

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Evolusi teknologi informasi dan komunikasi pada ranah bisnis telah berubah menjadi elemen yang sangat diperlukan yang dijamin secara rumit ke pada jalinan upaya operasional perusahaan. Teknologi berdiri sebagai ciri modernitas, setelah mengalami lonjakan kemajuan yang menakjubkan. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memengaruhi banyak aspek kehidupan sehari-hari, termasuk industri perbankan. Perbankan telah muncul sebagai salah satu inovasi paling signifikan yang memungkinkan warga negara untuk melakukan transaksi keuangan memakai perangkat seluler mereka. Pada lanskap perdagangan yang terus berkembang, berbagai entitas memanfaatkan peluang yang disajikan oleh evolusi teknologi untuk merampingkan operasi dan meningkatkan pengalaman pengguna. Banyak bank di seluruh Indonesia telah meluncurkan aplikasi *mobile banking* mereka, yang dirancang untuk memenuhi tuntutan klien yang semakin gesit dan dinamis mengelola tabungan mereka. Pentingnya teknologi informasi di sektor perbankan menjadi sangat jelas, sebab hampir setiap aspek implementasi dan pemrosesan data hanya bergantung pada kecakapan teknologi canggih (Nawangasari & Putri, 2020).

Mobile banking berdiri sebagai mercusuar di antara inovasi *M-Commerce* yang diluncurkan oleh entitas pemerintah, memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi jarak jauh dengan sangat mudah dan cepat, semuanya dari telapak tangan mereka melalui *smartphone* (Rana et al., 2019). Peraturan OJK Nomor

13/POJK.03/2021 tentang “Implementasi Digital Layanan Bank Publik” yang menetapkan pedoman untuk penyelenggaraan layanan perbankan digital, pengertian *digital banking* ialah penyelenggaraan layanan perbankan yang sepenuhnya atau sebagian besar dilakukan melalui platform digital, seperti aplikasi *mobile*, situs *web*, atau sistem berbasis *internet* lainnya.

Menurut data dari *Top Brand Award* selama periode 2019 hingga 2023, BRI *Mobile Banking* menempati urutan kedua di Indonesia pada jumlah pengguna paling banyak. Adapun oleh m-BCA memegang peringkat pertama, layanan *mobile banking* yang dimiliki oleh PT BCA. Sementara itu, peringkat ke-3 diraih oleh *m-banking* Mandiri, layanan *mobile banking* dari PT Bank Mandiri Indonesia.

Tabel 1.1 penggunaan *Mobile Banking* dari Tahun 2019-2023

No	<i>Mobile Banking</i>	INDEX				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	BNI <i>MOBILE</i>	12.30	11.30	14.00	11.20	11.30
2	BRI <i>MOBILE</i>	17.00	20.50	17.00	19.40	19.80
3	CIMB NIAGA	3.40	4.00	4.10	3.80	4.20
4	<i>m-banking</i> Mandiri	16.60	13.80	12.90	12.90	13.00
5	m-BCA	44.50	45.50	47.50	47.40	47.90

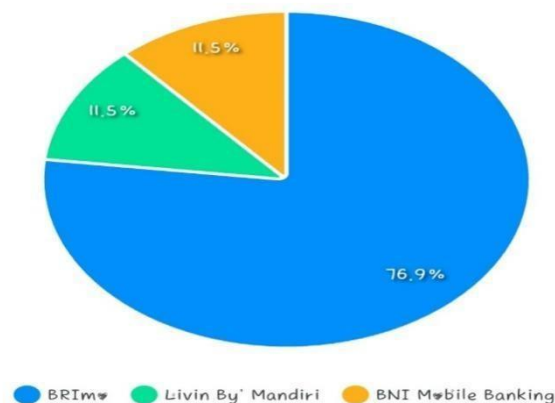
Sumber data : *Top Brand Award*, 2023

Berdasarkan hasil survei diatas dapat dilihat bahwa peminat *mobile banking* dari 2019 sampai 2023 menunjukkan bahwa para pengguna *mobile banking* yang ramai akan penggunaanya dan hal ini menunjukkan bahwa produk dari setiap bank teramat banyak diminati oleh masyarakat Indonesia.

Kota Kupang merupakan salah satu kota yang memiliki sejumlah universitas dengan populasi mahasiswa yang cukup banyak. Mahasiswa sering kali menghadapi tantangan pada mengelola keuangan mereka secara efektif mengingat berbagai kebutuhan akademis dan kehidupan sehari-hari mereka. Tiga aplikasi *m-banking* yang

populer bagi kalangan mahasiswa di Kota Kupang yakni BRImo milik Bank Rakyat Indonesia (BRI), *Livin' by Mandiri* milik Bank Mandiri, dan *BNI Mobile Banking* milik Bank Negara Indonesia (BNI). Walaupun ketiga aplikasi ini menawarkan fitur berbeda yang bertujuan untuk mempermudah transaksi keuangan, namun kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing aplikasi mungkin berbeda-beda.

Gambar 1.1 Diagram penggunaan *Mobile Banking* di Kota Kupang Tahun 2024



Berdasarkan diagram di atas, aplikasi BRImo memiliki persentase penggunaan terbesar di Kota Kupang, yaitu sebesar 76.9%, dibandingkan dengan aplikasi *Livin' By Mandiri* dan *BNI Mobile Banking*, yang masing-masing hanya memiliki persentase 11.5%. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat di Kota Kupang cenderung lebih memilih BRImo untuk kebutuhan perbankan digital mereka. pada penelitian ini peneliti hanya mengambil satu jenis *mobile banking* yaitu *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia (BRImo) dikarenakan mayoritas penggunaan BRImo di Kota Kupang sangat besar.

Salah satu layanan mempesona yang disediakan oleh bank BRI ialah BriMo, yang dirancang untuk dengan mudah memberdayakan nasabah pada melakukan transaksi tanpa perlu menginjakkan kaki di bank, melayani mereka yang memiliki

kehidupan yang sibuk sehingga mereka dapat mengelola keuangan mereka dari lokasi mana pun sambil melanjutkan aktivitas sehari-hari dengan lancar. Di era ini, evolusi pesat teknologi informasi dan telekomunikasi membentuk kembali gaya hidup dan mendefinisikan ulang komunikasi pada masyarakat modern kita yang serba cepat. Aplikasi BriMo menawarkan harta karun keuntungan, memungkinkan pengguna untuk mentransfer dana antar rekening dan dengan mudah menyelesaikan tagihan bulanan (listrik, telepon, dll.) melalui rekening bank BriMo mereka. Memanfaatkan layanan ini membuka segudang manfaat, terutama pada bidang penghematan waktu dan keuangan, sebab transaksi *mobile banking* cepat dan dapat dilakukan dari sudut mana pun di dunia, asalkan pengguna memiliki akses internet (Vahlevi & Indra Vitaharsa, 2022). Lonjakan kemajuan teknologi dan informasi meresapi setiap aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan, memfasilitasi transaksi yang mudah, cepat, dan efisien. Perbankan, sebagai roda gigi penting pada mesin ekonomi, memainkan peran penting pada menyalurkan dana yang diambil dari masyarakat. Gelombang teknologi informasi dan komunikasi telah memicu inovasi signifikan pada perbankan, menghasilkan efisiensi dan efektivitas yang luar biasa (Andriyani et al., 2014). Bagi mereka yang melakukan bank, *mobile banking* menghadirkan sejumlah besar keuntungan, seperti menghemat uang, menghemat waktu yang berharga, dan menawarkan banyak manfaat kepada pelanggan. Oleh sebab itu, para peneliti tertarik dengan tema ini sebab memiliki potensi untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan pada layanan perbankan dan meningkatkan kesadaran tentang penggunaan *mobile banking*; Namun, tantangannya tetap bahwa,

meskipun bantuan besar yang diberikan *mobile banking*, sejumlah besar pelanggan masih menghindari dari memakai ponsel.

Salah satu keunggulan utama *m-banking* ialah kemudahan akses dan efisiensi waktu. Pengguna dapat melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Ini menghemat waktu dan tenaga pengguna pada aktivitas sehari-hari. (Prमितasari & Nanggala, 2023) menekankan bahwa *m-banking* mengimplementasikan sistem *mobile banking* memiliki kinerja yang lebih baik dan risiko keuangan yang lebih rendah, serta memberikan kemudahan bagi nasabah pada melakukan transaksi seperti pengecekan saldo dan transfer dana.

Kesehatan keuangan berfungsi sebagai kompas penting untuk kegembiraan secara keseluruhan. Kesehatan finansial yang tidak memadai dapat menimbulkan dampak buruk bagi individu dan masyarakat pada umumnya. Pada tingkat pribadi, penurunan kesehatan keuangan berkorelasi dengan peningkatan risiko menghadapi kesulitan materi dan bergulat dengan pengeluaran sehari-hari. Pada skala yang lebih luas, penurunan kesehatan keuangan menyebabkan penurunan pengeluaran kolektif dan ketergantungan yang meningkat pada bantuan sosial. Secara bersamaan, kesehatan keuangan sangat terkait dengan tingkat kemiskinan pada suatu komunitas dan vitalitas ekonomi masyarakat itu (Agyei et al., 2019).

Inti dari kesejahteraan finansial dapat dibayangkan sebagai bakat individu untuk dengan cepat menangani tugas keuangan mereka saat ini sambil juga mempersiapkan aspirasi masa depan yang mengarah pada keadaan pembebasan finansial baik sekarang maupun di masa mendatang, memastikan pengalaman

penganggaran yang tenang. Keadaan kesehatan finansial ini mencerminkan interpretasi unik seseorang tentang tingkat kepuasan mereka mengenai seberapa baik pendapatan mereka selaras dengan kebutuhan pribadi mereka (Aghitsni & Busyra, 2022).

Adopsi smartphone yang lazim dan ekspansi internet yang luar biasa telah membuka harta karun kemungkinan mendebarkan untuk meningkatkan akses ke layanan keuangan. Perusahaan Teknologi keuangan dan *mobile banking* berada di garis depan inovasi, tanpa lelah bekerja untuk memberikan layanan yang tidak hanya dapat diakses tetapi juga dapat disesuaikan dan berdampak bagi semua orang. Perbankan membayangkan kembali dirinya melalui platform digital, menawarkan solusi keuangan yang melampaui keterbatasan perbankan tradisional, yang sering membatasi individu untuk kunjungan langsung dan opsi perbankan telepon atau SMS yang mahal.

Perilaku keuangan mencakup tarian rumit mengelola dan mengatur keuangan seseorang, termasuk seni meminjam, kerajinan menabung, strategi investasi, kebijaksanaan mengasuransikan, dan kegembiraan belanja. Perilaku keuangan seseorang secara rumit menjalin ke pada jalinan kesejahteraan finansial mereka, baik sebagai benang langsung atau nada halus (Kristianti & Kristiana, 2023). Ini ialah permadani tindakan di mana individu menghadapi tantangan moneter mereka, dipengaruhi oleh arus psikologis yang mengalir melalui proses pengambilan keputusan mereka mengenai lanskap fiskal mereka. Perilaku keuangan juga melukiskan gambaran tentang bagaimana seseorang menavigasi ranah manajemen uang untuk memenuhi aspirasi dan kebutuhan pribadi. Dibutuhkan perpaduan antara

akuntabilitas dan pemikiran kritis untuk menyusun keputusan yang dianggap optimal, efisien, dan cocok untuk mengelola sumber daya dan menentukan bagaimana mengalokasikan dana untuk memenuhi tuntutan kehidupan sehari-hari. Memperhatikan perilaku keuangan ialah yang terpenting, sebab berfungsi sebagai perlindungan kepada tantangan dan mengurangi ketidakpastian keuangan.

Gap pada penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan *mobile banking* tidak selalu memberikan dampak signifikan kepada kesejahteraan finansial. Misalnya, hasil penelitian oleh (Wijayanti & Mangifera, 2023) menunjukkan bahwa *mobile banking* memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan kepada *financial well-being*. Hal ini bertentangan dengan asumsi bahwa teknologi keuangan digital secara otomatis meningkatkan kesejahteraan pengguna. Masih diperlukan penelitian yang lebih spesifik pada konteks lokal (misalnya mahasiswa di Kupang) untuk mengevaluasi ulang pengaruh *mobile banking* kepada kesejahteraan finansial pada populasi dengan karakteristik sosial ekonomi yang berbeda.

Beberapa studi lebih banyak fokus pada pengaruh langsung antara *financial behaviour* dan *financial well-being* tanpa menyertakan *mobile banking* sebagai variabel mediasi secara eksplisit. Studi seperti oleh (Prista, 2025) hanya mengeksplor pengaruh moderasi atau langsung. Masih terbatas penelitian yang menguji peran mediasi *mobile banking* pada hubungan antara komponen *financial behaviour* (*efficacy, attitude, knowledge*) dan *financial well-being*, terutama di kalangan mahasiswa.

Studi sebelumnya dilakukan di kota besar atau di luar wilayah timur Indonesia. Misalnya, studi oleh (Zai et al., 2023) meneliti usaha kecil menengah (UKM). Belum

banyak penelitian yang mengeksplor hubungan ketiga variabel ini pada konteks mahasiswa di daerah Indonesia Timur (seperti Kota Kupang) yang mungkin memiliki pola perilaku finansial dan akses teknologi yang berbeda dari populasi urban di Pulau Jawa.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, penggunaan layanan *mbanking* tidak semulus dengan apa yang diharapkan. Peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai peran penggunaan *mobile banking* sebagai mediasi untuk menghubungkan dampak *financial behaviour* (*financial efficacy*, *financial attitude*, dan *financial knowledge*) kepada *financial well-being*. Maka dari itu peneliti menuangkannya dengan judul **“Peran Penggunaan Mobile Banking Dalam Memediasi Perilaku Finansial Terhadap Kesejahteraan Finansial Pada Mahasiswa Di Kota Kupang Studi Kasus Pada Mobile Banking BRImo”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah perilaku finansial mahasiswa di Kota Kupang berpengaruh kepada penggunaan *mobile banking*?
2. Apakah perilaku finansial berpengaruh kepada kesejahteraan finansial mahasiswa di Kota Kupang?
3. Apakah penggunaan *mobile banking* berperan sebagai mediator pada hubungan antara perilaku finansial dan kesejahteraan finansial mahasiswa di Kota Kupang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh perilaku finansial mahasiswa di Kota Kupang kepada penggunaan *mobile banking*.
2. Untuk mengetahui pengaruh perilaku finansial kepada kesejahteraan finansial mahasiswa di Kota Kupang.
3. Untuk menganalisis peran penggunaan *mobile banking* sebagai mediator pada hubungan antara perilaku finansial dan kesejahteraan finansial mahasiswa di Kota Kupang.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Praktis

1. Memberikan informasi bagi mahasiswa di Kota Kupang tentang bagaimana penggunaan *mobile banking* dapat memengaruhi perilaku keuangan dan kesejahteraan finansial mereka, sehingga dapat mendorong penggunaan layanan keuangan digital yang lebih efektif.
2. Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perguruan tinggi dan lembaga keuangan pada merancang program edukasi keuangan dan layanan *mobile banking* yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.
3. Membantu bank atau penyedia layanan *mobile banking* untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* oleh mahasiswa, sehingga dapat meningkatkan fitur dan layanan yang mendukung perilaku keuangan positif dan kesejahteraan finansial pengguna.

b. Manfaat Akademik

1. Menambah khasanah ilmu pengetahuan khususnya pada bidang perilaku keuangan, teknologi finansial, dan kesejahteraan finansial di kalangan mahasiswa, terutama pada konteks penggunaan *mobile banking* di Kota Kupang.
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji hubungan antara teknologi finansial, perilaku keuangan, dan kesejahteraan finansial di populasi mahasiswa atau kelompok lain.
3. Memberikan kontribusi empiris terkait peran mediasi *mobile banking* pada hubungan *financial behaviour* dan *financial well-being*, yang masih jarang diteliti khususnya di wilayah Kupang.