

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam bisnis global, lembaga keuangan sangat penting di negara-negara maju karena diharapkan dapat membantu pertumbuhan ekonomi Indonesia. Semakin cepat lembaga-lembaga ini berkembang, semakin cepat pula pertumbuhan ekonominya. Saat ini, industri keuangan perlu menawarkan layanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Pertumbuhan ekonomi Indonesia didorong oleh banyaknya pengetahuan dan teknologi baru. Dengan semakin banyaknya teknologi dan pengetahuan yang tersedia, ekonomi Indonesia berkembang pesat. Internet adalah alat yang banyak digunakan saat ini. Karena perkembangan internet yang pesat di Indonesia dan di seluruh dunia, banyak sektor lainnya juga terkena dampak. Di beberapa wilayah Indonesia, akses internet menjadi hal yang penting (Nasution et al., 2020).

Produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan, serta produk dan layanan yang dibuat oleh perusahaan tertentu (termasuk yang tidak dapat diubah), dibahas di sini. Kata "fasilitas" dan "infrastruktur" mengacu pada metode yang digunakan untuk membuat pelanggan lebih puas dengan membangun hubungan finansial dan emosional yang kuat dengan orang-orang yang memproduksi produk untuk perusahaan tersebut (Rutjuhan, 2020).

Sektor keuangan merupakan salah satu industri yang terdampak oleh pemanfaatan teknologi yang mengandalkan internet. Ketika deregulasi diterapkan pada, persaingan yang ketat muncul seiring dengan berkembangnya sektor perbankan Indonesia. Meluasnya penggunaan teknologi dan pengetahuan di Indonesia tidak diragukan lagi telah mendorong pertumbuhan ekonomi. Berkat teknologi, perubahan besar telah terjadi di bank. Misalnya meningkatkan akses pelanggan terhadap layanan informasi dan transaksi baik secara langsung maupun *online*. Pelanggan pasti akan merasa lega seiring dengan peningkatan pelayanan (Johan et al., 2024). Tentunya bank terus berinovasi dengan menghadirkan fitur *mobile banking* yang lebih nyaman dan menghemat waktu pengguna.

Biasanya, orang harus pergi ke bank atau menggunakan ATM untuk mengirim uang. Namun, kini, karena mobilitas orang-orang semakin meningkat, mereka membutuhkan cara yang lebih mudah untuk mengirim uang tanpa harus pergi ke bank atau menggunakan ATM, karena mengirim uang melalui metode tersebut dapat memakan waktu lebih lama. Opsi yang lebih mudah yaitu menggunakan fitur *mobile Banking*.

Orang-orang yang menggunakan layanan perbankan mobile, juga dikenal sebagai *M-Banking* atau *SMS Banking*, dapat melakukan pembayaran, melihat saldo rekening mereka, dan melakukan aktivitas keuangan lainnya. Saat ini, sebagian besar layanan *mobile banking* dapat diakses melalui perangkat seluler seperti ponsel. Berbagai jenis layanan *mobile banking*, seperti *SMS banking* dan *mobile phone banking*, serupa dengan layanan *internet banking*, tetapi

memungkinkan nasabah terhubung dengan bank mereka dari jarak jauh melalui internet (Fitria et al., 2022). SMS atau internet seluler membantu mempermudah pembayaran seluler. *Mobile banking* adalah alat yang memungkinkan bank berkomunikasi dengan nasabahnya dari jarak jauh menggunakan internet. Berkat layanan perbankan melalui ponsel pintar ini, nasabah dapat memanfaatkan berbagai layanan tanpa harus mengunjungi bank langsung, yang membuatnya lebih mudah dan praktis.

Nasabah bank menggunakan *mobile banking* karena berbagai alasan, seperti fitur-fitur *BI-fast* yang unggul, fitur-fitur Islami, dan kemudahan penggunaannya. Inilah alasan utama orang memilih *mobile banking*. Alasannya adalah pengguna dapat memperoleh lebih banyak manfaat darinya.

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yaitu pengiriman uang yang efisien, cepat (*real time*) dan murah, Bank Indonesia mengembangkan aplikasi yang disebut *BI-fast*. Saat ini, layanan Sistem Pembayaran Nasional Bank Indonesia (SKNBI) hanya tersedia pada waktu-waktu tertentu dan belum ada opsi *real-time*. Oleh karena itu, tidak mampu memenuhi kebutuhan semua orang di masyarakat. Selain itu, jumlah cara masyarakat melakukan pembayaran terbatas, sehingga kurang nyaman bagi mereka untuk menggunakan metode non-tunai. Selain itu, secara nasional, BI-FAST bertujuan untuk membuat sistem pembayaran ritel di negara ini lebih andal dengan menawarkan pilihan alternatif terhadap sistem pembayaran yang saat ini digunakan.

Sistem pembayaran ritel nasional BI-Fast memungkinkan pembayaran cepat, aman, serta selalu tersedia secara real-time. Untuk terus menaikkan kinerja, bank seringkali memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi saat ini. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) hanya dapat digunakan pada jam-jam tertentu, yang disebut *Window Time*, sehingga membatasi ketersediaannya. Hal ini menyulitkan transaksi non-tunai di waktu-waktu yang nyaman. BI-*fast* juga bertujuan untuk meningkatkan sistem pembayaran nasional dengan menawarkan opsi lain selain sistem yang sudah ada (Ristiana, 2024).

Dalam industri perbankan, layanan perbankan digital seperti *mobile banking* dan BI-*Fast* tidak hanya memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, namun juga mempengaruhi pola perilaku keuangan masyarakat. Kemudahan akses transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja berpotensi menimbulkan perilaku konsumtif. Perilaku konsumtif adalah tindakan membeli atau melakukan pengeluaran bukan berdasarkan kebutuhan, melainkan karena dorongan emosional, gaya hidup, atau pengaruh lingkungan (Kumar et al., 2024). Transaksi yang cepat dan praktis membuat seseorang cenderung tidak mempertimbangkan keputusan pembelian secara rasional. Menurut para ahli perilaku konsumen, semakin mudah proses pembayaran, semakin kecil kontrol individu terhadap pengeluaran karena tidak adanya “rasa kehilangan uang secara fisik” ketika bertransaksi secara digital (Broekhoff & Crujisen, 2022). Oleh karena itu, kemudahan layanan *mobile banking* dan BI-*Fast* dapat menjadi faktor pendorong meningkatnya perilaku konsumtif, khususnya pada masyarakat yang

terbiasa melakukan transaksi digital tanpa perencanaan keuangan. Fenomena ini membuat penting untuk diteliti sejauh mana kemudahan layanan *mobile banking* dan *BI-Fast* mempengaruhi perilaku konsumtif masyarakat, terutama pada lingkungan yang telah terpapar penggunaan layanan digital perbankan secara intensif. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Mobile Banking* serta *BI Fast* mempengaruhi perilaku konsumtif masyarakat. Di mana *mobile banking* merupakan salah satu komponen bank yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui ponsel ataupun *smartphone* sedangkan *BI fast* adalah infrastruktur sistem pembayaran ritel nasional yang menawarkan layanan transfer secara aman, efisien, dan *real-time*, oleh karena itu peneliti ingin mengetahui pengaruh kemudahan layanan *mobile banking* dan *BI fast* terhadap perilaku konsumtif masyarakat. Dengan mempertimbangkan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul **“PENGARUH KEMUDAHAN LAYANAN *MOBILE BANKING* DAN *BI FAST* TERHADAP PERILAKU KONSUMTIF MASYARAKAT”** (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang informasi yang telah dijelaskan, maka permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Perkembangan teknologi informasi dan layanan digital perbankan menyebabkan perubahan signifikan dalam pola transaksi keuangan masyarakat.

2. Kemudahan layanan *mobile banking* memberikan akses cepat dan praktis, namun berpotensi mendorong masyarakat untuk berperilaku konsumtif karena transaksi dapat dilakukan kapan saja tanpa pertimbangan rasional.
3. Implementasi *BI-Fast* sebagai sistem pembayaran ritel nasional yang cepat, aman, dan *real-time* semakin mempermudah transaksi non-tunai, tetapi juga dapat meningkatkan frekuensi pengeluaran masyarakat.
4. Masyarakat di Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya mulai banyak menggunakan layanan perbankan digital, namun belum diketahui sejauh mana kemudahan tersebut memengaruhi perilaku konsumtif mereka.

C. Batas Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya, peneliti memfokuskan studi pada perilaku konsumtif dan ringkasn dengan layanan *M-Banking* dan *BI Fast*.

Untuk mencakup cakupan penelitian, penulis secara khusus mengamati perilaku konsumtif pada masyarakat di Kelurahan Banjarsari, Kecamatan Cipocok Jaya, dengan fokus pada seberapa mudah menggunakan layanan ini.

D. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kemudahan Layanan *Mobile Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya)?
2. Apakah Kemudahan Layanan BI *Fast* Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya)?
3. Apakah Kemudahan Layanan *Mobile Banking* Dan BI *Fast* Secara Serempak Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya)?

E. Tujuan Penelitian

Tujuan dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kemudahan Layanan *Mobile Banking* Secara Signifikan Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya).
2. Untuk Mengetahui Pengaruh Kemudahan Layanan BI *Fast* Secara Signifikan Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya).
3. Untuk Mengetahui Pengaruh Kemudahan Layanan *Mobile Banking* Dan BI *Fast* Secara Serempak Berpengaruh Signifikan Terhadap Perilaku Konsumtif Masyarakat (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Banjarsari Kecamatan Cipocok Jaya).

F. Manfaat/Signifikan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian tentang kemudahan layanan *mobile banking* dan BI *fast* terhadap perilaku konsumtif masyarakat.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti tentang kemudahan layanan *mobile banking* dan BI *fast* terhadap perilaku konsumtif masyarakat khususnya bagaimana cara kita menggunakan kemudahan fasilitas layanan-layanan tersebut dengan baik dan bijak.

3. Masyarakat

Masyarakat dalam melakukan konsumsi harus bisa lebih rasional dalam mengendalikan impuls berbelanja dengan membedakan antara kebutuhan dan keinginan, serta menghindari transaksi yang bersifat konsumtif tidak terencana yang terdorong kemudahan layanan yang diberikan *mobile banking* dan *bi fast*.

4. Lembaga Perbankan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang baik bagi perbankan syariah di Indonesia agar dapat semakin meningkatkan kualitas layanan nasabah demi terciptanya loyalitas nasabah.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika tulisan ini dijelaskan agar kita dapat memahami apa yang akan dibahas selanjutnya di seluruh dunia. Untuk melakukan hal ini, rencana penelitian akan dibuat, disusun dalam lima bab, sebagaimana tercantum di bawah ini:

Bab Satu Pendahuluan: Bab ini membahas latar belakang permasalahan, bagaimana permasalahan didefinisikan, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat yang dibawanya, teori yang mendasarinya, dan bagaimana keseluruhan dokumen disusun.

Bab Dua Tinjauan Pustaka: Bab ini menjelaskan makna konsep-konsep kunci dan teori-teori yang mendukung permasalahan yang diteliti.

Bab Tiga Metodologi Penelitian: Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, termasuk bagaimana data dikumpulkan dan bagaimana informasi dikumpulkan.

Bab Empat Hasil dan Pembahasan Penelitian: Bab ini memberikan gambaran umum tentang topik yang diteliti, menyajikan data, dan menganalisisnya.

Tujuannya adalah untuk menjelaskan temuan-temuan dari penelitian lapangan dan mencapai kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian.

Bab Lima Kesimpulan: Bab ini mencakup temuan-temuan utama dan tujuan penelitian, beserta ringkasan semua poin-poin penting yang dibahas dalam bab-bab sebelumnya.