

SKRIPSI

**PENGARUH FINANCIAL RISK, LEGAL RISK, DAN
PSYCHOLOGICAL RISK TERHADAP PERCEIVED RISK PADA
NASABAH PENGGUNA ONLINE BANKING**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MELYSA WIJAYA

NIM : 115190055

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2022

SKRIPSI

**PENGARUH FINANCIAL RISK, LEGAL RISK, DAN
PSYCHOLOGICAL RISK TERHADAP PERCEIVED RISK PADA
NASABAH PENGGUNA ONLINE BANKING**



DIAJUKAN OLEH:

NAMA : MELYSA WIJAYA

NIM : 115190055

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT – SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TARUMANAGARA**

JAKARTA

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Melysa Wijaya
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115190055
Program Studi : Manajemen
Alamat : [REDACTED]
Jakarta Barat
Telp. [REDACTED]
HP. [REDACTED]

Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 13 Januari 2023



Melysa Wijaya

Nama Lengkap Mahasiswa

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Melysa Wijaya

N. P. M. : 115190055

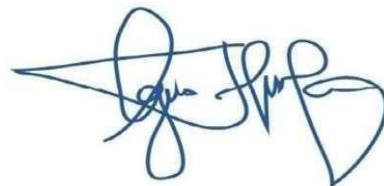
PROGRAM/JURUSAN : Ekonomi / Manajemen

KONSENTRASI : Keuangan

JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Financial Risk*, *Legal Risk*, dan
Psychological Risk terhadap *Perceived Risk*
pada Nasabah Pengguna *Online Banking*.

Jakarta, 29 Desember 2022

Pembimbing,



Dr., Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

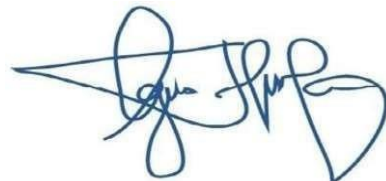
NAMA : Melysa Wijaya
N. P. M. : 115190055
PROGRAM/JURUSAN : Ekonomi / Manajemen
KONSENTRASI : Keuangan
JUDUL SKRIPSI : Pengaruh *Financial Risk*, *Legal Risk*, dan
Psychological Risk terhadap *Perceived Risk* pada
Nasabah Pengguna *Online Banking*.

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 19 Januari 2023 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : - Dr. Nuryasman MN, S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : - Dr., Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.
- Dra. Khairina Natsir, M.M.

Jakarta, 19 Januari 2023

Pembimbing,



Dr., Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY FACULTY
OF ECONOMICS AND BUSINESS
JAKARTA

(A) MELYSA WIJAYA (115190055)

(B) *THE INFLUENCE OF FINANCIAL RISK, LEGAL RISK, AND PSYCHOLOGICAL RISK ON PERCEIVED RISK ON ONLINE BANKING USER CUSTOMERS*

(C) xv + 108 pages ; 20 tables ; 5 figures ; 6 attachments.

(D) *FINANCIAL MANAGEMENT*

(E) *Abstract : This study aims to examine the effect of Financial Risk, Legal Risk and Psychological Risk on Perceived Risk of customers using online banking in Jabodetabek. The approach in this study uses the Technology Acceptance Model (TAM). The research design is descriptive verification which explains and describes the relationship between research variables. The sampling technique was carried out using a non-probability sampling method. Sample data collection was carried out using a questionnaire distributed via google form and managed using the Smart PLS 4.0 application with a sample size of 545 respondents. The results showed that the financial risk and psychological risk variables had a significant positive effect on perceived risk. Meanwhile, the legal risk variable has no effect on perceived risk in this study.*

Keywords: Financial Risk, Legal Risk, Psychological, Perceived Risk, Mobile Banking.

(F) *References 58 sources (1967 – 2022)*

(G) Dr., Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JAKARTA

(A) MELYSA WIJAYA (115190055)

(B) PENGARUH FINANCIAL RISK, LEGAL RISK, DAN PSYCHOLOGICAL RISK TERHADAP PERCEIVED RISK PADA NASABAH PENGGUNA ONLINE BANKING

(C) xv + 108 halaman; 20 tabel; 5 gambar; 6 lampiran.

(D) MANAJEMEN KEUANGAN

(E) Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Financial Risk*, *Legal Risk* dan *Psychological Risk* terhadap *Perceived Risk* pada nasabah pengguna *online banking* di Jabodetabek. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan model *Technology Acceptance Model* (TAM). Desain penelitian ini adalah deskriptif verifikatif yang menjelaskan dan menggambarkan hubungan antar variabel penelitian. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*. Pengumpulan data sampel dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang disebarakan melalui *google form* dan dikelola dengan menggunakan aplikasi *Smart PLS 4.0* dengan jumlah sampel yang dipakai sebanyak 545 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *financial risk* dan *psychological risk* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *perceived risk*. Sedangkan, variabel *legal risk* tidak berpengaruh terhadap *perceived risk* dalam penelitian ini.

Kata kunci: *Financial Risk*, *Legal Risk*, *Psychological*, *Perceived Risk*, *Mobile Banking*.

(F) Daftar Pustaka 58 acuan (1967 – 2022)

(G) Dr., Ir. Agus Zainul Arifin, M.M.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

Hadapi masa lalu tanpa penyesalan. Hadapi hari ini dengan tegar dan percaya diri. Siapkan masa depan dengan rencana yang matang dan tanpa rasa khawatir. (Hary Tanoesoedibjo)

PERSEMBAHAN:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah membimbing dan memberikan jalan yang lincer kepada saya selama proses pelaksanaan skripsi.
2. Ibu, dan Kakak – kakak saya yang telah menyemangati dan memberikan motivasi kepada saya selama proses pelaksanaan skripsi.
3. Teman – teman saya yang selalu membantu saya selama proses pelaksanaan skripsi.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik Skripsi dengan judul **“PENGARUH FINANCIAL RISK, LEGAL RISK, DAN PSYCHOLOGICAL RISK TERHADAP PERCEIVED RISK PADA NASABAH PENGGUNA ONLINE BANKING”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program sastra satu manajemen. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr., Ir., Agus Zainul Arifin selaku Dosen pembimbing selama mengerjakan skripsi yang telah membimbing dengan terarah dan baik selama satu semester.
2. Bapak Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Frangky Slamet S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Segenap dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah mengajar dan membimbing selama perkuliahan.
5. Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena sudah diberikan kesehatan, berkat dan bimbingan kepada penulis dalam seluruh proses pembuatan skripsi hingga selesai.
6. Kepada Bong Fuina (ibu), Wilson Wijaya (kakak), William Wijaya (kakak), serta keluarga besar yang selalu ada dan memberikan motivasi, semangat, serta doa dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Kepada sahabat dan rekan seperjuangan sejak semester 1 sampai saat ini yaitu Nellia, Chealsy Lawren, Jessica Fausta, Dania Afrilla Sutrisno, Florencia Irena Julianti, Richie Alessandro, dan rekan lainnya yang selalu membantu, menyemangati, dan menjadi tempat bertukar pikiran.

8. Kepada rekan seperjuangan satu bimbingan skripsi yaitu Michael Marco, Maria Angelina Chandra, dan Alvin Tanuwijaya yang membantu dalam mengerjakan skripsi dan menjadi tempat bertukar pikiran.
9. Kepada Fransiska, Clarissa, Yanti, Cindy, Anita, Sylvia, Nicholas, David, dan seluruh keluarga besar Ikatan Mahasiswa Manajemen Tarumanagara (IMMANTA) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara yang telah menerima dan menjadi penyemangat selama melakukan kegiatan perkuliahan dari semester 1 sampai semester 6.
10. Pihak-pihak lainnya yang turut membantu dalam menyusun skripsi ini namun tidak bisa penulis sebutkan satu satu. Dalam penyusunan skripsi ini, masih banyak kekurangan dan atas hal tersebut, diharapkan adanya kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca khususnya di bidang manajemen keuangan. Terima kasih.

Jakarta, 29 Desember 2022



Melysa Wijaya

DAFTAR ISI

COVER SKRIPSI DALAM.....	i
SURAT PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Identifikasi Masalah.....	7
3. Batasan Masalah	7
4. Rumusan Masalah	7
B. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1. Tujuan Penelitian	8
2. Manfaat Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Grand Theory	10
1. Technology Acceptance Model (TAM).....	10
B. Variabel Penelitian.....	12
1. <i>Financial Risk</i>	12
2. <i>Legal Risk</i>	13

3. <i>Psychological Risk</i>	14
4. <i>Perceived Risk</i>	15
C. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis	18
D. Penelitian Relevan.....	20
E. Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Subjek dan Objek Penelitian	42
B. Desain Penelitian.....	42
C. Operasional Variabel.....	43
1. Variabel Dependen.....	43
2. Variabel Independen	44
D. Sampel dan Ukuran Sampel Penelitian	48
E. Metode Analisis	48
1. <i>Outer Model</i>	49
2. <i>Inner Model</i>	50
3. <i>Path Coefficients</i> dan Pengujian Hipotesis (Uji T dan <i>p-value</i>)	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
A. Deskripsi Subjek Penelitian	53
1. Umur	53
2. Jenis kelamin.....	54
3. Tingkat Pendidikan Terakhir	54
4. Lama Penggunaan <i>Fintech</i>	55
5. Intensitas Penggunaan Layanan <i>Fintech</i>	55
B. Deskripsi Objek Penelitian.....	56
1. <i>Financial Risk</i>	56
2. <i>Legal Risk</i>	57
3. <i>Psychological Risk</i>	57
4. <i>Perceived Risk</i>	58
C. Hasil Uji Statistik.....	58
1. Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	59

2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	63
3. Pengujian <i>Path Coefficients</i> dan uji Hipotesis.....	65
D. Pembahasan.....	68
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72
B. Keterbatasan dan Saran.....	72
1. Keterbatasan.....	72
2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	80
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	107
HASIL PEMERIKSAAN TURNITIN.....	108

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Relevan Terkait <i>Perceived Risk</i>	27
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	45
Tabel 4.1 Responden berdasarkan usia	53
Tabel 4.2 Responden berdasarkan jenis kelamin	54
Tabel 4.3 Responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir	54
Tabel 4.4 Responden berdasarkan lama penggunaan <i>Fintech</i>	55
Tabel 4.5 Responden berdasarkan intensitas penggunaan layanan <i>Fintech</i>	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap <i>Financial Risk</i>	56
Tabel 4.7 Tanggapan Resonden Terhadap <i>Legal Risk</i>	57
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Terhadap <i>Psychological Risk</i>	57
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap <i>Perceived Risk</i>	58
Tabel 4.10 Hasil Uji <i>Outer Loading</i>	60
Tabel 4.11 Hasil <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 4.12 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	62
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.14 Hasil <i>Coefficient of Determination</i>	64
Tabel 4.15 Hasil <i>Predictive Relevance</i>	65
Tabel 4.16 Hasil <i>Goodness of Fit</i>	65
Tabel 4.17 Hasil Analisis <i>Path Coefficients</i>	66
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Profil Ancaman pada <i>Internet Banking</i>.....	5
Gambar 2.1 Model FINAL yang diusulkan oleh Fred Davis & Venkatesh tahun 1996.....	11
Gambar 2.2 Model Konseptual Variabel Penelitian	40
Gambar 3.1 Skala Interval Semantik Differensial	48
Gambar 4.1 Model Diagram Struktural.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUISIONER.....	80
LAMPIRAN 2: HASIL JAWABAN RESPONDEN	84
LAMPIRAN 3: UJI STATISTIK MENGGUNAKAN SMARTPLS 4.....	95
LAMPIRAN 4: DESKRIPSI SUBJEK PENELITIAN.....	99
LAMPIRAN 5: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	101
LAMPIRAN 6: HASIL <i>STANDARD DEVIATION</i> DAN <i>MEAN</i>	106

BAB I

PENDAHULUAN

A. Permasalahan

1. Latar Belakang Masalah

Dengan pesatnya perkembangan teknologi internet, teknologi informasi merupakan salah satu faktor terpenting dalam industri ekonomi. Inovasi-inovasi baru yang muncul dalam pengembangan sistem informasi telah membawa perubahan signifikan pada semua aspek jasa keuangan dan seterusnya. Penerapan teknologi informasi pada layanan keuangan disebut *Fintech*. Teknologi keuangan telah memberikan dampak besar pada transaksi keuangan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja, akses yang lebih mudah ke layanan, biaya yang lebih rendah, penggunaan yang lebih mudah, dan banyak lagi.

Fintech memberikan peluang baru untuk memberdayakan masyarakat dengan meningkatkan transparansi, mengurangi biaya, menghilangkan perantara, dan membuat informasi keuangan dapat diakses (Zavolokina *et al*, 2016) Perusahaan *Fintech* saat ini memperluas cakupan bisnis mereka di luar platform online ke platform seluler (misalnya, pembayaran seluler, pengiriman uang seluler). Sistem perbankan online tradisional, yang disediakan oleh lembaga keuangan tradisional, juga berubah menjadi layanan keuangan yang inovatif dan berbeda yang ditawarkan oleh penyedia non-keuangan. Salah satu layanan *Fintech* yang mempengaruhi kehidupan sehari-hari adalah perbankan online (*E-Banking*). *E-Banking* adalah layanan perbankan yang diimplementasikan secara elektronik. Jenis layanan perbankan online yang umum meliputi: ATM/kartu debit, kartu kredit, *TeleBanking/Phone Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan *Internet Banking*. Saat ini banyak nasabah bank yang menggunakan ATM atau kartu debit karena bank biasanya memiliki penarikan yang terbatas. Jika menarik kurang dari lima juta rupiah harus melalui ATM. Sementara itu, kartu kredit banyak digunakan di beberapa kalangan, karena tidak semua nasabah bank tertarik dengannya.

TeleBanking/Phone Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Internet Banking, seluruh nasabah bank yang menggunakan layanan tersebut tidak hanya kalangan tertentu saja yang menggunakannya, terutama dunia usaha. Hal ini dibuktikan dengan panjangnya antrian di beberapa bank dan ATM untuk transaksi perbankan. *Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang berperan untuk mempermudah transaksi keuangan bagi nasabah. Pada dasarnya layanan *mobile banking* memberikan informasi terkait simpanan nasabah dan dapat melakukan berbagai jenis transaksi keuangan seperti transfer antar rekening, layanan pembayaran, investasi, kredit, dan lain-lain (Mallat *et al*, 2004). Penerapan *mobile banking* dalam kebijakan perbankan memberikan pilihan baru bagi masyarakat untuk menggunakan layanan transaksi keuangan. Dihadapkan dengan pilihan baru, orang cenderung membandingkan pro dan kontra dari layanan tradisional dan digital.

Pada era perkembangan digital dapat dikatakan penggunaan internet semakin meningkat, karena hampir setiap orang yang menggunakan sarana komunikasi dapat terhubung dengan internet. Secara otomatis siapapun yang terkoneksi dengan internet dapat melakukan transaksi online, tinggal tergantung kemauan masing-masing. Jika berbicara tentang nasabah bank, rata-rata nasabah bank mungkin sudah memiliki perangkat komunikasi atau perangkat lain yang dapat terhubung dengan internet. Agar dapat menggunakan layanan online untuk melakukan transaksi perbankan online, yaitu melalui layanan *Internet Banking*. Menurut Cronin, (1998) *Internet Banking* adalah aplikasi layanan keuangan yang memungkinkan lembaga keuangan menawarkan produk dan layanan perbankan tradisional mereka, seperti memeriksa saldo tabungan dan rekening pasar uang serta sertifikat deposito yang dilihat melalui Internet. Dan menurut Shah & Clarke (2009) Memberikan informasi tentang bank dan layanannya melalui situs web di World Wide Web (WWW). Jika layanan yang ditawarkan diberikan dalam bentuk akses ke akun, pelanggan dapat melakukan transfer antar akun yang berbeda dan melakukan pembayaran atau mengajukan kredit melalui saluran elektronik.

Produk *mobile banking* dan/atau *internet banking* menawarkan berbagai manfaat yang tidak dimiliki layanan tradisional, tidak semua orang benar-benar memilih layanan online. Menurut Tang *et al.*, (2020), resiko *mobile banking* dan/atau *internet banking* dapat dibagi menjadi delapan aspek, yaitu aspek keuangan, keamanan, regulasi, kinerja, waktu, psikologis, operasional dan sosial. Resiko finansial (*financial risk*) mengacu pada potensi kerugian finansial yang disebabkan oleh penggunaan sistem pembayaran (Yang *et al.*, 2015) Kemungkinan penyebabnya antara lain: malfungsi sistem, penipuan keuangan, dan biaya transaksi tambahan (H. S. Ryu, 2018). Resiko keamanan (*security risk*) yang terkait dengan pencurian data pribadi seperti keyloggers dan kejahatan pencurian rekening bank online (*malware*) adalah salah satu faktor yang menjadi perhatian pelanggan (Shaikh *et al.*, 2021).

Selain itu, resiko hukum (*legal risk*) mengacu pada tidak adanya regulasi universal *Fintech*, misalnya, pemerintah Korea mengintervensi bisnis dan pasar *Fintech* secara agresif sehingga menghambat penggunaan layanan *fintech* (Ryu, 2018b). Di sisi lain, Indonesia memiliki Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang mengatur praktik *Fintech* di dalam negeri dan Bank Indonesia (BI) yang mengatur teknologi e-money. Dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara seperti Malaysia, yang menerapkan undang-undang *Fintech* pada tahun 2015, Indonesia terlambat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, sehingga menghambat potensi *Fintech* di bisnis perifer. Otoritas Jasa keuangan (OJK) Republik Indonesia telah mengeluarkan peraturan **UU No.12/POJK.03/2018** tertanggal 06 Agustus 2018 tentang **Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum**. Melalui perbankan digital maka diharapkan akan dapat meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah yang pada gilirannya akan memberikan dampak yang positif terhadap kinerja keuangan perbankan.

Resiko kinerja (*performance risk*) mengacu pada kerugian yang disebabkan oleh layanan yang tidak beroperasi seperti yang diiklankan dan diharapkan (Giovanis, *et al.*, 2019). Resiko kinerja yang mungkin terjadi, misalnya kinerja

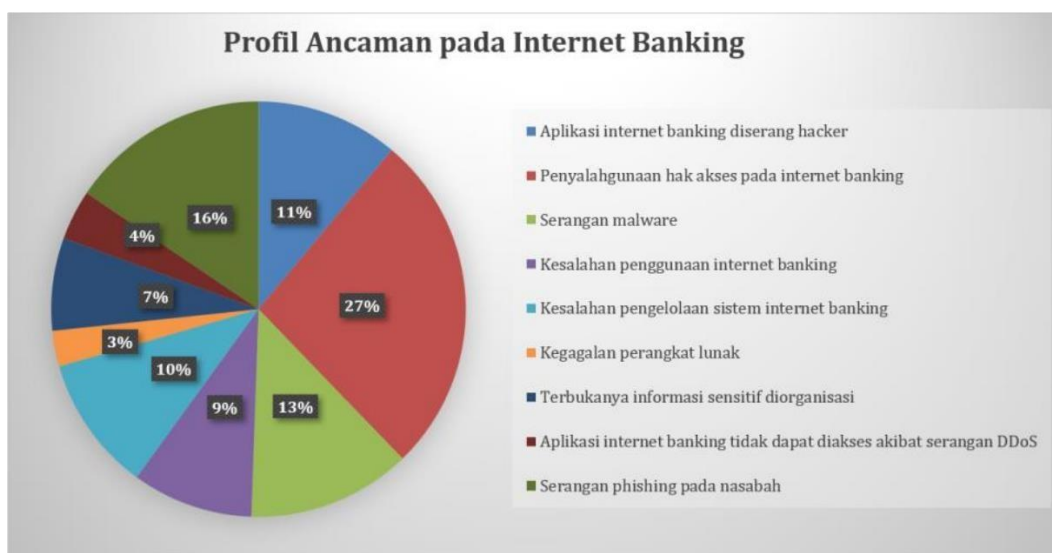
sistem yang lambat, kesalahan sistem yang tidak terduga, dan jaringan nirkabel (Namahoot, K S., & Laohavichien, 2018; Yang *et al*, 2015). Layanan *e-wallet* di Indonesia juga rentan terhadap kesalahan yang pada akhirnya mengakibatkan ketidakpuasan pengguna.

Resiko waktu (*time risk*) mengacu pada hilangnya waktu yang disebabkan oleh penggunaan sistem pembayaran seperti lambatnya akses ke layanan, mencoba mengoperasikan layanan, dan menginstal ulang layanan. Tiga faktor penyebab resiko waktu, yaitu: ketidakpastian waktu, kebutuhan waktu, dan kelebihan yang dibutuhkan dalam menggunakan layanan. Dalam studi tentang layanan keuangan, resiko waktu terbukti menjadi penghalang bagi pengguna dalam menggunakan layanan (Giovanis, *et al*, 2019; Namahoot, K S., & Laohavichien, 2018; Yang, 2015). Menurut Benlian & Hess, (2011), aspek psikologis (*psychological risk*) merupakan aspek lain yang menghambat perkembangan *Fintech*. Aspek ini terkait dengan persepsi dan pemahaman masyarakat terhadap sistem *Fintech*. Hal ini dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti usia dan pendidikan. Menurut data yang dihitung oleh Badan Pusat Statistik pada tahun 2022, 43,2% dari total penduduk Indonesia akan berusia di atas 35 tahun. Orang paruh baya cenderung memiliki pemahaman yang lebih sempit tentang *Fintech* daripada orang yang lebih muda. Tingkat pemahaman yang rendah menyebabkan lemahnya fondasi *Fintech* di Indonesia. Hal ini juga secara langsung mempengaruhi penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* di Indonesia.

Resiko operasional (*operational risk*) mengacu pada potensi kerugian yang disebabkan oleh masalah internal perusahaan (misalnya, proses internal yang gagal, kerusakan sistem, dan kurangnya keterampilan operasional) (Ryu, 2018). Hal-hal tersebut dapat menjadi hambatan bagi pengguna dan lembaga keuangan (misalnya, bank, *Fintech*), di mana pengguna akan berhenti menggunakan layanan jika resiko operasionalnya tinggi. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Abramova & Böhme, (2016), resiko operasional pada layanan *Fintech* juga

mungkin terjadi, jika layanan tersebut rentan diretas dan tidak memadai. Dan yang terakhir, Resiko social (*social risk*) mengacu pada potensi hilangnya status di lingkungan sosial yang disebabkan oleh penggunaan layanan (Choo, H., Choo, Y., & Kang, 2016). Umumnya, orang akan kehilangan statusnya jika mereka mulai dihakimi atau tidak setuju karena keputusan yang mereka buat (Pauchard, 2019). Cocosila & Trabelsi, (2016) menyatakan bahwa resiko sosial merupakan faktor penghambat seseorang dalam melakukan sesuatu, karena lingkungan sosialnya berperan penting, seperti keluarga atau teman.

Dalam laporan Making Sense of Our Place in the Digital Reputation Economy, Kaspersky melaporkan bahwa 76 persen dari 861 responden Asia Tenggara tidak berniat menyimpan informasi keuangan secara online. Generasi Baby Boomer memiliki respon terbanyak yaitu 85%, diikuti oleh Generasi X sebesar 81% dan Milenial sebesar 75%. Kabar baiknya adalah orang Asia Tenggara sadar akan resiko keamanan terkait perbankan dan pembayaran dari perangkat pribadi. Meskipun ada kesenjangan antara pengetahuan dan tindakan. Berikut merupakan Gambar 1.1 yang merupakan data profil ancaman pada *Internet Banking*.



Gambar 1.1 Profil Ancaman pada *Internet Banking*

Sumber: Profil Resiko Sektor Perbankan Tahun 2020

Dari hasil survei diketahui bahwa pada tahun 2020 di Indonesia terdapat 9 (sembilan) ancaman siber (*cyber crime*) yang paling banyak ditemukan di *Internet Banking*. Berdasarkan Gambar 1.1, diketahui bahwa profil ancaman *Internet Banking* meliputi penyalahgunaan hak akses pengguna dengan persentase tertinggi 27%, serangan *phishing* terhadap pelanggan 16%, serangan *malware* 13%, serangan *hacker* 11%, Kesalahan pengguna system *Internet Banking* 10%, kesalahan penggunaan perbankan online 9%, pengungkapan perusahaan sensitif 7%, serangan DDos 4% dan kesalahan perangkat lunak 3%. Penyalahgunaan hak akses pengguna merupakan ancaman utama dalam online banking dan ancaman utama kedua dalam mobile banking di tahun 2020.

Pendekatan penyelesaian masalah pada penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* akan membahas tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dan/atau *internet banking* yang dilihat berdasarkan Resiko yang dimiliki jika dibandingkan dengan layanan tradisional. Menurut teori TAM aspek Resiko akan berdampak pada keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *Fintech*, karena resiko dianggap sesuatu yang menghambat seseorang menggunakan layanan *Fintech*.

Penelitian ini bertujuan untuk memverifikasi hubungan tingkat resiko finansial, resiko regulasi, dan resiko psikologis terhadap persepsi resiko pada produk perbankan di Indonesia. Untuk menguji penelitian ini, maka menggunakan sampel pengguna *m-Banking* dan *Internet Banking* sebagai responden dan berada di wilayah Jabodetabek. Alasan penggunaan sampel responden karena untuk membuktikan apakah resiko dalam layanan *Fintech* mempengaruhi nasabah dalam penggunaannya.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan: terdapat banyak faktor – faktor yang mempengaruhi *Perceived Risk* pada penelitian ini yang terdiri dari *financial risk, security risk, legal risk, performance risk, time risk, psychological risk, operational risk, dan social risk*. Penulis tertarik untuk meneliti sejauh mana pengaruh resiko – resiko yang ada terhadap penggunaan persepsi pada nasabah pengguna *mobile banking* dan/atau *internet banking*.

3. Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Objek penelitian yang digunakan peneliti dibatasi oleh tiga variabel independent berupa *Financial Risk, Legal Risk, dan Psychological Risk*, dan satu variabel dependen berupa *Perceived Risk*.
- b. Subjek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah pengguna online banking di daerah Jabodetabek.

4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan Batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana pengaruh antara *Financial Risk* terhadap *Perceived Risk* dalam penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking*?
- b. Bagaimana pengaruh antara *Legal Risk* terhadap *Perceived Risk* dalam penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking*?
- c. Bagaimana pengaruh antara *Psychological Risk* terhadap *Perceived Risk* dalam penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking*?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Untuk menguji pengaruh *Financial Risk* terhadap niat dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* dengan pendekatan teori TAM.
- b. Untuk menguji pengaruh *Legal Risk* terhadap niat dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* dengan pendekatan teori TAM.
- c. Untuk menguji pengaruh *Psychological Risk* terhadap niat dan perilaku masyarakat terhadap penggunaan *mobile banking* dan/atau *internet banking* dengan pendekatan teori TAM.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis, yaitu:

a. Manfaat Secara Akademis

Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dibutuhkan penulis berikutnya yang melakukan penelitian serupa serta memberikan referensi kepada penulis berikutnya yang juga mengadopsi judul mengenai pengaruh *Financial Risk*, *Legal Risk*, dan *Psychological Risk* terhadap *Perceived Risk* pada penggunaan *Fintech* khususnya pada *mobile banking* dan/atau *internet banking*

b. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan serta wawasan kepada penulis mengenai pengaruh *Financial Risk*, *Legal Risk*, dan *Psychological Risk* terhadap *Perceived Risk* pada penggunaan *Fintech* khususnya *mobile banking* dan/atau *internet banking*.

c. Manfaat Bagi Perusahaan *Fintech* Perbankan

Penelitian ini dapat memberikan data hasil yang didapatkan melalui survey kepada nasabah yang dapat digunakan oleh perusahaan *Fintech* sebagai referensi tambahan sebagai informasi serta masukan. Penelitian ini membantu perusahaan *Fintech* dalam mengembangkan system mereka dalam menentukan *Financial Risk*, *Legal Risk*, dan *Psychological Risk* yang akan menjadi pertimbangan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *Fintech* khususnya *mobile banking* dan/atau *internet banking*, yang akan dinilai dari hasil *Perceived Risk* nya

DAFTAR PUSTAKA

- Abramova, S., & Böhme, R. (2016). *Perceived benefit and risk as multidimensional determinants of bitcoin use: A quantitative exploratory study*. informationsecurity.uibk.ac.at. <https://doi.org/10.17705/4ICIS.00001>
- Ali, M., Raza, S. A., Khamis, B., Puah, C. H., & Amin, H. (2021). How perceived risk, benefit and trust determine user Fintech adoption: a new dimension for Islamic finance. *Foresight*, 23(4), 403–420. <https://doi.org/10.1108/FS-09-2020-0095>
- Ariffin, S. K., Mohan, T., & Goh, Y. N. (2018). Influence of consumers' perceived risk on consumers' online purchase intention. *Journal of Research in Interactive ...* <https://doi.org/10.1108/JRIM-11-2017-0100>
- Awang, Z., Afthanorhan, A., & Mamat, M. (2016). The Likert scale analysis using parametric based Structural Equation Modeling (SEM). *Computational Methods in Social ...* <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=418522>
- Bailey, A. A., Pentina, I., Mishra, A. S., & ... (2017). Mobile payments adoption by US consumers: an extended TAM. *International Journal of ...* <https://doi.org/10.1108/IJRDM-08-2016-0144>
- Benlian, A., & Hess, T. (2011). Opportunities and risks of software-as-a-service: Findings from a survey of IT executives. *Decision Support Systems*. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.dss.2011.07.007>
- Beward, M., Hassanein, K., & ... (2017). Understanding consumers' attitudes toward controversial information technologies: A contextualization approach. *Information Systems ...* <https://doi.org/10.1287/isre.2017.0706>
- Choo, H., Choo, Y., & Kang, H. (2016). Do sport tourists' perceived risks affect their involvement and intention to (re)visit? An empirical study for risk-reduction strategies. *International Journal of Sports Marketing and Sponsorship*, 17(1), 19–36. <https://doi.org/10.1108/IJSMS-02-2016-002>
- Cocosila, M., & Trabelsi, H. (2016). An integrated value-risk investigation of contactless mobile payments adoption. *Electronic Commerce Research and Applications*. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2016.10.006>
- Cronin, M. J. (1998). *Banking and Finance on the Internet*. books.google.com. https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=194FEs-lMu4C&oi=fnd&pg=PR7&dq=banking+and+finance+on+the+internet&ots=EE TEVC6CHW&sig=dpfP-p_ZFVV1mc2zQrsHjdGBe5o
- Cunningham, S. M. (1967). *The Major Dimensions of Perceived Risk, 'in Risk Taking and Information Handling in Consumer Behavior, DF Cox (ed.), Boston: Harvard University Pre.*

- Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015). Consistent partial least squares path modeling. In *MIS Quarterly: Management Information Systems* (Vol. 39, Issue 2, pp. 297–316). <https://doi.org/10.25300/MISQ/2015/39.2.02>
- Esmaeili, A., Haghgoo, I., Davidavičienė, V., & ... (2021). Customer loyalty in mobile banking: Evaluation of perceived risk, relative advantages, and usability factors. *Engineering*
<https://www.inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/view/25286>
- Fan, J., Shao, M., Li, Y., & Huang, X. (2018). Understanding users' attitude toward mobile payment use: A comparative study between China and the USA. In *Industrial Management & Data* emerald.com.
<https://doi.org/10.1108/IMDS-06-2017-0268>
- Forsythe, S., Liu, C., Shannon, D., & ... (2006). Development of a scale to measure the perceived benefits and risks of online shopping. *Journal of Interactive*
<https://doi.org/10.1002/dir.20061>
- Forsythe, S. M., & Shi, B. (2003). Consumer patronage and risk perceptions in Internet shopping. *Journal of Business Research*. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(01\)00273-9](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(01)00273-9)
- Ghozali, I. (2008). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (pls)*. Badan Penerbit Universitas
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial least squares konsep, teknik dan aplikasi menggunakan program smartpls 3.0 untuk penelitian empiris. In *Semarang: Badan Penerbit UNDIP*.
- Giovanis, A., Athanasopoulou, P., Assimakopoulos, C., Sarmaniotis, C. (2019). Adoption of mobile banking services: A comparative analysis of four competing theoretical models. *International Journal of Bank Marketing*, 37(5), 1165–1189.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2018-0200>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM : Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
<https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & ... (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hair, J., Hult, F., GTM, R. C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 2nd Edition*.
- Haqqi, F. R., & Suzianti, A. (2020). Exploring risk and benefit factors affecting user adoption intention of fintech in Indonesia. *Proceedings of the 3rd Asia Pacific Conference* <https://doi.org/10.1145/3400934.3400939>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing

- discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135.
<https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The use of partial least squares path modeling in international marketing. *Advances in International Marketing*, 20(January), 277–319. [https://doi.org/10.1108/S1474-7979\(2009\)0000020014](https://doi.org/10.1108/S1474-7979(2009)0000020014)
- Jain, N., & Raman, T. V. (2022). The interplay of perceived risk, perceive benefit and generation cohort in digital finance adoption. *EuroMed Journal of Business*.
<https://doi.org/10.1108/EMJB-09-2021-0132>
- Javernpaa, T. (n.d.). Vitale, 2000. “Consumer Trust in an Internet Store”. In *Information Technology and Management*.
- Kuisma, T., Laukkanen, T., & Hiltunen, M. (2007). Mapping the reasons for resistance to Internet banking: A means-end approach. *International Journal of Information ...* <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2006.08.006mmm>
- Lee, M. C. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. *Electronic Commerce Research and Applications*.
<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2008.11.006>
- Liang, X., Li, J., & Xu, Z. (2018). *The Impact of Perceived Risk on Customers’ Intention to Use--An Empirical Analysis of DiDi Car-Sharing Services*. aisel.aisnet.org. <https://aisel.aisnet.org/iceb2018/34/>
- Liu, M. T., Brock, J. L., Shi, G. C., Chu, R., & ... (2013). Perceived benefits, perceived risk, and trust: Influences on consumers’ group buying behaviour. *Asia Pacific Journal of ...* <https://doi.org/10.1108/13555851311314031>
- Mallat, N. (2004). Mobile banking services. In *Communications of the ACM* (Vol. 47, Issue 5, pp. 42–46). <https://doi.org/10.1145/986213.986236>
- Marriott, H. R., & Williams, M. D. (2018). Exploring consumers perceived risk and trust for mobile shopping: A theoretical framework and empirical study. *Journal of Retailing and Consumer Services*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0969698917304903>
- Mascarenhas, A. B., & ... (2021). The Influence of Perceptions of Risks and Benefits on the Continuity of Use of Fintech Services. *Brazilian Business ...*
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=18082386&AN=149233028&h=8TIB%2F2OjuIj%2FGZoA%2FZX3irqfzVI27ilCJUbn8wdVQDQ120GzH%2BKXvSFoAwDuYoN30lb3vAMJGluqwn7p%2BhpRsg%3D%3D&crl=c>
- Mitchell, V. (1992). Understanding Consumers’ Behaviour: Can Perceived Risk Theory Help? *Management Decision*, 30(3), 26–31.

<https://doi.org/10.1108/00251749210013050>

- Mustafa, S. Z., & Kar, A. K. (2019). Prioritization of multi-dimensional risk for digital services using the generalized analytic network process. In *Digital Policy, Regulation and Governance*. emerald.com.
<https://doi.org/10.1108/DPRG-06-2018-0031>
- Namahoot, K S., & KLaohavichien, T. (2018). Assessing the intentions to use internet banking: The role of perceived risk and trust as mediating factors. *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 256–276.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2016-0159>
- Naufaldi, I., & Tjokrosaputro, M. (2020). Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use. In *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9584>
- Nurlaily, F., Aini, E. K., & Asmoro, P. S. (2021). Understanding the FinTech continuance intention of Indonesian users: the moderating effect of gender. *Business: Theory and Practice*. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=1007587>
- Pauchard, L. (2019). A Comparison of the Different Types of Risk Perceived by Users that Are Hindering the Adoption of Mobile Payment. *International Conference for Emerging Technologies in ...* https://doi.org/10.1007/978-3-030-23943-5_14
- Ryu, H.-S. (2018). Understanding Benefit and Risk Framework of Fintech Adoption : Comparison of Early Adopters and Late Adopters. *Proceedings of the 51st Hawaii International Conference on System Sciences*, 3864–3873.
<https://doi.org/10.24251/hicss.2018.486>
- Ryu, H. S. (2018). What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type. In *Industrial Management & Data Systems*. emerald.com. <https://doi.org/10.1108/IMDS-07-2017-0325>
- Sentanu, W., Sagala, S. A., Marjuki, D., & ... (2020). Analysis Of The Effects Of Benefit And Risk Factors On The Use Of E-Wallet. In *International Journal of ...* academia.edu.
https://www.academia.edu/download/65236117/IJARET_11_08_070.pdf
- Shah, M., & Clarke, S. (2009). *E-banking management: Issues, solutions, and strategies: Issues, Solutions, and Strategies*. books.google.com.
https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=pliAHRTOBpgC&oi=fnd&pg=PP1&dq=%22e+banking%22+management+issue+solutions+and+strategies&ots=4GwEncV8uD&sig=OE3SRxJo7HhuA0KKAbjspQpp_VE
- Shaikh, A. A., Glavee-Geo, R., & ... (2021). How relevant are risk perceptions, effort, and performance expectancy in mobile banking adoption? *Research Anthology on ...* <https://doi.org/10.4018/IJEBR.2018040103>

- Sumardi, S., Azizah, U. S. Al, Mulyono, H., & Suryana, A. M. (2022). *The determinants of willingness to continuously use financial technology among university students: Dataset from a private university in Indonesia*. pubag.nal.usda.gov. <https://pubag.nal.usda.gov/catalog/7875628>
- Tang, K. L., Ooi, C. K., & Chong, J. B. (2020). Perceived risk factors affect intention to use FinTech. *Journal of Accounting and ...*. <https://doi.org/10.26710/jafee.v6i2.1101>
- Trinh, H. N., Tran, H. H., & Vuong, D. H. Q. (2020). Determinants of consumers' intention to use credit card: a perspective of multifaceted perceived risk. In *Asian Journal of Economics and ...*. emerald.com. <https://doi.org/10.1108/AJEB-06-2020-0018>
- Upadhyay, P., & Chattopadhyay, M. (2015). Examining mobile based payment services adoption issues: A new approach using hierarchical clustering and self-organizing maps. *Journal of Enterprise Information ...*. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2014-0046>
- Upadhyay, P., & Jahanyan, S. (2016). Analyzing user perspective on the factors affecting use intention of mobile based transfer payment. *Internet Research*. <https://doi.org/10.1108/IntR-05-2014-0143>
- Utami, F. N., & Rahayu, N. (2022). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Continuance Intention to Use Mobile Banking dengan Trust sebagai Variabel Intervening (Studi *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan ...*. <https://doi.org/10.26740/jim.v9n2.p708-722>
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). Theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies. *Management Science*. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wang, J., Zhao, S., Zhang, W., & Evans, R. (2021). Why people adopt smart transportation services: An integrated model of TAM, trust and perceived risk. *Transportation Planning and ...*. <https://doi.org/10.1080/03081060.2021.1943132>
- Yang, Q., Pang, C., Liu, L., Yen, D. C., & Tarn, J. M. (2015). Exploring consumer perceived risk and trust for online payments: An empirical study in China's younger generation. *Computers in Human Behavior*. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563215002484>
- Yang, Y. (2015). Understanding perceived risks in mobile payment acceptance. *Industrial Management and Data Systems*, 115(2), 253–269. <https://doi.org/10.1108/IMDS-08-2014-0243>
- Zavolokina, L. (2016). FinTech - What's in a name? In *2016 International Conference on Information Systems, ICIS 2016*. https://api.elsevier.com/content/abstract/scopus_id/85011313931

- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2017). FinTech transformation: How IT-enabled innovations shape the financial sector. *FinanceCom 2016*.
https://doi.org/10.1007/978-3-319-52764-2_6
- Zhao, H., Anong, S. T., & Zhang, L. (2019). Understanding the impact of financial incentives on NFC mobile payment adoption: An experimental analysis. *International Journal of Bank Marketing*. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2018-0229>

