BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah membawa perubahan bagi perilaku individu maupun masyarakat. Di Indonesia pengguna internet telah mencapai 205 juta orang pada Januari 2022. Ada 73,7% dari populasi Indonesia yang telah menggunakan internet. Perkembangan teknologi yang semakin pesat ini turut mempengaruhi tren gaya hidup masyarakat Indonesia (<http://citizen6.liputan6.com>). Era digital memberikan kemudahan dengan berbagai teknologi yang ada, namun tidak semua teknologi baru dapat diterima dengan mudah oleh masyarakat, karena proses penerimaan teknologi baru ini membutuhkan waktu dan penyesuaian. Hal inilah yang banyak menjadi sorotan peneliti terkait penerimaan teknologi dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred Davis (1989) menjelaskan penerimaan teknologi yang akan digunakan oleh pengguna teknologi.

Pertumbuhan penggunaan internet ini diikuti pula oleh pertumbuhan penduduk yang menggunakan telepon seluler pada tahun 2022 yang telah mencapai 67,88 persen. (Badan Pusat Statistik, 2022). Dengan semakin besarnya pengguna internet di Indonesia, perusahaan-perusahaan menangkap peluang didalamnya seperti mulai mengaplikasikan layanan *mobile* karena karakteristik masyarakat yang semakin aktif dalam penggunaan ponsel pintar (*smartphone*). Dengan

dukungan perangkat *mobile* yang canggih, maka perusahaan mendapatkan keuntungan dalam penerapan layanan *mobile money* khususnya bagi perusahaan perbankan maupun perusahaan provider di Indonesia. (Dewi dan Warmika, 2016).

Perkembangan teknologi yang mengalami revolusi besar mengakibatkan dinamika pola berpikir masyarakat untuk lebih berperilaku praktis, efektif dan efisien dalam melakukan berbagai hal. (Rusdianasari, 2018). Proses transaksi menggunakan *mobile money* saat ini memiliki prospek yang cukup menjanjikan. *Mobile money* tidak hanya digunakan untuk tabungan melainkan dapat memfasilitasi kegiatan pembayaran tagihan dan pengiriman uang yang biasanya dilakukan secara tunai. Pada tahun 2013, terdapat 3 operator *mobile money* di Indonesia yaitu Telkomsel, Indosat dan XL yang memungkinkan pelanggan dalam mengirim dan menerima uang di dalam jaringan yang sama. Ketiga operator tersebut merupakan awal mula berkembangnya industri *mobile money* di Indonesia.

Seiring berjalannya waktu, *mobile money* terus menerus mengalami perkembangan. Salah satu hasil dari perkembangan *mobile money* adalah terciptanya *e-money*. *Mobile money* adalah istilah untuk *e-money*. (Juhri dan Dewi, 2017). Istilah ini digunakan untuk jenis *e-money* yang bersifat *mobile* dimana dapat digunakan pada telepon genggam atau *smartphone*. Secara singkat *e-money* merupakan alat pembayaran dengan nilai uang yang telah tersimpan secara elektronik pada sebuah kartu dan diperuntukkan untuk transaksi yang berskala mikro. (Widiartini dan Yasa, 2017). Teknologi ini praktis karena tidak perlu membawa uang dalam jumlah besar, juga tidak perlu menyimpan uang receh

lagi. (<http://www.tribunnews.com>). Berbagai kemudahan yang didapatkan oleh pengguna layanan mobile money T-Cash tersebut dapat dikategorikan sebagai *perceived ease of use* menurut teori *Technology Acceptance Model*. Berdasarkan data dari Bank Indonesia, penggunaan *e-money* di Indonesia mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.1 Jumlah Volume Transaksi dan Nilai Transaksi *E-Money* Tahun 2015-2023

Tahun	Volume Transaksi	Nominal (Juta Rupiah)
2015	535.580.000	5.283.000
2016	683.133.000	7.064.000
2017	943.320.000	12.375.000
2018	2.922.699.000	47.199.000
2019	5.226.700.000	145.165.000
2020	4.625.704.000	204.909.000
2021	5.451.471.000	305.436.000
2022	6.925.777.000	407.534.000
2023	7.734.227.000	457.729.000

(Sumber : www.bi.go.id, 2024)

Dapat dilihat dari tabel 1.1 bahwa jumlah dan nilai transaksi *e-money* di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang sangat besar. Hal tersebut dapat dilihat beberapa tahun terakhir mulai dari tahun 2017 dimana mengalami kenaikan berkali lipat dari tahun-tahun sebelumnya. Penggunaan *e-money* terus tumbuh dan diharapkan akan terus meningkat tiap tahun. Walaupun volume transaksi dan nominal dari penggunaan *e-money* terus meningkat tiap

tahunnya, namun tidak dapat dipungkiri bahwa penggunaan teknologi memiliki banyak tantangan. Meninggalkan kemudahan yang ditawarkan pengguna *e-money* tetap harus memperhatikan resiko keamanan yang mungkin dapat terjadi.

Salah satu media massa melakukan survei tentang penggunaan *e-money* di Indonesia. Hasilnya 50,90 persen responden khawatir tentang keamanan data mereka. (Tirto.id, 2017). Privasi dan keamanan konsumen pada platform *mobile phone* harus dijamin oleh provider layanan *mobile money* dan operator *mobile network*. Kepercayaan pada provider dan agen *mobile money* sangat penting untuk mendorong penggunaan *mobile money*. (Bongomin dan Ntayi, 2019). Kepercayaan adalah hal yang penting dan dapat meningkatkan keinginan dalam penggunaan layanan keuangan digital. Di Indonesia sendiriwseejw, kepercayaan masyarakat dalam penggunaan *mobile money* masih menjadi *concern* para penyedia jasa *mobile money*.

Kepercayaan pada layanan *mobile money* mengacu pada kepuasan terhadap produk keuangan, konektivitas jaringan, keandalan agen dan harapan transaksi yang dimaksud akan dipenuhi melalui platform *mobile money*. (Lal dan Sachdev, 2015 dalam Bongomin dan Ntayi, 2019). Berkembangnya teknologi informasi memberikan sisi positif dari segi kebermanfaatannya untuk manusia, namun dampak negatif dari berkembangnya teknologi internet tidak dapat dihindari, kejahatan baru seperti *cybercrime* atau kejahatan lainnya dengan memanfaatkan jaringan internet sangat mungkin terjadi di era sekarang. Data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) menunjukkan 23 persen total serangan *cyber* di Indonesia pada 2020 terjadi di sektor keuangan.

Terdapat dua jenis kejahatan *cyber* yang paling marak dilakukan, yaitu *phising* dan *social engineering*. *Phising* merupakan tipe kejahatan yang mengirimkan suatu link kepada korban. Link tersebut akan mengarahkan korban ke alamat website palsu yang dibuat seolah-olah mirip dengan website aslinya. Setelah korban klik *link tersebut*, maka pelaku dapat mengakses data korban. *Social engineering* memanfaatkan kondisi psikologis korban untuk memanipulasi tindakan korban. Misalnya, korban akan dihubungi melalui telepon dan diminta untuk melakukan sesuatu, seperti memberikan data pribadi yang belum dimiliki oleh pelaku. (finance.wartaekonomi.co.id, 2022). Global Findex (2018) menjelaskan bahwa beberapa faktor yang menyebabkan kecilnya inklusi keuangan dan akses untuk layanan keuangan dan salah satunya adalah *lack* dalam kepercayaan pada provider layanan keuangan. (Bongomin dan Ntayi, 2019). Apabila *trust issue* dapat ditangani dengan baik, maka diharapkan penggunaan *mobile money* dapat meningkat dan pada akhirnya dapat meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. (Budiyono, 2022).

Inklusi keuangan adalah seluruh upaya untuk meningkatkan akses masyarakat dalam memanfaatkan layanan jasa keuangan dengan cara menghilangkan segala bentuk hambatan baik yang bersifat harga maupun non harga. (Bank Indonesia, 2020). Sesuai Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan SNKI, indikator kinerja utama keuangan inklusif dikelompokkan dalam tiga jenis dimensi yaitu jangkauan akses, penggunaan dan kualitas. Melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2016 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) dikatakan bahwa target inklusi keuangan

adalah sebesar 75 persen. Inklusi keuangan saat ini selalu menjadi bahasan penting pada taraf global maupun nasional. Salah satu upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi serta mengurangi angka kemiskinan, program keuangan inklusif dirasa perlu dilakukan untuk mewujudkan sistem keuangan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat. Hal tersebut juga diperkuat dengan dikeluarkannya Strategi Nasional Keuangan Inklusi yang memuat tujuan, cara mencapai tujuan, sasaran, dan target keuangan inklusif dalam rangka mendorong pertumbuhan ekonomi, percepatan penanggulangan kemiskinan dan pengurangan kesenjangan antar individu dan antar daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. (peraturan.bpk.go.id, 2020).

Berkaitan dengan fenomena inklusi keuangan yang saat ini menjadi fokus dari berbagai negara berkembang sebagai salah satu cara mengatasi masalah kemiskinan, tidak terkecuali Indonesia yang secara berkelanjutan memantau persentase tingkat inklusi keuangan di 38 Provinsi di Indonesia. Di Provinsi Jambi pada tahun 2021 indeks inklusi keuangan berada di angka 64,83 persen, dimana masih berada dibawah target pemerintah. Belum maksimalnya akses keuangan di berbagai tempat menjadi satu penyebab terbatasnya partisipasi masyarakat Provinsi Jambi dalam meningkatkan inklusi keuangan. (jambi.tribunnews.com, 2020). Sebagai contoh, berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik tercatat ada 161 bank di Provinsi Jambi termasuk kantor cabang utama dan kantor cabang pembantu. Tetapi, sebagian besar bank tersebut terletak di daerah perkotaan. Kesenjangan tersebut berdampak pada ketimpangan dan kesenjangan akses

keuangan formal. Salah satu kabupaten yang menarik untuk diteliti adalah Kabupaten Tanjung Jabung Timur.

Di Kabupaten Tanjung Jabung Timur akses keuangan seperti bank pemerintah dan swasta sudah ada, tetapi hanya satu kantor cabang setiap bank yang ada sehingga antrian nasabah yang selalu panjang. Akses keuangan lainnya seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM) yang sering kehabisan uang. Masyarakat Tanjung Jabung Timur hanya menggunakan anjungan tunai mandiri (ATM) dan *mobile banking* sebagai akses keuangan. Ketika menggunakan *mobile banking* pun juga menimbulkan kesulitan baru yaitu tidak stabilnya signal operator telepon seluler di beberapa kecamatan di Tanjung Jabung Timur.

Ada indikasi pendapatan masyarakat relatif cukup atau bahan tinggi, maka permasalahan bisa jadi mengarah pada pendapatan yang sedikit dibelanjakan. Hal tersebut bisa terjadi karena faktor lembaga keuangan yang tersedia. (jambi.bps.go.id, 2022).

Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Tahun 2021 sampai 2026 Kabupaten Tanjung Jabung Timur menunjukkan bahwa pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur belum memaksimalkan strategi dari segi perilaku keuangan masyarakat itu sendiri. Salah satu bentuk perilaku keuangan yang menjadi perhatian berbagai pihak adalah penggunaan *mobile money*. Untuk memecahkan masalah biaya layanan keuangan yang cukup tinggi dan hal tersebut dirasakan oleh masyarakat pedesaan yang belum memiliki rekening di bank maka penggunaan layanan keuangan digital seperti *mobile money* bisa menjadi solusi yang jauh lebih murah dan nyaman bagi mereka. (Bongomin & Ntayi, 2019).

Dalam satu dekade terakhir, layanan keuangan digital termasuk *mobile money* telah mencatatkan pertumbuhan pesat yang berkontribusi pada perluasan inklusi keuangan. (Alliance for Financial Inclusion, 2020). Sehubungan dengan hal tersebut, penggunaan *mobile money* yang saat ini mulai diadopsi masyarakat luas senantiasa dibarengi dengan perlindungan konsumen digital yang memadai guna mendorong semakin meningkatkan kepercayaan konsumen dan indeks inklusi keuangan yang diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan dan mengurangi kemiskinan.

Demi meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap produk *e-money* yang dikeluarkan oleh beberapa bank, maka Bank Indonesia (BI) secara resmi menyetujui dan mengatur hal-hal yang terkait penyelenggaraan dan penggunaan *e-money*. Terhitung tanggal 13 April 2009 Bank Indonesia memberlakukan peraturan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/12/PBI/2009 tentang Uang Elektronik (Electronic Money) (Bank Indonesia, 2020). Bank Indonesia juga telah mengeluarkan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP tanggal 13 April 2009 perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik (Bank Indonesia, 2020).

Beberapa penelitian sudah dilakukan untuk melihat hubungan serta peran antara penggunaan *mobile money*, kepercayaan dan inklusi keuangan. Penelitian dari Bongomin dan Ntayi (2019) memperkuat pendapat bahwa penggunaan *mobile money* dapat memperkuat inklusi keuangan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *mobile money* berpengaruh signifikan pada inklusi keuangan. Menurut Bongomin dan Ntayi (2019), privasi dan keamanan konsumen pada platform *mobile phone* harus dijamin oleh provider layanan *mobile money* dan operator

mobile network demi membangun kepercayaan dari konsumen. Pada penelitian Budiyo (2023) dan penelitian Pratiwi dan Krisnawati (2021) *mobile money* berpengaruh signifikan pada inklusi keuangan.

Oleh karena itu, pada penjelasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa penggunaan *mobile money* dikalangan masyarakat dapat membantu meningkatkan inklusi keuangan, dimana inklusi keuangan sendiri merupakan salah satu hal penting dalam kegiatan pengentasan kemiskinan yang terjadi di daerah dengan akses keuangan sedikit sehingga penulis bermaksud akan meneliti pengaruh penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan dengan kepercayaan sebagai mediasi. Dimana diharapkan dengan adanya kepercayaan, akan meningkatkan pengaruh penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan pada masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Timur. Dari fenomena-fenomena yang telah dijabarkan, maka penulis tertarik untuk meneliti **“Peran Kepercayaan Memediasi Penggunaan *Mobile Money* terhadap Inklusi Keuangan pada Masyarakat di Kabupaten Tanjung Jabung Timur”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian diatas, maka penulis merumuskan beberapa kajian permasalahan yang akan diteliti mengenai *Mobile Money* dan Inklusi Keuangan adalah sebagai berikut :

1. Apakah *mobile money* berpengaruh langsung terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur ?

2. Apakah *mobile money* berpengaruh terhadap kepercayaan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur ?
3. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh penggunaan *mobile money* terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah, tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis dan menjelaskan penggunaan *mobile money* berpengaruh langsung terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur
2. Menganalisis dan menjelaskan *mobile money* berpengaruh terhadap kepercayaan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur
3. Menganalisis dan menjelaskan kepercayaan memediasi pengaruh *mobile money* terhadap inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dalam pengembangan ilmu manajemen khususnya manajemen keuangan mengenai penggunaan *mobile money* maupun inklusi keuangan. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

1.4.2 Aspek Praktis

Hasil penelitian mampu memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam pembuatan program dan kebijakan terkait *mobile money* sehingga mampu meningkatkan inklusi keuangan di Kabupaten Tanjung Jabung Timur.