukan transfer, pembelian tiket, dan pembukaan rekening. Para nasabah dapat melakukan apapun termasuk melakukan bisnis kapan saja dan dimana saja. Namun, banyak nasabah yang masih belum menyadari ataupun belum bisa memahami dari kegunaan aplikasi Livin by Mandiri ini. Banyak sekali dari para masyarakat yang cenderung masih melakukan transaksi secara langsung yang terkadang harus mengalami beberapa kendala atau permasalahan seperti, transaksi yang kurang keamanannya ataupun masalah – masalah seperti antrian yang panjang saat berbelanja. Hal tersebut bisa disebabkan karena kurangnya pemahaman atau literasi keuangan para nasabah karena tidak sedikit dari mereka yang orang – orang tua.

Digitalisasi di sektor finansial sudah sangat berkembang dengan sangat pesat dalam beberapa tahun kebelakang. Sebuah survei yang dirilis oleh *populix* pada tahun 2022 menunjukkan bahwa *mobile banking* menjadi salah satu aplikasi finansial yang paling sering digunakan oleh semua kalangan dari usia muda

sampai orang tua. Sebagian besar perusahaan perbankan telah meluncurkan aplikasi *mobile banking* masing-masing sebagai salah satu bentuk layanan nasabah digital. Beberapa di antaranya pun berhasil meraup popularitas yang tinggi.

Tabel 1.2
Jumlah Penggunaan Mobile Banking di Indonesia tahun 2022

Mobile Banking	Persentase popularitas
BCA Mobile	60%
Brimo	26%
Livin by Mandiri	25%
BNI Mobile Banking	23%
BSI Mobile	9%
OCTO Mobile	5%
Permata Mobile	5%
BTN Mobile Banking	4%
DIGI	2%
D-Mobile	2%

Sumber : Populix

Menurut data survei dari Populix pada tahun 2022, BCA Mobile memimpin sebagai aplikasi mobile banking yang paling banyak digunakan, mencapai 60% dari total responden. Diikuti oleh BRImo, aplikasi mobile banking dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), yang menempati posisi kedua dengan 26% pengguna. Livin' by Mandiri berada di peringkat ketiga dengan angka yang hampir sebanding, yakni 25%. BNI Mobile Banking berhasil menduduki posisi keempat dengan 23% pengguna, sementara BSI Mobile menempati peringkat kelima dengan 9% pengguna. Posisi selanjutnya, yaitu peringkat keenam hingga kesepuluh, ditempati oleh Octo Mobile dari CIMB Niaga dan Permata Mobile dengan masing-masing 5% pengguna, diikuti BTN Mobile Banking dengan 4%

pengguna, serta DIGI dari Bank BJB dan D-Mobile dari Bank Danamon yang memiliki jumlah pengguna yang sama, yaitu 2%.

Instansi adalah lembaga sebuah badan atau lembaga, baik itu yang dimiliki oleh pemerintah ataupun swasta. Rata – rata orang lebih mengenal dua jenis instansi berdasarkan kepemilikannya, yaitu instansi pemerintah dan swasta. Dari kedua kepemilikan instansi tersebut tentunya harus selalu mengikuti adanya perkembangan jaman. Karna dengan mengikuti arus perkembangan jaman segala sesuatu dapat dilakukan dengan mudah dan praktis, dengan begitu dapat memberikan kenyamanan kepada para pekerja atau karyawan yang ada di suatu instansi tersebut.

Pekerja atau karyawan adalah setiap orang yang bekerja dengan menjual tenaganya(fisik dan pikiran) kepada suatu perusahaan dan memperoleh balas jasa yang sesuai dengan perjanjian. Bukan hanya instansinya saja yang harus mengikuti perkembangan zaman tetapi seorang karyawan juga diharapkan melek akan perkembangan zaman, karena saat ini suatu instansi banyak sekali melakukan komunikasi dan transaksi menggunakan teknologi finansial, seperti melakukan transaksi gaji menggunakan *mobile banking*. Seperti instansi pemerintah TNI AL yogyakarta yang menggunakan *Livin by mandiri* untuk melakukan transaksi gaji. Rata – rata para pegawai dalam instansi Pangkalan TNI AL Yogyakarta sudah menggunakan M-Banking *livin by mandiri* untuk melakukan transaksi sejak tahun 2021 sampai sekarang. Selain transaksi yang lebih mudah, para pegawai yang bekerja juga merasakan kenyamanan saat melakukan transaksi tersebut. Tetapi tetap saja masih ada beberapa kesulitan

dikarenakan para pegawai yang bekerja disitu belum semua melek akan teknologi sehingga masih perlu penyesuaian untuk kedepannya. Pegawai kantor merupakan sarana yang tepat bagi perbankan untuk memperbesar pertumbuhan Tabungan. Peneliti melakukan preliminary study dengan menyebar pra kuisisioner kepada pegawai tetap pangkalan TNI AL Yogyakarta untuk menguji kelayakan untuk menjadi responden dalam penelitian ini, berikut hasilnya :

Tabel 1.3
Jumlah Pegawai Aktif Pangkalan TNI AL Yogyakarta tahun 2023

Laki - laki	Perempuan	Total
183	57	240

Sumber : data primer diolah 2023

Dari tabel 1.3 dijelaskan jumlah laki – laki lebih dominan (183) dari pada jumlah Perempuan (57) dari total 240 orang.

Tabel 1.4
Pengguna Bank Umum Pangkalan TNI AL Yogyakarta

Pengguna bank umum	Frekuensi	Presentase
Ya	240	100 %
Tidak	0	0 %

Sumber : data primer diolah 2023

Pada tabel 1.4 dijelaskan bahwa sudah 100 % (240 orang) pegawai Instansi Pangkalan TNI AL sudah menggunakan layanan bank umum.

Tabel 1.5
Pengguna layanan Mobile Banking pada Pangkalan TNI AL Yogyakarta

Pengguna layanan Mobile Banking	Frekuensi	Presentase
Ya	239	99,6 %
Tidak	1	0,4 %

Sumber : data primer diolah 2023

Pada tabel 1.4 dijelaskan sekitar 239 orang (99,6 %) pegawai pangkalan TNI AL Yogyakarta sudah menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan hanya ada 1 orang (0,4 %) pegawai yang tidak menggunakan layanan *mobile banking* dari total 240 orang.

Tabel 1.6
Pengguna Livin By Mandiri pada Pangkalan TNI AL Yogyakarta

Pengguna layanan mobile banking livin by mandiri	Frekuensi	Presentase
Ya	239	99,6 %
Tidak	1	0,4 %

Sumber : data primer diolah 2023

Pada tabel 1.5 dijelaskan sekitar 239 orang (99,6 %) orang pegawai menggunakan *livin by mandiri* sebagai pilihan *Mobile Banking* mereka, dari total 240 orang. Sedangkan hanya 1 orang (0,4 %) pegawai yang menggunakan *mobile banking* diluar *livin by mandiri*.

Berdasarkan tabel 1.4 dan 1.5, dapat diketahui bahwa pada instansi Pangkalan TNI AL Yogyakarta sudah menggunakan bank umum secara keseluruhan sebesar 240 orang (100 %), dan dijelaskan menggunakan *mobile banking livin by mandiri* sebanyak 239 orang (99,6 %). Dari hasil diatas peneliti tertarik untuk mengambil studi kasus pada instansi tersebut dikarenakan secara menyeluruh sudah menggunakan bank umum dan *mobile banking livin by mandiri*.

Teori yang akan dipakai dalam penelitian ini adalah teori push-pull-mooring effect (PPM). Teori Push Pull Mooring (PPM) Push Pull Mooring merupakan sebuah komponen dari model PPM yang telah ada sejak abad 19. (Bansal et al. 2005)

Menurut paradigma push pull terdapat beberapa faktor di awal yang mendorong (push) secara individu untuk beralih penyedia layanan dan beberapa faktor menarik (pull) individu agar tidak beralih dan istilah mooring sebagai faktor penghambat yang disatukan dalam model push pull mooring. Faktor mooring mengacu pada proses pembelajaran, budaya dan isu – isu lain yang berperan untuk memfasilitasi atau menghambat keputusan berpindah.

Dari latar belakang di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk meneliti “**Analisis Switching Behavior Penggunaan Mobile Banking (livin mandiri) Menggunakan Pendekatan Push-Pull-Mooring Pada Instansi Pemerintah (Pangkalan TNI AL Yogyakarta)**”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas rumusan masalah yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana faktor pendorong (*push effects*) berpengaruh terhadap potensi pekerja untuk beralih pada layanan pembayaran berbasis FinTech (Livin by mandiri)
2. Bagaimana faktor penarik (*pull effects*) berpengaruh terhadap potensi pekerja untuk beralih pada layanan pembayaran berbasis FinTech (Livin by mandiri)
3. Bagaimana faktor penghambat (*mooring effects*) berpengaruh terhadap potensi pekerja untuk beralih pada layanan pembayaran berbasis FinTech (livin by mandiri)

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui switching behavior pada layanan pembayaran *fintech*, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis faktor pendorong (*push effects*) berpengaruh terhadap kesanggupan pekerja untuk beralih sepenuhnya pada layanan pembayaran berbasis *fintech* (*Livin by Mandiri*)
2. Untuk menganalisis faktor penarik (*pull effects*) berpengaruh terhadap kesanggupan pekerja untuk beralih sepenuhnya pada layanan pembayaran berbasis *fintech* (*Livin by Mandiri*)
3. Untuk menganalisis faktor penghambat (*mooring effects*) berpengaruh terhadap kesanggupan pekerja untuk beralih sepenuhnya pada layanan pembayaran berbasis *fintech* (*Livin by Mandiri*)

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini, yaitu:
 - a. penelitian ini memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis dalam rangka mengembangkan penelitian lainnya.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini, yaitu:
 - a. Bagi perusahaan *fintech* dan produk produk yang berbasis *fintech*, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menggunakan *fintech*.

3. Manfaat bagi pengambil kebijakan dari penelitian ini, yaitu:
 - a. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pemerintah untuk dijadikan bahan pertimbangan untuk pembuatan kebijakan terhadap risiko fintech.