

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin cepat membuat teknologi juga terus berkembang di berbagai bidang. Saat ini banyak muncul berbagai alat dan aplikasi digital yang membantu kegiatan masyarakat sehari-hari. Kemajuan teknologi ini memberikan banyak kemudahan, terutama dalam hal komunikasi dan transaksi keuangan. Salah satu sektor yang sangat dipengaruhi oleh perkembangan teknologi adalah sector Perbankan, Perbankan berperan penting dalam menjaga kestabilan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Winarno et al (2024). Namun, kemajuan teknologi juga membuat industri perbankan harus siap menghadapi berbagai resiko dan tantangan baru agar tetap berjalan dengan baik. Oleh karena itu, inovasi di bidang keuangan digital perlu dilakukan dengan penuh tanggung jawab agar layanan yang diberikan tetap bermanfaat dan aman bagi nasabah (Makur & Astutik, 2023).

Salah satu inovasi yang berkembang adalah layanan *Mobile banking* sebagian bentuk layanan *electronic banking (e-banking)* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, praktis, dan fleksibel melalui perangkat *smartphone* tanpa harus datang ke kantor bank Andni (2025). *e-banking* yang kini banyak digunakan adalah *mobile banking*, termasuk layanan *BTN Mobile Banking*, yang menjadi solusi praktis dalam pengelolaan keuangan masyarakat, khususnya bagi mahasiswa yang membutuhkan kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi. Melalui layanan ini, mahasiswa dapat melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan dimana saja tanpa perlu datang ke

kantor bank secara langsung. Fitur-fitur histori transaksi juga membantu mereka mencatat dan memantau keuangan pribadi secara *real-time* (Winarno et al., 2024).

Di sisi lain, perkembangan teknologi keuangan juga ditandai dengan semakin masifnya penggunaan *fintech payment* seperti *e-wallet* dan *QRIS* di kalangan mahasiswa. *Fintech payment* menawarkan kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, serta integrasi dengan berbagai platform digital, sehingga mendorong mahasiswa untuk semakin terbiasa melakukan transaksi non tunai Hidayati & Nugroho (2023). Tingginya intensitas penggunaan *fintech payment* berpotensi mempengaruhi perilaku keuangan mahasiswa, termasuk cara mereka memanfaatkan layanan perbankan digital seperti *BTN Mobile Banking*. Mahasiswa yang terbiasa menggunakan *fintech payment* cenderung memiliki ekspektasi tinggi terhadap kemudahan, kepercayaan, dan kelengkapan fitur dalam layanan *mobile banking* (Sholekha, Nurhidayah, 2011).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital seperti *BTN Mobile Banking*, hal ini menunjukkan bahwa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) menjadi salah satu bank yang relevan digunakan oleh mahasiswa dalam mendukung aktivitas transaksi non-tunai. Jika dibandingkan dengan bank lain seperti Bank Central Asia (BCA), Bank Negara Indonesia (BNI), dan Bank Mandiri, BTN memiliki karakteristik yang berbeda karena lebih berfokus pada pembiayaan perumahan (KPR), sedangkan bank lain cenderung menyediakan layanan yang lebih umum dan luas di berbagai sektor. Selain itu, dari sisi layanan digital, bank seperti BCA dan Mandiri dikenal memiliki sistem yang lebih maju dan jumlah pengguna yang lebih besar, namun BTN tetap menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya, termasuk melalui *BTN Mobile Banking*. Dari sisi kinerja, BTN juga menunjukkan

kondisi yang sehat dan stabil, sehingga tetap mampu bersaing dengan bank-bank besar lainnya (Wiyati & Syofyan, 2023).

Selain itu, terdapat beberapa faktor yang mendorong mahasiswa memilih BTN. Salah satunya adalah adanya kerja sama antara institusi pendidikan dengan Bank BTN, seperti dalam penyediaan layanan pembayaran UKT (Uang Kuliah Tunggal) yang memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi baik secara online maupun offline. Tidak hanya itu, tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan BTN juga tergolong sangat tinggi, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa berpengaruh sebesar 98,9% terhadap penggunaan layanan BTN. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kemudahan sistem, serta program yang ditawarkan BTN mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai pengguna jasa perbankan (Ali, 2023).

Hal ini diperkuat oleh data dalam Laporan Tahunan BTN tahun 2025 yang menunjukkan bahwa BTN berhasil membukukan laba bersih sebesar Rp3,50 triliun dengan pertumbuhan 16,42% serta total aset mencapai Rp527,79 triliun yang meningkat 12,39% dibandingkan tahun sebelumnya. Hal ini juga diperkuat oleh peningkatan jumlah pengguna layanan digital BTN yang mencapai sekitar 3,7 juta pengguna, yang menunjukkan adanya peningkatan kepercayaan dan minat masyarakat, termasuk mahasiswa, dalam menggunakan layanan perbankan digital BTN. Dengan kinerja keuangan yang kuat serta pertumbuhan layanan digital yang signifikan, BTN menjadi salah satu bank yang tetap mampu bersaing di tengah dominasi bank-bank besar lainnya dan menarik untuk dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks penggunaan mobile banking oleh mahasiswa (Negara, 2025). Sejalan dengan penelitian sebelumnya, layanan perbankan yang terintegrasi dengan institusi pendidikan, khususnya di Perguruan Tinggi Negeri

(PTN), menunjukkan bahwa kemudahan akses, keandalan sistem, serta dukungan layanan digital menjadi faktor penting dalam mendukung aktivitas finansial mahasiswa dalam lingkungan akademik (Abhimanyu et al., 2025).

Dalam konteks mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura, penggunaan layanan perbankan digital seperti *mobile banking* menjadi bagian penting dalam menunjang aktivitas akademik dan administrasi keuangan, seperti pembayaran UKT, transaksi harian, serta kebutuhan finansial lainnya. Oleh karena itu, keberadaan layanan perbankan yang mudah diakses, andal, dan terintegrasi dengan sistem kampus menjadi aspek yang relevan untuk dikaji pada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura. Hal ini juga didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi *BTN Mobile Banking* di kalangan mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura. Selain itu, *BTN Mobile Banking* dikembangkan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara praktis dan efisien dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam penggunaannya, seperti tingkat *usability*, berdasarkan pengukuran *System Usability Scale* (SUS), yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna belum sepenuhnya optimal (Yakub et al., 2025).

Namun, kemudahan teknologi tersebut belum tentu diikuti dengan pemanfaatan yang optimal oleh seluruh pengguna. Pada mahasiswa pengguna layanan *Mobile Banking BTN* di lingkungan Universitas Trunodjoyo Madura, meskipun berbagai fitur telah tersedia untuk mendukung transaksi dan pencatatan keuangan, tidak semua mahasiswa mampu memanfaatkannya secara efektif. Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan dalam cara penggunaan layanan yang dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam memahami dan mengelola

keuangan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji faktor-faktor internal, seperti literasi keuangan, yang diduga berperan dalam menentukan bagaimana mahasiswa memanfaatkan layanan *mobile banking* dalam mendukung pengelolaan keuangan pribadi mereka.

Literasi keuangan merupakan aspek penting yang menggambarkan pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan seseorang dalam mengambil keputusan finansial secara bijak (Yushita, 2017). Mahasiswa yang memiliki literasi keuangan memadai akan mampu mengevaluasi manfaat aplikasi, memahami fungsi fitur yang tersedia, menilai tingkat kemudahan penggunaan, serta menilai keamanan dan keandalan sistem perbankan (Agustiana et al., 2025).

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten. Penelitian Liu & Lubis (2025) menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*, tetapi belum mempertimbangkan peran literasi keuangan maupun kepercayaan. Penelitian Febiyanti (2025) Hannes (2025) menemukan bahwa mahasiswa cenderung menggunakan *mobile banking* karena kemudahan dan keamanan, tetapi belum memanfaatkan untuk pengelolaan keuangan pribadi. Liu & Lubis (2025) menunjukkan bahwa kemudahan, manfaat dan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*, namun penelitian tersebut belum mempertimbangkan peran literasi keuangan dalam memperkuat hubungan tersebut. Hasil yang lebih komprehensif ditunjukkan oleh penelitian Febiyanti (2025) yang membuktikan bahwa literasi keuangan berpengaruh positif terhadap pengelolaan keuangan dan berperan penting sebagai variabel mediasi dalam pengambilan keputusan keuangan mahasiswa. Temuan ini menegaskan bahwa literasi keuangan tidak hanya mempengaruhi keputusan akhir, tetapi juga membentuk cara individu

memanfaatkan teknologi keuangan dalam mengelola keuangan sehari-hari. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *fintech payment* dan literasi keuangan berpengaruh positif terhadap perilaku manajemen keuangan mahasiswa (Salsa Irine Chatrine et al., 2025).

Penelitian terdahulu belum mengkaji secara komprehensif hubungan antara literasi keuangan, persepsi manfaat, *fintech payment*, dan penggunaan *BTN Mobile Banking* melalui kepercayaan pengguna. Sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengaruh langsung antar variabel tanpa menjelaskan bagaimana kepercayaan terbentuk sebelum pengguna memutuskan menggunakan *mobile banking* Liu & Lubis (2025).

Dalam konteks layanan perbankan digital, mahasiswa cenderung mempertimbangkan keamanan, keandalan, dan manfaat layanan sehingga kepercayaan dipandang berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat, dan *fintech payment* terhadap penggunaan *BTN Mobile Banking*, sejalan dengan *Technology Acceptance Model* Davis (1989). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat, dan *fintech payment* terhadap penggunaan *BTN Mobile Banking* dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura.

Meskipun penggunaan *mobile banking* terus mengalami peningkatan, tingkat penggunaan aktif layanan *mobile banking* pada mahasiswa masih menunjukkan variasi yang cukup signifikan. Sebagian mahasiswa telah memanfaatkan *mobile banking* secara intensif dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari, sementara sebagian lainnya masih lebih memilih menggunakan *fintech payment* seperti *e-wallet* dan *QRIS*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keputusan mahasiswa

dalam menggunakan *mobile banking* tidak hanya dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor perilaku pengguna seperti literasi keuangan, persepsi manfaat terhadap layanan, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem perbankan digital. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat, dan *fintech payment* terhadap penggunaan *BTN Mobile Banking* dengan kepercayaan sebagai variabel mediasi pada mahasiswa Universitas Trunodjoyo Madura.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah literasi keuangan berpengaruh terhadap penggunaan *BTN mobile banking*?
2. Apakah persepsi manfaat berpengaruh terhadap penggunaan *BTN mobile banking*?
3. Apakah *fintech payment* berpengaruh terhadap penggunaan *BTN mobile banking*?
4. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap penggunaan *BTN mobile banking*?
5. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap pengguna *BTN mobile banking*?
6. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap pengguna *BTN mobile banking*?
7. Apakah kepercayaan memediasi pengaruh *fintech payment* terhadap pengguna *BTN mobile banking*?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan menguji pengaruh literasi keuangan terhadap pengguna *BTN Mobile Banking*.

2. Menganalisis dan menguji pengaruh persepsi manfaat terhadap pengguna *BTN Mobile Banking*.
3. Menganalisis dan menguji pengaruh *fintech payment* terhadap pengguna *BTN Mobile Banking*.
4. Menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan terhadap penggunaan *BTN Mobile Banking*.
5. Menganalisis dan menguji peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh literasi keuangan terhadap pengguna *BTN mobile banking*.
6. Menganalisis dan menguji peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh persepsi manfaat terhadap pengguna *BTN mobile banking*.
7. Menganalisis dan menguji peran kepercayaan dalam memediasi pengaruh *fintech payment* terhadap pengguna *BTN mobile banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akuntansi keperilakuan dan keuangan digital melalui penyediaan bukti empiris mengenai pengaruh literasi keuangan, persepsi manfaat, *fintech payment*, dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengembangan kajian akuntansi keperilakuan khususnya terkait perilaku penggunaan layanan keuangan digital melalui integrasi *Technology Acceptance Model (TAM)*, literasi keuangan, *fintech payment*, dan kepercayaan pengguna.

1.4. 2 Manfaat Praktis

A. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran mahasiswa mengenai pentingnya literasi keuangan dalam pengelolaan keuangan pribadi serta pemanfaatan layanan *mobile banking* secara bijak dan optimal.

B. Bagi Bank BTN

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak BTN dalam mengembangkan fitur, meningkatkan kemudahan penggunaan, serta membangun kepercayaan pengguna, khususnya pada kalangan mahasiswa.

C. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji literasi keuangan dan layanan perbankan digital dengan objek, metode, atau variabel yang berbeda.