

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa perubahan yang fundamental dan signifikan dalam berbagai sektor, terutama di sektor perbankan. Kemunculan berbagai inovasi layanan digital, yang ditawarkan perbankan semakin berkembang pesat yang telah mengubah cara individu mengelola keuangan mereka. Kemudahan akses, kecepatan transaksi dan beragam fitur inovatif menjadi daya tarik utama layanan digital ini, terutama bagi generasi muda yang tumbuh besar di era internet, seperti mahasiswa.

Dalam beberapa tahun terakhir, fenomena penggunaan layanan keuangan digital di kalangan mahasiswa mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Lebih dari 70% mahasiswa di Indonesia telah menggunakan setidaknya satu layanan keuangan digital, seperti mobile banking dan aplikasi pinjaman online, menurut survei yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2023. Namun, tingginya penggunaan ini juga diiringi dengan beberapa masalah, seperti kurangnya pengetahuan keuangan, sehingga banyaknya penipuan digital dan kasus pinjaman online ilegal yang dialami mahasiswa. Fenomena ini juga terjadi di Universitas Maritim Raja Ali Haji jurusan akuntansi menggunakan layanan keuangan digital secara aktif, tetapi banyak dari mereka masih belum memahami cara terbaik untuk melindungi data.

Mahasiswa sebagai generasi muda yang melek penggunaan teknologi memiliki potensi besar untuk mengadopsi layanan keuangan digital. Mahasiswa

tumbuh dalam era digital dan cenderung lebih terbuka terhadap inovasi teknologi baru. Teknologi digital yang mencakup berbagai jenis inovasi dibidang keuangan, termasuk perbankan. Dengan kata lain, *mobile banking (m-banking)* berbasis pada pembayaran *mobile* melalui layanan perbankan yang mendukung aktivitas transaksi melalui *smartphone* yang terhubung ke internet yang menawarkan reputasi yang lebih bagus dan keamanan lebih ketat, seringkali lebih unggul dalam inovasi, kemudahan penggunaan serta penawaran yang lebih spesifik (Muhammad Basri & Muarif Leo, 2023).

Dalam perkembangannya, inovasi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa semakin meningkat. Penggunaan layanan digital tersebut menawarkan kemudahan transaksi dan fitur-fitur inovatif yang sesuai dengan gaya hidup mereka. Akan tetapi, ini tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada pemahaman dan kemampuan mereka dalam mengelola teknologi tersebut, termasuk dalam hal mengelola keuangan (literasi keuangan) serta kemampuan mahasiswa dalam memanfaatkan teknologi digital secara efektif dan aman. Hal ini menunjukkan bahwa literasi keuangan di Indonesia masih tergolong rendah. Pendidikan keuangan sangat berpengaruh dalam mengambil keputusan keuangan. Studi menunjukkan bahwa literasi keuangan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Tetapi juga, memiliki dampak negatif dari penggunaan layanan digital perbankan tersebut (Viana et al., 2021).

Literasi keuangan adalah pengetahuan, keterampilan dan keyakinan yang mempengaruhi sikap dan perilaku seseorang dalam mengelola keuangan serta

membuat keputusan finansial yang tepat untuk mencapai kesejahteraan hidup. Hal ini mencakup kemampuan memahami berbagai aspek keuangan, mulai dari pengelolaan keuangan pribadi, penganggaran, investasi hingga pemahaman resiko dan manfaat produk keuangan. Di era modern ini, dimana informasi dan teknologi berkembang pesat, literasi keuangan bukan hanya tentang uang tetapi menjadi krusial, khususnya bagi mahasiswa. Tingkat literasi keuangan yang baik dapat membantu mahasiswa dalam membuat keputusan yang tepat, termasuk dalam memilih layanan bank digital yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Sehingga, mahasiswa dapat mempersiapkan masa depan finansial mereka.

Namun, banyak penelitian telah menunjukkan pentingnya literasi keuangan dalam mengambil keputusan keuangan mahasiswa. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada tingkat literasi keuangan secara umum. Pada penelitian ini, mengkaji tentang bagaimana literasi keuangan mempengaruhi preferensi mahasiswa dalam memilih layanan digital perbankan, khususnya di lingkungan universitas daerah, seperti Universitas Maritim Raja Ali Haji, masih sangat terbatas. Selain itu, masih sedikit penelitian yang membandingkan pengaruh literasi keuangan terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa akuntansi (Meha et al., (2023); Ristiana, 2022).

Sementara itu, literasi digital adalah kemampuan seseorang untuk memahami, menggunakan dan mengevaluasi teknologi digital secara efektif dan bertanggung jawab. Hal ini mencakup keterampilan seseorang dalam mengakses informasi melalui perangkat digital. Di era modern ini, literasi digital menjadi faktor penting yang mempengaruhi kemampuan individu setiap mahasiswa

dalam memanfaatkan layanan digital. Literasi digital juga melibatkan pemahaman tentang keamanan, risiko serta manfaat dari layanan digital tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi literasi digital mahasiswa, semakin besar pula kecenderungan mahasiswa untuk memilih dan memanfaatkan layanan digital yang dianggap aman, mudah dan sesuai kebutuhan mereka.

Namun, penelitian mengenai literasi digital di Indonesia umumnya masih menyoroti kemampuan teknis mahasiswa dalam menggunakan teknologi digital. Belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam hubungan antara tingkat literasi dengan preferensi mahasiswa terhadap layanan digital perbankan. Selain itu, penelitian yang mengaitkan literasi digital dengan aspek keamanan dan kepercayaan dalam memilih layanan keuangan digital di kalangan mahasiswa juga masih sangat terbatas (Ristiana, 2022).

Selain literasi keuangan dan literasi digital, faktor kepercayaan juga menjadi penentu utama dalam adopsi layanan digital perbankan. Namun, sebagian besar penelitian sebelumnya hanya membahas kepercayaan secara umum pada adopsi layanan keuangan digital. Penelitian yang secara spesifik mengeksplorasi bagaimana kepercayaan mahasiswa akuntansi terhadap layanan digital perbankan terbentuk dan mempengaruhi preferensi mereka, khususnya di universitas daerah, masih sangat terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang membandingkan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital perbankan serta dampaknya terhadap preferensi penggunaan layanan tersebut di lingkungan kampus (Kholis, 2018).

Di samping itu, persepsi kemudahan penggunaan juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh dalam menentukan preferensi mahasiswa terhadap layanan digital perbankan. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas persepsi kemudahan penggunaan dari sisi teknis aplikasi atau pada populasi umum. Masih sangat sedikit penelitian yang secara spesifik menganalisis bagaimana persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi preferensi mahasiswa akuntansi dalam memilih layanan digital perbankan, terutama di universitas daerah. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan penelitian lebih lanjut yang berfokus pada persepsi kemudahan penggunaan di kalangan mahasiswa (Kholis, 2018).

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi preferensi penggunaan layanan digital perbankan, sebagian besar studi lebih menitikberatkan pada variabel literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan, serta persepsi kemudahan penggunaan. Di sisi lain, persepsi risiko sering disebut sebagai faktor penting yang mempengaruhi perilaku pengguna layanan keuangan digital, khususnya terkait risiko keamanan, risiko privasi, dan risiko finansial. Namun, hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh persepsi risiko terhadap preferensi atau penggunaan layanan digital perbankan menunjukkan temuan yang belum konsisten, dimana beberapa studi menemukan pengaruh signifikan, sementara penelitian lain menunjukkan pengaruh yang lemah atau tidak signifikan (A. Wicaksono & Hidayah, 2025).

Preferensi adalah kemampuan konsumen dalam memilih sesuatu atau barang yang lebih disukai dan melakukan pemesanan bagi konsumen untuk

dipilih. Dalam hal ini, preferensi layanan digital perbankan menjadi pilihan kalangan mahasiswa. Preferensi yang dimaksud dalam hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko yang dimiliki oleh mahasiswa. Literasi keuangan dan literasi digital mahasiswa cukup tinggi dalam memiliki pemahaman layanan digital perbankan yang baik tentang produk-produk keuangan digital. Preferensi layanan digital perbankan meliputi *mobile banking*, internet banking dan berbagai aplikasi yang ditawarkan oleh bank.

Berdasarkan analisis penelitian-penelitian terdahulu, penelitian ini tertuju pada salah satu penelitian utama yang dilakukan oleh Muhammad Basri & Muarif Leo, (2023). Penelitian sebelumnya melakukan penelitian secara spesifik tentang literasi keuangan dan literasi digital terhadap preferensi bank digital, sedangkan pada penelitian ini menambahkan tiga variabel, yaitu kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko. Pada penelitian ini mahasiswa akuntansi Universitas Maritim Raja Ali Haji sangat dipengaruhi oleh literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai: ***“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PREFERENSI LAYANAN DIGITAL PERBANKAN DI KALANGAN MAHASISWA”***.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan-permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Meskipun teknologi tersedia, tetapi minimnya pemahaman dan kemampuan mahasiswa dalam mengelola keuangan (literasi keuangan) dan memanfaatkan teknologi digital (literasi digital) secara efektif dan aman.
2. Tingkat literasi keuangan di Indonesia, termasuk di kalangan mahasiswa, masih tergolong rendah.
3. Literasi digital juga penting dalam mempengaruhi kemampuan mahasiswa untuk memanfaatkan layanan digital yang aman dan efektif.
4. Kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital perbankan masih terbatas.
5. Persepsi kemudahan penggunaan mempengaruhi preferensi mahasiswa dalam memilih layanan digital perbankan, masih sangat sedikit.
6. Persepsi risiko sering disebut sebagai faktor penting dalam penggunaan layanan digital perbankan, namun hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan temuan yang tidak konsisten terkait pengaruhnya terhadap preferensi pengguna.
7. Preferensi mahasiswa terhadap layanan digital perbankan dipengaruhi oleh literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko yang dimiliki.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Maritim Raja Ali Haji, Tanjung Pinang, Kepulauan Riau, dengan responden yang terdiri dari mahasiswa aktif jurusan akuntansi tahun 2020-2025. Sampel penelitian ini terdiri dari 276 responden yang dimana pengumpulan datanya melalui *google form*.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan isu-isu yang dihadapi sebelumnya, maka pertanyaan penelitian dalam studi ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa?
2. Apakah literasi digital berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa?
4. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa?
5. Apakah persepsi risiko berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa?
6. Apakah literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan, persepsi risiko berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui literasi keuangan berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa.
2. Untuk mengetahui literasi digital berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa.

3. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa.
4. Untuk mengetahui persepsi kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa.
5. Untuk mengetahui persepsi risiko berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa.
6. Untuk mengetahui literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi risiko berpengaruh terhadap preferensi layanan digital perbankan di kalangan mahasiswa.

1.6 Manfaat Penelitian

Dengan mencapai tujuan di atas, penulis berharap dapat mencapai manfaat berikut:

1. Bagi Mahasiswa

Memberikan wawasan tentang literasi keuangan, literasi digital, kepercayaan dan persepsi kemudahan penggunaan yang mempengaruhi layanan digital perbankan, sehingga dapat menjadi referensi dalam pembelajaran dan pengembangan keahlian dalam sektor layanan digital.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Menjadi referensi atau bahan kajian bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian serupa, baik dengan variabel yang sama maupun dengan lingkup yang lebih luas, seperti sektor lainnya atau penggunaan metode analisis yang berbeda.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan penjelasan yang jelas dan terstruktur bagi pembaca agar dapat memahami dengan baik isi penelitian ini. Setiap bab secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama ini menguraikan mengenai latar belakang permasalahan, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan serta sistematika penyusunan penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

Bab kedua ini di dalamnya mengemukakan serta menjelaskan tentang hal-hal yang mendasari penelitian ini yang terjadi dari teori-teori ilmu pengetahuan yang ada hubungannya dengan permasalahan pada temuan ini, hasil temuan-temuan terdahulu serta hipotesis penelitian yang memberikan gambaran apa yang akan diteliti.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ketiga ini menguraikan mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian, definisi operasionalnya serta populasi dan sampel yang menjadi objek penelitian. Selain itu, dibahas pula jenis dan sumber data yang akan digunakan,

cara pengumpulan data dan metode yang akan digunakan untuk menganalisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat ini menjelaskan gambaran umum lokasi kajian, deskripsi data yang diperlukan serta metode analisis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

