

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Dalam dunia kerja yang bergantung pada sumber daya manusia, kelompok generasi muncul. Penelitian tentang perbedaan generasi ini pertama kali dilakukan oleh Manheim (1952). Generasi adalah kelompok orang yang memiliki sejarah dan umur yang sama (Budiyati et al., 2018). Kebiasaan dari setiap generasi juga memiliki karakteristik yang berbeda seiring dengan kemajuan zaman. Menurut Howe dan Strauss (2000), membagi generasi berdasarkan kesamaan rentang waktu kelahiran dan kesamaan kejadian-kejadian historis. Peneliti terdahulu telah melakukan pembagian generasi dengan label yang berbeda-beda, namun secara umum memiliki makna yang sama. Milenial memiliki keterampilan untuk melakukan banyak hal seperti kemampuan dalam penggunaan perangkat digital. Perbedaan pendapat beberapa ahli lain mengenai pengelompokan generasi dapat dilihat dari Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Perbedaan Generasi Menurut Beberapa Ahli

Sumber	Generasi dan Kurun Waktu Tahun Kelahiran			
Tapscott (1988)	-	<i>Baby Boom Generation</i> (1946-1964)	<i>Generation X</i> (1965-1975)	<i>Digital Generation</i> (1976-2000)
Howe & Strauss (2000)	<i>Silent Generation</i> (1925-1943)	<i>Boom Generation</i> (1943-1960)	<i>13th Generation</i> (1961-1981)	<i>Millineal Generation</i> (1982-2000)
Carlson (2008)	<i>Lucky Few</i> (1929-1945)	<i>Baby Boomers</i> (1946-1964)	<i>Generation X</i> (1965-1982)	<i>New Boomers</i> (1983-2001)
Martin & Tulgan (2002)	<i>Silent Generation</i> (<1946)	<i>Baby Boomers</i> (1946-1964)	<i>Generations X</i> (1965-1977)	<i>Millinials</i> (1978-2000)
Oblinger & Oblinger (2005)	<i>Maataures</i> (<1946)	<i>Baby Boomers</i> (1946-1964)	<i>Generation Xers</i> (1965-1982)	<i>Gen-Y/NetGen</i> (1982-1991)

Generasi Y memiliki karakter unik berdasarkan wilayah dan kondisi sosial-ekonomi. Salah satu ciri utama generasi Y ditandai dengan peningkatan penggunaan dan keakraban komunikasi, media dan teknologi digital. Dibandingkan generasi sebelumnya, mereka lebih akrab dengan teknologi. Generasi ini merupakan generasi yang melibatkan teknologi dalam segala aspek kehidupan. Bukti nyata yang dapat diamati adalah hampir seluruh individu dalam generasi tersebut memilih menggunakan ponsel pintar. Dengan menggunakan perangkat tersebut para *millennials* dapat menjadi individu yang lebih produktif dan efisien. Dari perangkat tersebut mereka mampu melakukan apapun dari sekadar berkirim pesan singkat, mengakses situs pendidikan, bertransaksi bisnis *online*, hingga memesan jasa transportasi *online* (Budiati et al., 2018).

Sedangkan menurut Seemiller & Grace (2019), generasi Z adalah generasi yang sangat beragam dan global serta dibentuk untuk perubahan sosial dan teknologi. Generasi ini cenderung mampu menguasai teknologi lebih cepat (Qurniawati & Nurohman, 2018). Peralihan generasi ini terjadi saat perkembangan pesat teknologi global yang kemudian melahirkan generasi Z yang memiliki kecenderungan menginginkan hal serba instan (Budiati et al., 2018). Generasi ini memiliki hubungan yang sangat erat dengan teknologi dan sangat bergantung pada internet untuk kebutuhan sosial, pendidikan, dan pengetahuan. Ketergantungan ini menyebabkan mereka kurang fleksibel dalam berkomunikasi di dunia nyata. Generasi Y dan Z sama-sama tumbuh dalam era digital, sehingga keduanya memiliki tingkat kenyamanan yang tinggi dalam menggunakan teknologi, mengandalkan perangkat *mobile* dan internet untuk berbagai aktivitas sehari-hari seperti komunikasi, hiburan, pendidikan, dan pekerjaan. Benesik, Csikos, dan Juhes (2016) mengelompokkan generasi sebagai berikut.

Tabel 1.2 Pengelompokan Generasi

Tahun Kelahiran	Nama Generasi
1925-1946	Veteran
1946-1960	<i>Baby Boomers</i>
1960-1980	X
1980-1995	Y / Milenial
1995-2010	Z
2010+	Alfa

Sumber: Benesik, Csikos, dan Juhes (2016)

1.2 Latar Belakang Penelitian



Gambar 1.1 Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: indonesiabaik.id, dikutip pada 1 April 2024

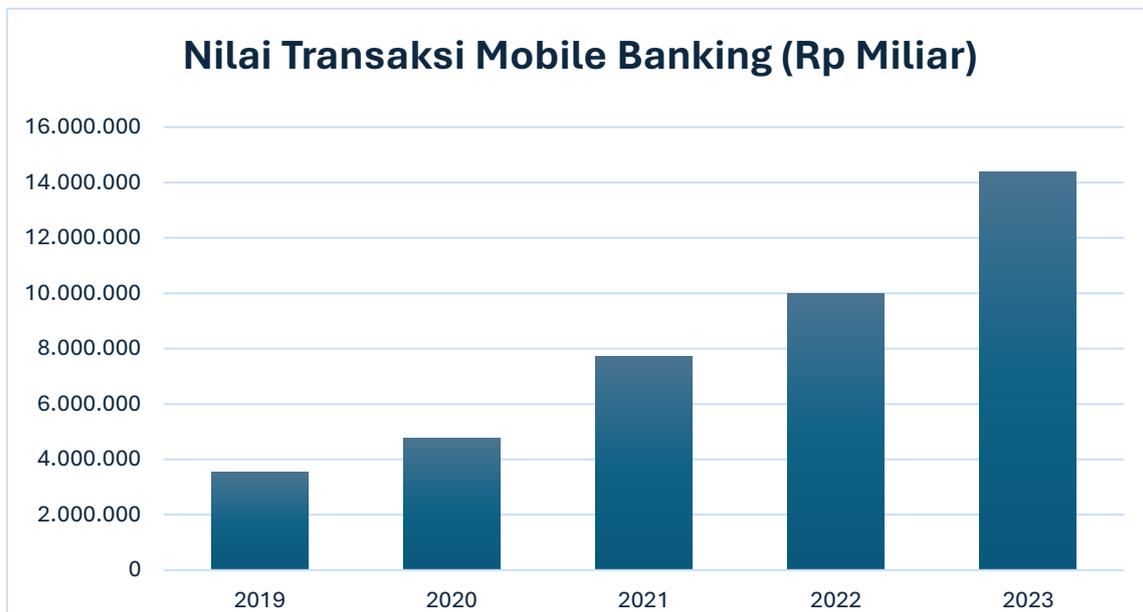
Perkembangan teknologi informasi mengakibatkan masifnya penyebaran internet di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Karena kemajuan teknologi, *platform online* telah menggantikan metode tradisional untuk mendapatkan barang dan jasa yang dibutuhkan pelanggan (Santoso et al., 2020). Di sektor keuangan, terutama di industri perbankan, perkembangan pesat dalam Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah strategi layanan pelanggan yang ditawarkan oleh bank. Peningkatan teknologi yang signifikan dalam industri keuangan telah mendorong munculnya perusahaan teknologi keuangan. Salah satu contohnya adalah teknologi yang memungkinkan pengguna membayar dengan kartu kredit melalui tablet dan *smartphone* mereka, yang meningkatkan efisiensi pembayaran dan menghilangkan kebutuhan untuk membawa uang tunai atau kartu (Alamsyah & Syahrir, 2023).

Strategi layanan pelanggan yang digunakan oleh bank telah berubah karena kemajuan TIK yang cepat. Pembayaran digital, platform investasi digital, dan sistem transfer uang berbasis internet adalah beberapa contoh aktivitas keuangan yang dapat diakses melalui penggunaan ponsel sebagai alat teknologi keuangan (Widyastuti et al., 2024). Kini, pelanggan dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti memeriksa saldo, membayar tagihan, mengajukan pinjaman, dan melakukan transaksi hanya dengan menggunakan perangkat seluler. Model perbankan seluler ini menjadi saluran yang sangat dinamis dan memudahkan interaksi antara bank dengan pelanggan (Aldiabat et al., 2019). Kemajuan teknologi informasi telah mengubah lanskap sektor keuangan secara signifikan. Frame et al., (2019) menyebutkan jenis inovasi *financial technology* yang diyakini akan mengubah masa depan industri keuangan dan perbankan, yaitu: (1) *blockchain* atau *distributed ledgers* adalah sistem pengembangan modern yang berpotensi membawa revolusi perbankan dengan teknologi. *Blockchain* adalah contoh dari *ledger* terdistribusi yang memiliki data yang dibagikan di semua titik dalam jaringan. (2) *Artificial intelligence* dan *machine learning* adalah teknologi yang sedang berkembang signifikan dan diterapkan dalam dunia perbankan dalam beberapa tahun terakhir. Kemajuan teknologi ini telah mendorong inovasi keuangan yang telah mengubah industri keuangan khususnya perbankan (Gomber et al., 2018). Industri perbankan bersiap menghadapi perubahan dengan munculnya *startup FinTech* dan meningkatnya popularitas teknologi *blockchain*. Industri ini tengah bertransformasi dengan prioritas utama mempersiapkan diri menghadapi ancaman keamanan siber yang terus meningkat. Bank terus mengevaluasi ancaman baru dan potensi risiko penipuan (Chishti & Barberis, 2016).

Pada awal tahun 1990-an, bank-bank di Indonesia mulai memperkenalkan dan menggunakan banyak ATM sebagai inovasi teknologi keuangan untuk memudahkan transaksi perbankan bagi nasabah. Seiring berjalannya waktu, teknologi terus berkembang dan muncul *internet banking* yang memberikan kemudahan lebih lanjut dengan memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan melalui komputer dan internet. Perkembangan ini terus berlanjut hingga akhirnya *internet banking* bertransformasi menjadi *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan fleksibel melalui perangkat seluler mereka. Bagi bank, perbankan seluler membantu untuk mendapatkan pendapatan yang lebih tinggi, pangsa pasar yang lebih besar, menghemat lebih banyak uang, dan memperkuat daya saing. Bagi nasabah, hal ini memberikan manfaat seperti pengelolaan akun, transfer bank, pembayaran tagihan serta membantu menghemat biaya dan waktu. Oleh karena itu, perbankan seluler telah menjadi tren yang tak terhindarkan dalam perkembangan industri perbankan (Le et al., 2020). Selain itu, semua manfaat dari teknologi

mendorong pelanggan bank untuk mengadopsinya karena mereka dapat memproses transaksi secara pribadi menggunakan ponsel pintar mereka dengan efisien tanpa harus mengantri di kantor bank atau ATM (Rahi & Abd. Ghani, 2019).

Aplikasi perbankan berbasis *mobile* menjadi salah satu inovasi yang mengubah lanskap industri keuangan secara signifikan. *Mobile banking* adalah aplikasi yang bisa diunduh dan dipasang oleh nasabah perbankan di ponsel mereka, yang memungkinkan mereka mengelola rekening bank mereka. Aplikasi tersebut menawarkan cara yang nyaman dan efektif untuk mengelola tabungan dan melakukan pembayaran (Hanif & Lallie, 2021). Perbankan *mobile* telah berkembang pesat sebagai teknologi revolusioner yang telah mengubah operasi sistem perbankan (Baabdullah et al., 2019).



Gambar 1.2 Nilai Transaksi Mobile Banking

Sumber: Bank Indonesia (2023)

Berdasarkan data dari Bank Indonesia, jumlah nilai transaksi menggunakan *mobile banking* di Indonesia terjadi peningkatan setiap tahun. Pada tahun 2023, nilai transaksi mencapai 14,3 triliun rupiah meningkat 44% dari tahun sebelumnya yang hanya sebesar 9,9 triliun rupiah. Pelanggan semakin mengandalkan *mobile banking* karena kenyamanan, aksesibilitas, dan efisiensi. Namun, penggunaan *mobile banking* yang semakin meningkat juga menimbulkan kekhawatiran mengenai keamanan dan privasi informasi pribadi dan keuangan (Rao & Suvarna, 2023). Transformasi digital di sektor perbankan dapat dilihat sebagai peluang besar namun juga membawa berbagai tantangan. Perbankan digital melalui *mobile banking* dan *internet banking* adalah pendekatan langsung dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Meskipun pelanggan mendapatkan manfaat dari layanan tersebut, ancaman dan kemungkinan serangan siber juga menjadi tantangan signifikan bagi layanan digital tersebut. Serangan siber, penipuan perbankan, peretasan, *phishing*, dan kesadaran akan keamanan adalah tantangan signifikan yang timbul dari transformasi digital di sektor perbankan. Secara umum, kesadaran pelanggan akan keamanan siber dapat dipertanyakan dalam berbagai aspek.

Dikutip dari Badan Siber dan Sandi Negara, selama tahun 2023 terdapat 403.990.813 trafik anomali. Aktivitas ini berdampak pada penurunan perangkat dan jaringan, pencurian data sensitif hingga merusak reputasi dan penurunan kepercayaan terhadap suatu organisasi. Pelanggan biasanya menjadi korban serangan siber, *phishing*, dan peretasan, yang mengarah pada literasi digital di kalangan pelanggan bank (Johri & Kumar, 2023a).



Gambar 1.3 Serangan Siber di Perbankan

Sumber: Portal Berita *Online*, dikutip pada 1 April 2024

Sektor keuangan adalah salah satu bidang yang paling rentan terhadap serangan siber. Volume, sifat, dan frekuensi transaksi yang disertai dengan penyebaran basis pelanggan, meningkatkan kemungkinan kejahatan siber di sektor keuangan. Dalam beberapa tahun terakhir, terjadi peningkatan jumlah kasus pencurian dan kejahatan siber. Sebagai contoh kasus serangan siber yang menimpa bank BSI pada tahun 2023. Terdapat indikasi gangguan yang dialami oleh BSI akibat dari serangan *ransomware* dari sekelompok *hacker*. Kebocoran informasi pribadi bukanlah fenomena baru, tetapi menjadi isu yang sangat serius dan mengkhawatirkan. Peretasan data sensitif seperti nomor rekening, rincian kartu kredit, identitas

pribadi, dan informasi finansial bisa berdampak buruk. Hal ini bisa disebabkan oleh serangan siber, pelanggaran keamanan internal, atau kesalahan dalam manajemen data. Selain meningkatkan risiko pencurian identitas, penipuan, dan penyalahgunaan dana, kebocoran data perbankan juga dapat mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap lembaga keuangan dan berpotensi menyebabkan kerugian reputasi yang signifikan. Oleh karena itu bank harus memperkuat kebijakan keamanan siber mereka untuk melindungi diri dari serangan semacam itu dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kesadaran keamanan telah menjadi parameter kritis untuk melindungi aplikasi perbankan seluler dan aktivitas terkait perbankan (Johri & Kumar, 2023b).

Sangat penting untuk menjelajahi bagaimana kesadaran akan keamanan memengaruhi kepercayaan terhadap bank. Faktor seperti penggunaan perbankan *online* serta langkah-langkah keamanan siber yang diambil oleh bank-bank mengembangkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan perbankan. Namun, risiko yang dirasakan oleh pelanggan dalam transaksi karena insiden masa lalu dapat memberikan dampak negatif pada kepercayaan (Bajwa et al., 2023). Interaksi antara lembaga keuangan dengan pelanggan memberikan kesempatan kepada lembaga keuangan untuk mengakses informasi pelanggan termasuk kebiasaan pembelian, kebutuhan hingga informasi akun pelanggan. Banyak dari informasi ini mencerminkan privasi pelanggan yang seharusnya dijaga dengan keyakinan yang kuat oleh lembaga keuangan (Dzidzah et al., 2020).

Generasi Y memiliki literasi teknologi dan kecakapan dalam menggunakan teknologi karena mereka tumbuh dan terbiasa dengan teknologi sepanjang hidup mereka (Howe dan Strauss, 2003). Selain itu, mereka adalah generasi teknologi tinggi pertama dan sebagai hasilnya mereka dapat disebut sebagai "*digital natives*". Generasi Y mengintegrasikan teknologi ke dalam rutinitas harian mereka dan merupakan pengguna berat teknologi *mobile*, internet, konektivitas, media interaktif, dan jejaring sosial (Calvo-Porrall & Pesqueira-Sanchez, 2020). Generasi Z juga memiliki banyak karakteristik yang serupa, terutama ketika menyangkut sikap terhadap teknologi baru. Generasi ini tumbuh dewasa dalam lingkungan digital yang semakin maju. Mereka menguasai teknologi baru, memprioritaskan kepribadian dan selera individu, aktif menggunakan media sosial. Generasi Z umumnya tertarik pada teknologi baru. Berbeda dengan generasi lain, mereka telah menunjukkan minat yang tinggi dan preferensi untuk teknologi baru. Generasi Z menggunakan teknologi baru bukan hanya karena cepat dan mudah, tetapi juga mereka penasaran tentang teknologi terbaru. Rasa ingin tahu merangsang perilaku eksplorasi dan mengarah pada penerimaan produk baru yang

inovatif. Dengan teknologi baru, kekhawatiran mereka tentang keamanan dalam transaksi berbasis teknologi baru ini muncul. Secara khusus, baik Generasi Y maupun Z menyatakan kekhawatiran tentang isu keamanan. Masalah seperti pencurian informasi kartu kredit dan kebocoran informasi pribadi dapat menyebabkan kekhawatiran keamanan privasi di antara konsumen muda dan penurunan kepercayaan terhadap suatu layanan (Kim et al., 2022).

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana pengaruh persepsi keamanan, privasi, kesadaran keamanan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* melalui variabel persepsi manfaat. Sehingga dapat ditentukan judul dari penelitian ini yaitu **“Pengaruh Persepsi Keamanan, Privasi, Kesadaran Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Generasi Y dan Z Kota Bandung)”**

1.3 Perumusan Masalah

Serangan siber dan masalah keamanan data menjadi isu yang sangat krusial dalam era digital saat ini, terutama dalam sektor perbankan. Ketidakpercayaan pengguna terhadap keamanan data dapat mempengaruhi minat dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Selain itu sangat penting untuk menjelajahi bagaimana persepsi manfaat memengaruhi minat menggunakan *mobile banking*. Dalam hal ini, penelitian dilakukan di Kota Bandung yang melibatkan berbagai generasi, seperti generasi Y dan generasi Z. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, dapat dibentuk pertanyaan pada penelitian ini sebagai berikut

1. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung?
2. Apakah persepsi privasi berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung?
3. Apakah kesadaran keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi milenial dan Z di Kota Bandung?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung?
5. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap persepsi manfaat *mobile banking* di generasi Y dan Z di Kota Bandung?
6. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap persepsi manfaat *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung?

7. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung?
8. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* yang dimoderasi oleh variabel persepsi manfaat di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, didapatkan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
2. Pengaruh persepsi privasi terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
3. Pengaruh kesadaran keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
4. Pengaruh kepercayaan terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
5. Pengaruh persepsi keamanan terhadap persepsi manfaat *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
6. Pengaruh kepercayaan terhadap persepsi manfaat *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
7. Pengaruh persepsi manfaat terhadap minat menggunakan *mobile banking* di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.
8. Pengaruh kepercayaan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* yang dimoderasi oleh variabel persepsi manfaat di kalangan generasi Y dan Z di Kota Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat penelitian secara teoritis bagi kalangan akademis dan manfaat penelitian secara praktis bagi kalangan praktisi. Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini:

- a. Aspek Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai media untuk mengukur pengaruh persepsi keamanan, privasi, kesadaran keamanan, kepercayaan dan persepsi manfaat terhadap

minat menggunakan *mobile banking*. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengetahuan yang telah dipelajari dalam bidang keuangan khususnya mengenai teknologi keuangan. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat serta menjadi sumber wawasan untuk penelitian selanjutnya.

b. Aspek Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa menjadi karya ilmiah yang bernilai manfaat, masukan, dan menjadi bahan pertimbangan bagi industri keuangan khususnya perbankan, pemerintah serta masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Berisi tentang sistematika dan penjelasan ringkas laporan penelitian yang terdiri dari bab I sampai bab V dalam laporan penelitian.

a. **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas dan padat yang menggambarkan dengan tepat isi penelitian. Isi bab ini meliputi: Gambaran Umum Objek penelitian, Latar Belakang Penelitian, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan Tugas Akhir dengan judul. “Pengaruh Persepsi Keamanan, Privasi, Kesadaran Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* (Studi pada Generasi Y dan Z Kota Bandung)“.

b. **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi teori dari umum sampai ke khusus, disertai penelitian terdahulu dan dilanjutkan dengan kerangka pemikiran penelitian yang diakhiri dengan perumusan hipotesis.

c. **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menegaskan pendekatan, metode dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis temuan yang dapat menjawab masalah penelitian. Bab ini meliputi uraian tentang: Jenis Penelitian, Operasional Variabel, Tahapan Penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan Data, Uji Validitas dan Reliabilitas, serta Teknik Analisis Data.

d. **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian: bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan dimulai dari

hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan dibandingkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini peneliti memberikan kesimpulan serta saran dari penelitian yang sudah dilakukan. Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian kemudian menjadi saran yang berkaitan dengan manfaat penelitian.