

Perspektif Mahasiswa Terhadap Transaksi Digital dalam Penggunaan Mobile Banking

Ayu Lestari Budiarti, Eriska Wulandari, Rita Deti Rodiah, Uli Silfia Anjani, Rama Wijaya Abdul Rozak, Heni Mulyani

Universitas Pendidikan Indonesia

Correspondence: ayulestari137@upi.edu

Abstract

Digital banking is a technology application developed to facilitate customer transactions. Currently, millennials are the target market for banking, especially in the use of digital banking, because they prefer something modern and instant. The trend of using mobile banking in the digital era is growing rapidly. Mobile banking is now one of the applications that are widely used by young people including students. This study aims to examine students' perceptions of digital transactions using mobile banking. This research uses a qualitative descriptive method with data collection techniques that are carried out online through social media and are widespread in various regions in Indonesia using questionnaires, to active students in tertiary institutions, both public and private universities. The data analysis technique used is data reduction, namely by summarizing and sorting the data, presenting the data by describing the information text and paragraphs, and drawing conclusions. So, the research results show that most students who actively use mobile banking are influenced by various perceptions including perceptions of convenience and usability. But even so, there are still students who do not or do not use mobile banking, apart from that the use of mobile banking turns out there are still many deficiencies in it such as limited features and network disturbances.

Keywords: Digital Transactions; Banking; Perception; Satisfaction

Abstrak

Perbankan digital adalah aplikasi teknologi yang dikembangkan untuk memudahkan transaksi nasabah. Saat ini, kaum milenial menjadi target pasar perbankan, terutama dalam penggunaan perbankan digital, karena mereka lebih

menyukai sesuatu yang modern dan instan. Tren penggunaan mobile banking di era digital semakin berkembang pesat. Mobile banking kini menjadi salah satu aplikasi yang banyak digunakan oleh kalangan anak muda termasuk mahasiswa. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi mahasiswa terhadap transaksi digital dalam penggunaan mobile banking. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara daring melalui media sosial dan tersebar luas di berbagai wilayah di Indonesia menggunakan kuesioner, kepada mahasiswa aktif di perguruan tinggi baik itu perguruan tinggi negeri maupun swasta. Teknik analisis data yang digunakan adalah yaitu dengan reduksi data yaitu dengan merangkum dan memilah data, lalu penyajian data dengan menguraikan informasi dalam bentuk teks dan paragraph serta mengambil kesimpulan. Maka diperoleh hasil penelitian bahwa sebagian besar mahasiswa yang aktif menggunakan mobile banking dipengaruhi oleh berbagai persepsi diantaranya persepsi kemudahan dan kegunaan. Tetapi meskipun begitu masih terdapat mahasiswa yang belum atau tidak menggunakan mobile banking, selain itu penggunaan mobile banking ternyata masih banyak terdapat kekurangan di dalamnya seperti keterbatasan fitur dan gangguan jaringan.

Kata Kunci: Transaksi Digital; Perbankan; Persepsi; Kepuasan

Pendahuluan

Laju globalisasi yang kian cepat di dunia khususnya dibidang teknologi seluler menciptakan banyak inovasi yang menjanjikan. Salah satu yang terdampak dari inovasi seluler yaitu sektor keuangan seperti aplikasi perbankan. Inovasi ini bertujuan agar organisasi perbankan berjalan dengan baik dengan mengedepankan pengembangan sistem pelayanan terhadap nasabah demi tercapainya peningkatan prestasi kerja (Zhang dkk., 2018).

Mengacu pada data Laporan State of Finance App Marketing yang dirilis pada tahun 2021 oleh AppsFlyer, Indonesia meraih posisi ketiga untuk kategori negara dengan pemasangan dan penggunaan aplikasi keuangan tertinggi dari 15 negara lainnya. Tingkat kecurangan dan juga penipuan pada aplikasi keuangan terkenal di Indonesia tercatat menghadapi kemerosotan hingga tingkat 48%. Pada periode trimester kedua di tahun 2020, biaya yang dicanangkan untuk marketing telah

dikurangi hingga 50% disebabkan oleh pandemi COVID-19 secara global dan juga penerapan aturan lockdown untuk masyarakat. Disertai dengan pengajuan aplikasi Fintech yang meningkat sampai 75% (Nirmala Sari, 2021).

Mobile banking merupakan salah satu fasilitas yang tercipta dari inovasi sektor keuangan perbankan dengan layanan transfer, pembayaran dan lain lain. (Vebiana, 2018) Belum meratanya pengguna mobile banking saat ini karena kurangnya pengetahuan masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi itu sendiri. Di era digitalisasi ini, mahasiswa sebagai generasi milenial juga banyak yang masih belum mengenal apa itu mobile banking dan cara bertransaksi digital di dalamnya. (Kholis, 2018) Sedangkan mahasiswa merupakan sebagian besar pengguna yang memakai jasa perbankan. Berdasarkan fenomena tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian terhadap mahasiswa yang menempuh S1 di perguruan tinggi negeri dan swasta yang menyebar di Indonesia sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini peneliti akan memusatkan kepada persepsi dan sudut pandang mahasiswa terhadap transaksi digital dalam penggunaan mobile banking.

Menurut penelitian terdahulu oleh (Lestari, 2022) sebelumnya telah menunjukkan adanya terobosan baru dalam digital banking. Inovasi yang dimaksud adalah pelayanan perbankan untuk membuka rekening tabungan ataupun lainnya secara online. Inovasi yang diciptakan oleh bank ini memberikan banyak perubahan pada masyarakat, yang biasanya nasabah diharuskan untuk mengantre lama dan mengisi formulir pembukaan rekening tertulis, sehingga hal itu dapat menghabiskan waktu para nasabah yang hendak mengawali menggunakan layanan perbankan, dan hal itu tidak cukup baik karena akan memberikan kesan pertama yang buruk bagi pengalaman pengguna dalam menggunakan jasa perbankan. Beliau menyebutkan bahwa dengan inovasi bank berupa mobile banking kini konsumen layanan perbankan cukup mengakses fitur pembukaan rekening melalui aplikasi tersebut saja dapat memiliki akun perbankan yang sah dan tanpa perlu waktu lama, cukup dengan ponsel dan juga konektivitas internet yang baik.

Meskipun telah ada penelitian-penelitian sebelumnya yang mengindikasikan bahwa pengaruh-pengaruh pengalaman, kemudahan, kompleksitas, gender ataupun risiko terhadap *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* dapat mempengaruhi minat mahasiswa dalam penggunaan *mobile banking*, penelitian ini akan lebih berfokus pada persepsi atau perspektif mahasiswa dalam menggunakan aplikasi tersebut untuk bertransaksi keuangan. Jika pada penelitian sebelumnya dibahas tentang minat mahasiswa, pada penelitian ini akan dibahas tentang kesan apa yang diperoleh oleh mahasiswa ketika telah menggunakan atau berinteraksi dengan aplikasi *mobile banking*. Dengan fokus pada pandangan dan pengalaman langsung yang dirasakan langsung oleh mahasiswa yang kemudian akan mereka ungkapkan pada kuesioner penelitian ini. Penelitian ini dilakukan hanya kepada mahasiswa saja sebagai objek. Dari penelitian ini akan diperoleh pendapat dan tanggapan mahasiswa, terhadap perkembangan teknologi yang telah menciptakan *mobile banking* itu sendiri.

Telaah Literatur

Mobile Banking

Mobile banking telah ada sejak 1990-an hingga kini dengan perkembangan digital yang begitu pesat. Layanan pertama dimunculkan di Jerman oleh Deutsche Bank yang bekerja sama dengan perusahaan Jerman Paybox. Pada saat pertama kali hadir, fasilitas perbankan ini hanya tersedia di berbagai negara Eropa seperti, Spanyol, Swedia, Jerman, Austria, dan Inggris (Siadari & Lutfi, 2021). *Mobile banking* secara umum dapat diartikan sebagai aplikasi *m-commerce* yang dibantu oleh perkembangan teknologi dan juga perangkat seluler untuk menyediakan layanan perbankan bagi konsumen hanya melalui akses ponsel atau tablet masing-masing. Aplikasi yang dapat memproses layanan perbankan cukup dengan menginstall aplikasi tersebut di ponsel seluler konsumen (Parera dkk., 2021). Penelitian ini akan berfokus pada pengalaman pengguna atau perspektif mahasiswa sebagai konsumen dalam menggunakan layanan perbankan digital.

Pada penelitian terdahulu oleh (Kurniawati dkk., 2017) menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived usefulness*) sangat mempengaruhi minat perilaku mahasiswa sebagai pengguna *mobile banking*, sedangkan gender sama sekali tidak berpengaruh. Selanjutnya

pada penelitian,(Finannafi'ah & Witono, 2022) menyebutkan hal yang serupa dengan menggunakan konsep teori yang sama dengan (Kurniawati dkk., 2017), pada penelitiannya yakni TAM (Technology Acceptance Model), menyatakan bahwa manfaat, kenyamanan, pengaruh risiko, serta persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) amat sangat berpengaruh pada minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking tersebut. Dari penelitian-penelitian tersebut dapat diketahui bahwa persepsi kemudahan dalam penggunaan, manfaat, kenyamanan dan risiko mobile banking itu sendiri sangat berpengaruh pada perspektif mahasiswa dan minat dalam menggunakan aplikasi perbankan tersebut, di mana mahasiswa merupakan konsumen yang banyak memakai layanan perbankan.

Transaksi Digital

Menurut (Plekhanov dkk., 2022), transaksi digital mengacu pada pembelian dan penjualan barang atau jasa melalui platform digital seperti situs web, aplikasi seluler, dan media sosial. Dalam transaksi digital, kepercayaan konsumen, kualitas produk atau layanan, pengalaman pengguna, dan kemudahan pembayaran dianggap sebagai faktor kunci yang memengaruhi keputusan pembelian. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam transaksi digital antara lain penipuan online, masalah privasi, dan kurangnya interaksi manusia. Namun, kemajuan teknologi dan inovasi bisnis membuka peluang besar bagi transaksi digital untuk terus berkembang dan menjadi lebih efisien dan aman.

Teori Persepsi

Persepsi ialah suatu interpretasi atau kesan yang didapati oleh seseorang/individu melalui panca indera maupun pengalaman yang dirasakan hingga kemudian akan dievaluasi dan individu tersebut dapat memperoleh makna dari hal tersebut. Persepsi dimiliki oleh seseorang dalam interaksi yang mereka lakukan dengan lingkungan di sekitarnya, hal ini juga dapat timbul sejak mereka kecil ketika berinteraksi dengan orang lain(Rialdi, 2020).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Dikutip dari Rahamtullah (2014) pada (Rialdi, 2020) terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi persepsi seseorang, diantaranya sebagai berikut:

1. Faktor Internal, merupakan dorongan yang dapat mempengaruhi persepsi setiap individu dan berasal dari dalam individu itu sendiri, hal ini mencakup antara lain:
 - a. Fisiologis, Informasi masuk melalui alat indera, selanjutnya informasi yang diperoleh ini akan mempengaruhi dan melengkapi usaha untuk mempersepsi pada tiap orang berbeda-beda sehingga interpretasi terhadap lingkungan juga dapat berbeda.
 - b. Perhatian, Perhatian individu terhadap suatu obyek dipengaruhi oleh jumlah energi yang dikeluarkan, yang bervariasi dari satu orang ke orang lainnya dan memengaruhi persepsi terhadap obyek tersebut.
 - c. Minat, Persepsi obyek bervariasi sesuai energi dan perhatian terhadap tipe stimulus tertentu yang disebut *perceptual vigilance*.
 - d. Kebutuhan yang searah, Faktor ini terlihat dari kekuatan individu mencari obyek atau pesan yang sesuai.
 - e. Pengalaman dan ingatan, Pengalaman tergantung pada ingatan yang memungkinkan seseorang mengingat kejadian lampau untuk mengenali suatu rangsangan secara umum.
 - f. Suasana Hati, Kondisi emosional seseorang yang dapat mempengaruhi persepsi dalam menerima, bereaksi, ataupun mengingat.
2. Faktor Eksternal, yaitu faktor dorongan dari luar yang dapat mempengaruhi persepsi, diantaranya sebagai berikut:
 - a. Ukuran dan penempatan dari obyek atau stimulus, semakin besar hubungan suatu obyek, semakin mudah dipahami dan bentuknya memengaruhi persepsi individu. Persepsi dapat terbentuk melalui pengamatan ukuran obyek.
 - b. Warna dari obyek-obyek, obyek dengan pengaruh cahaya banyak lebih mudah dipahami daripada yang sedikit.
 - c. Keunikan dan kekontrakan stimulus, stimulus yang tidak terduga, dengan latar belakang dan lingkungan yang tidak biasa, dapat menarik perhatian banyak orang.

- d. Intensitas dan kekuatan dari stimulus, stimulus yang sering diperhatikan memiliki makna yang lebih kuat daripada yang hanya dilihat sekali. Kekuatan stimulus memengaruhi persepsi melalui daya pengaruh objek tersebut.
- e. Motion atau Gerakan, orang lebih cenderung memperhatikan benda yang bergerak dalam jangkauan pandang daripada yang diam.

Metode Penelitian

Dalam menyimpulkan persepsi mahasiswa terkait penggunaan mobile banking untuk bertransaksi secara digital, kami menggunakan metode penelitian analisis deskriptif kualitatif. Proses pengumpulan data dilakukan secara daring, melalui media sosial dan tersebar luas di berbagai wilayah di Indonesia. Penyebaran kuesioner berlangsung selama tujuh belas hari berturut-turut pada tanggal 9-25 Maret 2023 waktu setempat. Peneliti meminta bantuan kepada beberapa rekan akademisi dari berbagai wilayah untuk menyebarkan kuesioner yang telah disiapkan secara aktif, sehingga responden penelitian tidak terbatas di satu wilayah saja. Kuesioner ditujukan pada seluruh mahasiswa aktif S1 di perguruan tinggi, baik itu perguruan tinggi negeri maupun swasta. Hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat memperoleh pandangan dari mahasiswa yang berasal dari berbagai instansi pendidikan tinggi yang berbeda. Teknik analisis data yang digunakan adalah yaitu dengan reduksi data dengan merangkum dan memilah data, kemudian menyajikan informasi dan teks dalam bentuk paragraf, serta menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut. Kuesioner yang tersebar akan menghasilkan data sebagai berikut:

1. Pengalaman mahasiswa bertransaksi digital dengan *mobile banking*;
2. Transaksi digital yang sering dilakukan;
3. Pendapat mahasiswa untuk perbankan digital masa mendatang;
4. Alasan mengapa masih ada yang belum menggunakan aplikasi tersebut.

Tabel 1. Spesifikasi Responden

No.	Jenis Kelamin	Rentang Usia	Jumlah
1	Perempuan	17 – 25 Tahun	70
2	Laki-Laki	17 – 25 Tahun	30

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah perempuan, itu dikarenakan oleh sifat dan karakteristik dari perempuan itu sendiri yang senang akan hal yang baru, praktis, dan mempermudah kehidupan serta lebih sering bertransaksi keuangan dibandingkan dengan pria. Pria lebih menyukai hal yang ringkas dan tidak terlalu memedulikan tren perkembangan yang terjadi, serta kebanyakan pria juga jarang bertransaksi keuangan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari penyebaran kuesioner atas penelitian ini telah dipelajari dan dikaji oleh peneliti, hingga dikategorisasi dalam bentuk sub-topik yang akan berhubungan langsung dengan penelitian dan menunjukkan interpretasi dari setiap ide yang disampaikan oleh responden.

Tabel 2. Pengalaman Mahasiswa dalam Bertransaksi Digital

No.	Pertanyaan	Klasifikasi Jawaban	Jumlah
1	Apa pendapat Anda tentang penggunaan mobile banking sebagai alternatif untuk melakukan transaksi keuangan di era digital?	a. Mempermudah transaksi keuangan.	100
2	Bagaimana pengalaman Anda menggunakan mobile banking? Apakah ada masalah yang pernah Anda alami saat menggunakan layanan ini?	a. Mengefektifkan waktu bertransaksi.	51
		b. <i>Human error</i> sehingga akun terblokir.	5
		c. <i>Maintenance</i> sistem aplikasi dan konektivitas internet.	42
		d. Belum pernah menggunakan <i>mobile banking</i> .	2
3	Seberapa sering Anda menggunakan mobile	a. > 1 - 3 kali perhari.	43

	banking dalam sehari atau seminggu? Apakah Anda lebih memilih menggunakan mobile banking atau ATM/cabang bank konvensional?	b. > 2 - 5 kali perminggu.	40
		c. < 1 kali perminggu.	15
		d. Belum mengaktifkan fitur <i>mobile banking</i> .	2
4	Apa keuntungan dan kelemahan yang Anda rasakan dalam menggunakan mobile banking untuk transaksi keuangan?	a. Kemudahan dan kenyamanan bertransaksi.	57
		b. Kesulitan aksesibilitas dan fitur aplikasi yang terbatas.	16
		c. Sikap impulsif/boros.	7
		d. Risiko keamanan.	20
5	Apa jenis transaksi digital yang paling sering anda lakukan?	a. Transfer uang antar bank.	56
		b. Pembayaran tagihan online.	14
		c. Pembelian barang dan layanan online.	26
		d. Tidak pernah bertransaksi <i>mobile banking</i> .	3

Berdasarkan Tabel 2. Pengalaman Mahasiswa dalam Bertransaksi Digital, maka dapat diketahui bahwa penggunaan *mobile banking* sebagai alternatif untuk melakukan transaksi keuangan di era digitalisasi berlaku secara efektif. Terbukti oleh data, bahwa hamper seluruh responden menyatakan aplikasi tersebut sangat mempermudah kehidupan untuk bertransaksi digital. Di mana pada era yang baru ini kebanyakan orang telah mengurangi kegiatannya dalam bertransaksi secara tunai, meskipun banyak direalisasikan ketika dunia tengah dilanda oleh pandemi COVID-19. Sebelum transaksi digital sangat diminati oleh masyarakat umum,

transaksi digital telah bermula sejak akhir tahun 1990-an. Ketika dunia dipenuhi oleh kasus COVID-19 sejak 2019, masyarakat dan pemerintah Indonesia mulai menggandrungi transaksi digital. (Mawarni dkk., 2021) Hal itu disebabkan oleh aturan *social distancing* yang telah ditetapkan oleh pemerintah Indonesia sebagai upaya mengurangi risiko penyebaran virus tersebut. Segala aktivitas yang dilakukan sehari-hari berubah dengan sangat pesat, utamanya dalam bertransaksi keuangan yang berlaku biasanya secara tunai menjadi serba *online* atau dikenal dengan istilah *cashless*. Mahasiswa sebagai komponen utama dalam penelitian ini pun amat sangat berpengaruh dalam perubahan ini, karena sebagai kalangan muda mereka merupakan nasabah/konsumen yang paling sering bertransaksi keuangan secara digital.

Beberapa hal yang sering dilakukan oleh mahasiswa diantaranya seperti pembayaran UKT, pembelian barang dan layanan secara *online*, pengiriman dan penerimaan uang secara instan, serta pembayaran tagihan-tagihan lain. Dengan penggunaan *mobile banking* sebagai aplikasi keuangan digital, aktivitas sehari-hari yang biasa dilakukan oleh mahasiswa jadi lebih mudah, waktu yang digunakan dalam berkegiatan pun menjadi lebih efektif dan efisien. (Ronny dkk., 2021) Pada saat transaksi yang biasanya dilakukan perlu mengantre dengan waktu lama di bank kini dipersingkat dan bisa selesai dalam hitungan detik dan menit saja. Bahkan berbelanja kebutuhan hidup pun kini banyak dilakukan secara online dan pembayaran yang dilakukan tanpa perlu ke kasir juga menunggu uang kembalian, cukup dengan fitur pembayaran e-commerce atau transfer dana, segalanya menjadi lebih instan, simple, dan praktis. Salah satu contoh bank yang telah menghadirkan fitur belanja kebutuhan rumah secara langsung dalam aplikasi mobile banking adalah Bank BCA. BCA Lifestyle memfasilitasi penggunaannya untuk berbelanja kebutuhan rumah tangga dalam satu klik, tanpa perlu repot pergi ke luar rumah ataupun membuka aplikasi-aplikasi lain. Selain untuk berbelanja, mobile banking dapat memperingkas tugas rutin mahasiswa ataupun masyarakat umum lainnya dalam pembayaran tagihan. Contohnya seperti pembayaran tagihan kos, listrik, jaringan seluler/internet, dan top-up e-wallet baik menggunakan fitur transfer dana atau fitur virtual account billing.

Namun, dari banyaknya manfaat yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai konsumen layanan perbankan digital, terdapat masalah/kelemahan-kelemahan aplikasi tersebut yang sering dihadapi oleh mahasiswa, diantaranya adalah seringnya terjadi sistem error atau bahkan maintenance aplikasi yang mesti dilakukan secara rutin membuat mahasiswa merasa risih. Sistem yang error tentu akan sangat mengganggu pengalaman konsumen dalam bertransaksi, beberapa contoh hal yang dialami oleh responden menurut data ialah ketika melakukan transfer dana terjadi double transactions ataupun transaksi yang terjadi mengalami penangguhan saat sistem mengalami trouble atau tanggal transaksi terjadi merupakan hari libur, padahal banyak harapan nasabah mobile banking ini dapat melakukan transaksi digital secara real time, ternyata saat ini hal itu belum berlaku untuk transaksi-transaksi dengan nilai nominal yang cukup besar. Tidak hanya sistem yang dianggap menjadi masalah oleh pengguna, beberapa responden juga merasa bahwa aksesibilitas pada aplikasi mobile banking cukup sulit. Pada saat permulaan ketika hendak melakukan aktivasi akun, pengguna masih membutuhkan bantuan petugas bank, atau bahkan beberapa orang juga mengeluh bahwa akses aplikasi ini dibatasi oleh konektivitas internet yang mesti memadai, hingga saat terjadi gangguan jaringan, banyak pengguna mengeluhkan mobile banking ini tidak dapat diakses, utamanya saat kondisi mendesak hingga akhirnya transaksi keuangan pun tidak dapat dilakukan (Nur Makmuriyah & Marella Vanni, 2020).

Tidak sebatas itu, meski hanya sedikit pengguna yang mengalaminya, human error pun menciptakan kesulitan lain bagi mahasiswa yang pelupa. Responden menyebutkan bahwa saat menginput username atau pin yang salah dalam berulang kali maka sistem akan memblokir akun konsumen. Meski tujuan awal dari penciptaan sistem blokir ini adalah untuk mengamankan data dan privasi nasabah, karena risiko kemungkinan orang lain mencoba mengakses akun nasabah. Risiko keamanan memang berperan penting dalam pengambilan keputusan konsumen, apakah akan memakai aplikasi tersebut atau tidak. Jika bertransaksi secara konvensional atau langsung dengan petugas bank, tentu sangat berpotensi menimbulkan kejahatan yang dapat membahayakan nasabah. Dengan banyak kasus kriminal yang terjadi saat

nasabah hendak maupun setelah bertransaksi keuangan di bank/ATM, pada akhirnya pihak bank menciptakanlah aplikasi perbankan digital ini bertujuan agar para penggunanya lebih privat dalam bertransaksi. Tetapi berdasarkan pada data penelitian, banyak responden yang masih khawatir akan munculnya kejahatan *cyber* sesuai dengan perkembangan zaman, era digitalisasi ini pun dimanfaatkan oleh para pelaku kejahatan.

Sesuai dengan data penelitian pada Tabel 2, meski beberapa responden belum menggunakan fitur aplikasi perbankan digital ini, kebanyakan responden menyebutkan bahwa frekuensi mahasiswa memakai aplikasi *mobile banking* amat bervariasi. Sebagian responden menyatakan bahwa dirinya biasa menggunakan aplikasi tersebut selama lebih dari 1-3 kali perharinya, sementara sebagian lainnya menyebutkan bahwa mereka memakai *mobile banking* dalam frekuensi lebih dari 2-5 kali perminggu. Meskipun begitu beberapa responden lain menyatakan bahwa mereka masih jarang menggunakan aplikasi tersebut, seperti dalam hitungan kurang dari 1 kali perminggu. Pada faktanya, penggunaan *mobile banking* ini memang dasarnya sebagai pembantu kehidupan sehari-hari, wajar jika pemakaian perharinya ini rutin dilakukan, karena seperti halnya pembayaran ojek, makan, jajan dan kebutuhan lain hampir seluruhnya telah *tercover* oleh *mobile banking*. Hingga bermula dari kemudahan dan kenyamanan ini yang memberikan banyak manfaat bagi penggunanya, beberapa responden mengeluhkan kemudahan ini menimbulkan sikap impulsif/boros pada mahasiswa. Karena seiring penggunaannya yang sangat nyaman, mahasiswa jadi terlalu sering berbelanja *online* ataupun memenuhi kebutuhan sehari-harinya secara berlebihan.

Tabel 3. Pemahaman Mahasiswa terkait Perkembangan Teknologi Digital

No.	Pertanyaan	Klasifikasi Jawaban	Jumlah
1	Sejauh mana Anda percaya dengan penggunaan <i>mobile banking</i> sebagai sarana transaksi keuangan yang aman dan efektif di masa depan?	a. Percaya dan yakin.	89
		b. Tidak sepenuhnya percaya.	10
		c. Tidak berpengalaman/Tidak tahu.	1

2	Apa tanggapan Anda terhadap upaya bank dalam meningkatkan keamanan dan kenyamanan penggunaan mobile banking, seperti pengenalan fitur otentikasi ganda dan enkripsi data?	a. Sangat terlindungi.	68
		b. Perlu peningkatan fitur keamanan.	28
		c. Tidak mengenal fitur/Tidak tahu.	4
3	Apakah Anda merasa bahwa mobile banking lebih aman daripada transaksi konvensional di ATM atau cabang bank? Mengapa demikian?	a. Ya, minim tindakan kejahatan.	60
		b. Tidak, risiko kejahatan <i>cyber</i> bisa terjadi.	32
		c. Merasa aman di bank konvensional.	8
4	Bagaimana pengaruh perkembangan teknologi terhadap transaksi digital?	a. Berpengaruh secara signifikan.	94
		b. Berbanding lurus dengan risiko.	6
5	Jika Anda belum menggunakan layanan transaksi digital mobile banking, apa yang menjadi alasan utama Anda tidak menggunakan layanan tersebut?	a. Kurangnya pemahaman transaksi digital	13
		b. Keterbatasan akses teknologi	7
		c. Masalah keamanan data pribadi	10
		d. Sudah pakai <i>M-Banking</i> .	72

Merujuk pada data Tabel 3. Pemahaman Mahasiswa terkait Perkembangan Teknologi Digital, dapat dipaparkan bahwa sebagian besar mahasiswa yang merupakan responden dari penelitian ini menyebutkan bahwa perkembangan teknologi yang meningkat pesat memberikan pengaruh yang besar bagi transaksi keuangan di Indonesia. Teknologi yang memadai dan kian mutakhir, dirasakan sangat berpengaruh secara signifikan pada munculnya transaksi keuangan digital. Inovasinya membangkitkan perekonomian masyarakat Indonesia yang sempat

tertinggal kini berkembang menjadi lebih baik mengikuti perkembangan zaman. Transaksi digital kini digandrungi oleh banyak orang, bahkan pedagang kecil sekalipun kini sudah memfasilitasi pembelinya dengan pembayaran Q-RIS, semakin majunya teknologi yang ada, tidak dapat dipungkiri bahwa kehidupan di masyarakat juga akan berubah total. Mahasiswa sebagai kaula muda banyak memanfaatkan transaksi digital untuk membantu aktivitas sehari-harinya agar tetap berjalan dengan baik, dengan manajemen waktu lebih efektif dan efisien. Namun beberapa pendapat menyatakan bahwa seiring dengan berjalannya kecanggihan yang ada, hal ini akan berbanding lurus dengan risiko yang akan didapatkan. Risiko yang dimaksud ialah risiko akan keamanan dan privasi data yang terancam. Telah diketahui bahwa perkembangan teknologi juga menghadirkan para pelaku kejahatan yang mencari keuntungan dari situasi ini, menggunakan kemampuannya dalam teknologi di jalan yang salah. Kejahatan *cyber* memang sangat ditakuti oleh masyarakat, utamanya mahasiswa yang sangat mementingkan privasinya tetap terjaga.

Oleh karena itu, bank mengupayakan inovasi baru dengan menciptakan fitur keamanan otentikasi ganda dan enkripsi data dengan tujuan untuk mencegah hal hal tersebut terjadi. Meski beberapa orang masih belum mengetahui akan fitur keamanan tersebut, sebagian besar mahasiswa merasa nyaman dan terlindungi akan hadirnya hal baru itu. Mereka mengungkapkan bahwa otentikasi ganda merupakan upaya yang sangat baik yang telah diciptakan oleh bank. Contohnya, Ketika hendak memasuki aplikasi perbankan digital diperlukan pin untuk mengaksesnya, bahkan untuk melakukan transaksi keuangan diperlukan password transaksi lagi. Hal ini telah diterapkan oleh Bank BNI dengan pengaturan pin mobile banking yang berbeda dengan password transaksi. Selain dengan itu, kini beberapa bank juga menerapkan log-in dengan teknologi artificial intelligence yakni fitur pengenalan wajah dan juga pengenalan sidik jari pengguna. Sehingga dengan sistem ini, hanya nasabah pengguna aplikasi mobile banking tersebutlah yang bisa mengaksesnya. Data dan privasi pun akan lebih terjaga disertai dengan sistem enkripsi data yang akan melindungi informasi nasabah dengan menggubahnya menjadi format yang tak terbaca, serta melindunginya

akan transmisi data yang memungkinkan para pelaku kejahatan untuk melakukan pencurian data. Walaupun dapat dipastikan begitu, beberapa responden juga berharap bank akan senantiasa untuk meningkatkan fitur-fitur keamanannya untuk masa mendatang.

Terkait akan hal-hal tersebut, hampir seluruh responden mengungkapkan bahwa mereka percaya penggunaan *mobile banking* untuk bertransaksi digital di masa yang akan datang. Mahasiswa sebagai generasi milenial sangat meyakini akan hal itu, dengan kemudahan dan kenyamanan yang dijunjung tinggi oleh pelopor *mobile banking*, mereka percaya jika saat ini saja sudah baik maka pasti kedepannya akan lebih baik lagi. Ditambah dengan sistem keamanan yang ditawarkan di era sekarang, tidak ada keraguan lagi bagi mahasiswa untuk menggunakan *mobile banking* sebagai alat bertransaksi digital. Walaupun beberapa orang masih belum menggunakan layanan perbankan digital ini, atau masih ada yang menyatakan bahwa mereka lebih senang dengan bertransaksi secara langsung di bank/ATM. Hal tersebut didukung oleh alasan responden yang menyebutkan mengapa mereka belum menggunakan teknologi tersebut, bahkan Ketika dunia telah memasuki era digitalisasi. Diantaranya karena beberapa orang tersebut belum memahami apa itu transaksi digital dan bagaimana cara melakukannya, masih merasa khawatir dan risikan akan keamanan data yang mereka miliki, serta masih banyaknya masyarakat umum yang mengalami keterbatasan akses pada teknologi. Hal itu bisa didasari karena lingkungan ataupun wilayah tempat tinggal yang tidak mendukung masuknya perkembangan teknologi digital ataupun ketidakmampuan ekonomi yang dialami oleh sebagian orang, sehingga mengakibatkan mereka sedikit tertinggal dari perkembangan zaman.

Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan

Telah dikaji oleh (Nurdin dkk., 2020) bahwa aspek pengalaman amat berpengaruh pada persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), semakin baik pengalaman yang dialami oleh konsumen atau mahasiswa tersebut dalam menggunakan layanan *mobile banking* maka *perceived usefulness* nya pun akan semakin baik pula. Karena itu, dalam unsur perspektif mahasiswa terkait bertransaksi dalam aplikasi tersebut, pengalaman yang menyenangkan berperan penting dalam minat

penggunaan mobile banking. Penelitian ini juga menyebutkan bahwa gender tidak akan mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan aplikasi mobile banking. Sehingga baik itu laki-laki maupun perempuan dapat menumbuhkan minat dalam dirinya sendiri untuk menggunakan mobile banking sebagai alat untuk bertransaksi digital. Persepsi kemudahan dalam penggunaan (*perceived of use*) dinyatakan oleh (Fajriastuti & Arman, 2022) menyebutkan bahwa kian tinggi kemudahan sistem dan banyaknya manfaat yang diperoleh oleh pengguna mobile banking maka akan makin meningkat pula kepercayaan yang dimiliki pengguna yakni mahasiswa dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hal itu sejalan dengan konsep teori *Technology Acceptance Model* di mana semakin banyak kesulitan yang dialami oleh pengguna maka, semakin enggan lah pengguna tersebut untuk menggunakan suatu sistem. Selanjutnya adalah pengaruh risiko yang juga telah dikaji oleh (Finannafi'ah & Witono, 2022) mengungkapkan bahwasanya risiko terhadap keamanan data dan privasi nasabah yang tersimpan di dalam database bank dikhawatirkan tidak dapat dilindungi secara penuh oleh sistem, namun meskipun begitu sebagian besar orang lebih memilih akan tetap memakai fasilitas perbankan digital tersebut karena menganggap hal itu merupakan risiko yang tidak terlalu tinggi untuk penggunaan mobile banking.

Perceived ease of use dan *perceived usefulness* juga digunakan dalam penelitian yang dilakukan oleh (Patrik, 2022) disertai dengan *actual behavior of using mobile banking*. Dengan memakai persepsi-persepsi tersebut, disebutkan bahwa penggunaan aplikasi perbankan digital mobile banking semakin meningkat selaras dengan apa yang disenangi oleh kalangan muda seperti mahasiswa, yakni kemudahan dalam mengakses sesuatu. Mengatakan bahwa pribadi seseorang dapat dilihat dari apa saja manfaat yang dibutuhkan olehnya dalam bertransaksi digital dengan menggunakan mobile banking.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis deskriptif dan pembahasan kami, maka dapat dinyatakan bahwa penelitian ini telah dilaksanakan untuk mengetahui perspektif mahasiswa dalam penggunaan

mobile banking sebagai alat bertransaksi digital. Diperoleh kesimpulan, mahasiswa mendapatkan pengalaman menyenangkan dalam bertransaksi dengan aplikasi tersebut. Didukung dengan anggapan aplikasi *mobile banking* ini memberikan kemudahan dan banyak manfaat kepada penggunaannya, serta tidak terlalu berisiko tinggi untuk bertransaksi di dalamnya sehingga mahasiswa merasa aman dan nyaman.

Akan tetapi dalam penelitian ini masih diperoleh keterbatasan yang mana responden terpatok pada 100 orang saja karena dalam penyebaran kuesioner dengan google formulir terdapat banyak sekali mahasiswa yang tidak mengisinya, atau mengisinya dengan asal-asalan saja. Selain itu, mahasiswa yang merupakan responden juga terbatas di beberapa wilayah di Indonesia saja, sehingga tidak seluruh kategori mahasiswa di universitas yang ada di Indonesia mengungkapkan pengalaman dan pendapatnya dalam penggunaan aplikasi tersebut. Karenanya, diharapkan peneliti-peneliti di masa yang akan datang dapat meneliti masalah ini dengan jangkauan yang lebih luas dan jumlah responden yang lebih banyak lagi. Dan penyebaran kuesioner juga disarankan untuk tidak hanya melalui media social saja, karena cakupan dan jangkauan yang dicapai oleh media social sangat terbatas.

Bibliografi

- Fajriastuti, N., & Arman, A. (2022). Milenial Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan Layanan Cardless Withdrawal. Dalam *Nada Fajriastuti*.
- Finannafi'ah, K., & Witono, B. (2022). Pengaruh Kemudahan, Risiko, Manfaat Dan Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 10(1), 172–182.
- Kholis, N. (2018). *Perbankan Dalam Era Baru Digital* (Vol. 12, Nomor 1). <https://doi.org/https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.149>
- Kurniawati, H. A., Winarno, W. A., & Akuntansi, A. A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi (Analysis Behavioral Intention to Uses of Mobile Banking Technology Acceptance Model (TAM) Approach Modified)*.
- Lestari, K. (2022). *Literature Review Determinasi Volume Transaksi Di Masa Pandemi Covid 19: Strategi, Teknologi Dan Mobile Banking*.

3(3). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3>

- Mawarni, R., Fasa', M. I., & Suharto. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *AL-IQTISHOD: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2 Juli), 39–54.
- Nirmala Sari, I. (2021, Juni 22). *Indonesia Pengguna Fintech Tertinggi Ketiga Di Dunia*. katadata.co.id. <https://katadata.co.id/intannirmala/digital/60d1c95ea19bb/indonesia-pengguna-fintech-tertinggi-ketiga-di-dunia>
- Nur Makmuriyah, A., & Marella Vanni, K. (2020). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang)*.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 88–104. <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Parera, N. O., Susanti, E., & Artikel, I. (2021). Loyalitas Nasabah Dari Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Info Artikel Abstrak. Dalam *International Journal Of Digital Entrepreneurship and Business (IDEB)* (Vol. 2, Nomor 1). <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>
- Patrik, J. (2022). Faktor yang Mempengaruhi untuk Menggunakan Mobile Banking dari Internet Banking Terhadap Penggunaan Konsumen Perbankan di Indonesia. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 5(1), 2022–2284. <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i1.1575>
- Ple Khanov, D., Franke, H., & Netland, T. H. (2022). Digital transformation: A review and research agenda. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2022.09.007>
- Rialdi, M. (2020, Mei 8). *Persepsi (Pengertian, Proses, Jenis dan Faktor yang Mempengaruhi)*. [Kajianpustaka. https://www.kajianpustaka.com/2020/05/persepsi-pengertian-proses-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html](https://www.kajianpustaka.com/2020/05/persepsi-pengertian-proses-jenis-dan-faktor-yang-mempengaruhi.html)
- Ronny, R., Ilfitriah, A. M., & Nurhadi, M. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Electronic Banking. *Ekuitas (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 5(3), 389–406.

<https://doi.org/10.24034/j25485024.y2021.v5.i3.4485>

Siadari, K., & Lutfi, A. (2021). *Pengaruh Citra Perusahaan, Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Penggunaan Bni Mobile Banking Studi Kasus Bni Kantor Cabang Harmoni.*

Vebiana, V. (2018). *Perbankan Digital, Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah.*

Zhang, T., Lu, C., & Kizildag, M. (2018). Banking “on-the-go”: examining consumers’ adoption of mobile banking services. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 10(3), 279–295. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-07-2017-0067>