

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan digitalisasi dan inovasi dalam *Information and Communication Technologies* (ICT) berhasil menyebabkan pergeseran dan transformasi cara orang melakukan transaksi keuangan dari model konvensional ke perbankan digital atau saat ini trend dengan istilah *FinTech* atau *Financial Technology* (Simatupang, 2021). *FinTech* adalah gabungan dari ilmu pengetahuan keuangan serta manajemen dan inovasi teknologi, yang menyediakan opsi baru bagi individu dalam menjalankan transaksi pembayaran, transfer dana, dan kegiatan investasi (Leong, 2018). Menurut Bank Indonesia pada laman websitenya, *FinTech* berkembang sejalan dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang saat ini dipengaruhi oleh penggunaan teknologi informasi dan tuntutan akan kehidupan yang cepat (Bank Indonesia, 2018). Penggunaan teknologi dalam sistem keuangan ini menghasilkan produk, layanan, teknologi, dan model bisnis baru serta dapat berdampak pada stabilitas moneter, stabilitas sistem keuangan dan kelancaran, keamanan, dan keandalan sistem pembayaran (Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017, 2017).

Salah satu bentuk penerapan teknologi dalam bidang keuangan adalah peluncuran aplikasi-aplikasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Negara ataupun Bank Swasta. Dalam aturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum nomor 12 tahun 2018, aplikasi

perbankan adalah salah satu jenis layanan perbankan yang saat ini sedang berkembang dan banyak digunakan dalam kebutuhan sehari-hari (OJK, 2018). Aplikasi perbankan menjadi sarana utama bagi individu dan organisasi untuk mengakses layanan perbankan secara mudah, praktis dan efisien.

Tidak hanya aplikasi perbankan, *Digital Wallet* muncul sebagai bentuk lain dari *Financial Technology*. Teknologi ini memfasilitasi transaksi keuangan menjadi lebih sederhana, aman, dan terbuka dengan menggunakan Smartphone (Suyanto, 2023). Dompot pertama yang dikenal di Indonesia adalah *T-cash* Telkomsel dan XL Tunai, tetapi dompot digital baru menjadi populer setelah munculnya GoPay, OVO, Dana, LinkAja, dan sebagainya (Suyanto, 2023). Saat ini, kuantitas penggunaan dompot digital sudah sangat meningkat, bahkan orang-orang sudah condong untuk memanfaatkan teknologi ini menjadi alat pembayaran utama dalam keseharian mereka. Menurut survei yang dilakukan oleh Ipsos pada tahun 2020, dua alasan utama penggunaan dompot digital adalah untuk pembayaran kasa transportasi online dan pembelian pesan antar makanan dan minuman online (IPSOS, 2020).

Penggunaan terhadap aplikasi-aplikasi keuangan semakin meningkat sejak tahun 2020, pada saat pandemi *Covid-19* terjadi di Indonesia. Hal ini dikarenakan sektor layanan keuangan menjadi sektor penting dan utama yang diperbolehkan untuk tetap beroperasi selama masa Pandemi (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Peningkatan ini terjadi akibat Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), dimana masyarakat pada saat itu terbatas untuk melakukan aktivitas di luar ruangan, sehingga pemanfaatan aplikasi perbankan dianggap dapat mengurangi potensi penyebaran virus *Covid-19* (Allam, 2020).

Bank Indonesia dalam laman websitenya memaknai bahwa dengan adopsi *FinTech* berbagai masalah dalam proses transaksi jual-beli, seperti pembayaran, kesulitan mencari barang di tempat perbelanjaan atau harus pergi ke bank atau ATM untuk mentransfer dana dapat teratasi. Perubahan dalam perilaku konsumen yang mengarah ke digitalisasi mendorong perbankan untuk mempercepat proses transformasi menuju model perbankan digital (Bank Indonesia, 2018). Tidak dapat dipungkiri, dengan adanya aplikasi-aplikasi keuangan, proses transaksi keuangan menjadi lebih mudah.

Bersamaan dengan kemudahan-kemudahan tersebut, muncul juga kekhawatiran akan keamanan informasi dan transaksi juga meningkat, mengingat banyaknya aktivitas yang dilakukan oleh pengguna, seperti memasukkan informasi dan data pribadi ke dalam aplikasi keuangan. Kemunculan berbagai metode *cyber* yang mengancam keamanan penggunaan layanan perbankan digital yang semakin meningkat juga (Priambadasidi, 2023). Penggunaan *m-banking* dalam kegiatan transaksi dan kegiatan perbankan lainnya tidak hanya membawa kemudahan dan efisiensi bagi pengguna, namun juga membawa risiko-risiko terjadinya serangan siber atau kejahatan yang merugikan pengguna *m-banking* (Grassegger & Nedbal, 2021).

Keamanan adalah kebutuhan dasar manusia yang harus terpenuhi dalam kehidupannya. Menurut teori motivasi manusia yang dikemukakan oleh Maslow pada tahun 1943, individu akan merasa aman ketika mereka memiliki rasa kontrol dan prediktabilitas dalam kehidupan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian Foa *et al* dalam penelitian berjudul *Emotional Processing of Fear: Exposure to Corrective Information*, bahwa rasa aman dapat terjadi ketika individu terpapar

pada informasi atau pengalaman yang memungkinkan mereka untuk merevaluasi dan memproses ulang rasa takut atau kecemasan yang mungkin mereka alami (Foa & Kozak, 1986). Begitu juga dengan penggunaan teknologi, individu akan merasa aman ketika informasi yang mereka masukkan dan terima dari layanan online dapat dipastikan keamanannya (Muhammad & Nugroho, 2021).

Privasi pengguna adalah prioritas dalam proses perancangan sebuah aplikasi. Pengguna harus mendapatkan informasi yang transparan dan jelas mengenai bagaimana data mereka dikumpulkan dan digunakan (Noorajavi, 2021). Khususnya pada aplikasi keuangan, data-data yang ada di dalamnya adalah data-data sensitif yang berkaitan dengan nomor rekening, nomor kartu, nomor handphone, nama, dan data yang berkaitan dengan keuangan pengguna tersebut (Rizkinaswara, 2019), sehingga kepastian dalam kerahasiaan data serta keamanan privasi pengguna menjadi pertimbangan dalam penggunaan aplikasi keuangan di masyarakat.

Penelitian yang dilakukan oleh Kumar *et al* pada tahun 2019 menunjukkan bahwa di negara-negara maju di ASEAN, adopsi terhadap pembayaran digital masih minim karena banyak individu memiliki kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data privasi mereka (A. S. Kumar & Arun Palanisamy, 2019). Kepercayaan memiliki pengaruh paling besar dalam mempengaruhi keputusan pelanggan untuk mengadopsi layanan pembayaran digital (Kurniasari, 2021). Para perancang antarmuka harus mempertimbangkan situasi dengan cermat, memutuskan kapan fokus pada kesederhanaan dan kapan melibatkan langkah-langkah keamanan yang lebih canggih. Jika pengguna merasa bahwa aplikasi keuangan tidak aman atau rentan terhadap ancaman keamanan, mereka mungkin

akan enggan untuk menggunakan atau bahkan menghindari penggunaannya sama sekali (Flavián & Guinalú, 2006).

Aplikasi keuangan memproses dan menyimpan data sensitif seperti nomor rekening, nomor kartu kredit, dan informasi pribadi lainnya (Muhammad Indra Surya Patra Mokoagow et al., 2024). Aplikasi keuangan harus dapat memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan. Jika aplikasi tidak memiliki fitur privasi yang baik, maka data keuangan dapat disalahgunakan untuk kepentingan pribadi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab (Bayu, 2019). Pada aplikasi BRIMo, terdapat fitur Catatan Keuangan, dimana ketika berhasil login, data mengenai pemasukan dan pengeluaran tertampil secara nyata pada aplikasi.



Gambar 1.1 Catatan Keuangan pada Aplikasi BRIMo
(Sumber : Dokumentasi Pribadi Aplikasi BRIMo)

Informasi keuangan dapat dikelola pemilik akun dengan mudah melalui tampilan pemasukan dan pengeluaran, namun catatan keuangan tetaplah data sensitif yang perlu dirahasiakan (Lyskoit, 2024). Contoh lainnya adalah pada pengungkapan informasi nomor rekening pada aplikasi keuangan. Pada aplikasi Livin' Mandiri, nomor rekening dapat terlihat ketika pengguna telah berhasil login.



Gambar 1.2 Tampilan Nomor Rekening pada Aplikasi Livin' Mandiri
(Sumber : Dokumentasi Pribadi Aplikasi Livin' Mandiri)

Berbeda dengan aplikasi Livin' Mandiri, pengguna aplikasi BCA Mobile Banking, pengguna harus menginputkan Pin M-BCA pada menu M-Info terlebih dahulu untuk bisa melihat info nomor rekening mereka (Ardela, 2023).



Gambar 1.3 Tampilan Nomor Rekening pada Aplikasi BCA Mobile Banking
(Sumber : Dokumentasi Priadi Aplikasi BCA Mobile Banking)

Nomor rekening juga termasuk ke dalam data sensitif. Nomor rekening dapat digunakan oleh pihak-pihak lain untuk kegiatan yang dapat merugikan privasi pemilik nomor rekening tersebut. Hal ini dapat terjadi ketika pihak lain melaporkan nomor rekening sebagai kegiatan yang terindikasi penipuan, yang berakibat pada pembekuan saldo dan pembatasan akun bank pemilik (Wijayanti, 2023). Contoh lainnya adalah form login pada ppdbbuleleng.id, dimana saat melakukan login, kata sandi yang diinputkan oleh pengguna tidak di sensor sama sekali. Hal ini berkemungkinan mengakibatkan terlihatnya kata sandi oleh pihak lain.



Gambar 1.4 *Un-Masking Password* pada ppdbbuleleng.id
(Sumber : Dokumentasi Pribadi laman ppdbbuleleng.id)

Beberapa sistem secara otomatis menyembunyikan kata sandi yang diinputkan oleh pengguna untuk menghindari kata sandi terlihat oleh pihak lain. Seperti pada form login aplikasi BCA Mobile Banking, pengguna diwajibkan menginputkan kode akses untuk login ke aplikasi, dan kode akses tersebut otomatis di masking dan tidak ada pilihan untuk melihat kode akses.



Gambar 1.5 Input M-Pin pada M-Info BCA Mobile Banking
(Sumber : Dokumentasi Pribadi BCA Mobile Banking)

Menyembunyikan kata sandi saat login dan pendaftaran memang dapat menjaga privasi pengguna, namun dapat menyebabkan pengguna melakukan lebih banyak kesalahan saat meng-*input* kata sandi dan berakibat akun mereka terkunci, sehingga pengguna harus melakukan prosedur lain untuk mengembalikan akun mereka (Z, 2016). Contoh penulisan kata sandi yang bertolak belakang ini sama-sama mempengaruhi privasi pengguna, namun dari segi daya guna sangat bertolak

belakang. Oleh sebab itu, sangat penting untuk diketahui opsi mana yang lebih dapat mempermudah pengalaman pengguna dan juga menjaga privasi pengguna.

Privasi dan kegunaan sering dianggap bersifat kontradiktif, dimana kedua hal ini dapat berdampak negatif satu sama lain. Contohnya adalah ketika sistem akan menjadi lebih aman saat memerlukan otentikasi atau enkripsi untuk mengakesnya. Namun hal ini dapat menimbulkan frustrasi bagi pengguna karena mereka harus melakukan upaya yang lebih besar. Sistem yang memprioritaskan kegunaan mungkin mengorbankan beberapa langkah keamanan, sehingga membuatnya lebih rentan terhadap serangan siber (R. Kumar et al., 2020).

Daya guna dan privasi diharapkan berjalan “bersamaan” untuk memastikan keamanan pengguna dan keefektifan kinerja platform yang digunakan. Pada antar muka sebuah aplikasi, daya guna sangat mempengaruhi bagaimana pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut karena antarmuka merupakan perantara yang digunakan pengguna untuk berkomunikasi dengan sistem (Cranor & Buchler, 2014). Pengalaman-pengalaman tersebut berkaitan dengan jaminan akan keamanan data-data yang bersifat privasi dan sensitif, dan bagaimana pengguna dapat mengontrol semua data sensitif yang mereka berikan pada aplikasi keuangan (Rizkinaswara, 2019).

Oleh karena itu, upaya besar perlu dilakukan untuk meningkatkan desain antarmuka pengguna dengan menggabungkan aspek privasi dengan prinsip kegunaan yang telah didefinisikan oleh Norman (1994). Topik privasi pada antarmuka pengguna belum banyak dieksplorasi dan hanya sedikit penelitian yang telah dilakukan untuk meningkatkan kegunaan antarmuka pengguna dan melindungi privasi pengguna, sehingga dilakukan penelitian untuk mengetahui

“Indikator-indikator pada Desain Antar Muka (UI) yang Mempengaruhi Privasi Pengguna di Kalangan Mahasiswa Undiksha”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka dirumuskan permasalahan penelitian bahwa elemen-elemen antar muka dalam aplikasi keuangan yang berpotensi membahayakan privasi pengguna. Elemen-elemen ini dapat berupa fitur, tata letak, teks, gambar, atau elemen visual lainnya yang terdapat dalam aplikasi.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dirumuskan pertanyaan penelitian berikut:

1. Indikator-indikator apa saja dalam antarmuka aplikasi keuangan yang dapat mempengaruhi privasi pengguna?
2. Bagaimana indikator-indikator dalam antarmuka aplikasi keuangan tersebut dapat mempengaruhi privasi pengguna?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui indikator-indikator apa saja dalam antarmuka aplikasi keuangan yang dapat mempengaruhi privasi pengguna, dan bagaimana indikator-indikator tersebut dapat mempengaruhi privasi pengguna.

1.5 Ruang Lingkup

Batasan-batasan dalam penelitian ini mencakup:

1. Mayoritas aplikasi keuangan yang digunakan oleh mahasiswa Undiksha sebagai objek penelitian.
2. Mahasiswa Undiksha sebagai studi kasus penelitian.
3. Antarmuka aplikasi keuangan yang akan ditinjau untuk mengetahui bagaimana pengaruhnya terhadap wawasan privasi pengguna.
4. Privasi dalam penelitian ini adalah data-data sensitif pengguna aplikasi keuangan yang pengguna masukkan serta yang tertampil di aplikasi.
5. Elemen-elemen dalam antar muka yang dilansir dari laman usability.gov sebagai pedoman dalam penyusunan pertanyaan-pertanyaan penelitian.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian indikator-indikator desain antar muka (UI) pada aplikasi keuangan yang mempengaruhi privasi pengguna di kalangan mahasiswa Undiksha tentunya akan memberikan beberapa manfaat, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Ilmu serta teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dapat diimplementasikan, sehingga dapat diaplikasikan kepada masyarakat sesuai permasalahan yang ditemukan dalam penelitian.

b. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis penelitian ini adalah hasil penelitian ini dapat menjadi referensi pengembangan efektivitas privasi aplikasi yang dibangun oleh institusi perbankan, sebagai solusi konkret terhadap kendala yang diidentifikasi serta peningkatan kepuasan pengguna aplikasi perbankan.