

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, Sektor keuangan menjadi salah satu bidang yang paling rentan terhadap berbagai bentuk kejahatan, mulai dari manipulasi data keuangan, pencurian identitas, hingga praktik pencucian uang (Mohsen et al., 2024). Penipuan jenis ini membawa tantangan besar bagi lembaga keuangan, perbankan, dan otoritas pengawas, serta berdampak negatif terhadap kepercayaan publik dan kredibilitas pasar (Yuhertiana & Hadi Amin, 2024). Dampak dari penipuan di sektor keuangan sangat signifikan; laporan dari *Affiliate Fraud Action Working Group* (AFAWG) memperkirakan bahwa kerugian global akibat penipuan keuangan mencapai sekitar 1,3 triliun USD pada tahun 2020, menyoroti skala serta dampak besar dari fenomena ini (Gayam, 2021). Rendahnya regulasi dalam sektor keuangan dapat membuka peluang baru bagi tindak kejahatan keuangan serta mengancam stabilitas dan kesehatan sistem keuangan internasional (Rouhollahi, 2021).

Perkembangan metode penipuan yang semakin kompleks, didukung oleh inovasi teknologi digital, telah memperumit tantangan yang dihadapi sektor keuangan dalam menjaga keamanan dan kepercayaan publik (Choi & Lee, 2018). Di tengah situasi ini, sistem deteksi penipuan tradisional berbasis aturan yang selama ini menjadi andalan mulai menunjukkan keterbatasannya (Ramzan & Lokanan, 2024). Ketergantungan pada pendekatan manual menyebabkan proses deteksi menjadi lambat

dan rawan kesalahan, sementara penjahat siber terus mengembangkan modus operandi yang lebih canggih (Shihembetsa, 2021). Kondisi ini mendorong lembaga keuangan terutama yang berada di kota Makassar untuk mencari solusi yang lebih adaptif dan responsif, sehingga muncul kebutuhan untuk mengadopsi teknologi yang mampu mendeteksi ancaman secara real-time, seperti *Artificial Intelligence* (AI) atau yang di kenal sebagai kecerdasan buatan yang menawarkan fleksibilitas dan efisiensi dalam menghadapi tantangan keamanan digital yang terus berkembang (Mer et al., 2024)

Oleh karenanya, Kemajuan teknologi digital dan pertumbuhan layanan keuangan daring juga berkontribusi pada meningkatnya risiko kejahatan finansial, menjadikan sektor keuangan semakin rentan terhadap serangan penipuan (Javaid, 2024). Dengan meningkatnya volume data serta metode penipuan yang semakin kompleks, pendekatan tradisional berbasis aturan dalam deteksi penipuan mulai kehilangan efektivitasnya (Qatawneh, 2024). Selain itu, Sistem berbasis aturan ini sering kali mengharuskan intervensi manual, sehingga menjadi kaku dan kurang adaptif terhadap evolusi modus operandi dalam penipuan, serta memperlambat proses deteksi dan meningkatkan potensi kesalahan manusia (Ramzan & Lokanan, 2024). Di sisi lain, tingginya volume transaksi juga berdampak pada semakin banyaknya kasus palsu atau penipuan, di mana transaksi yang sah dianggap sebagai penipuan, menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi lembaga keuangan (Shihembetsa, 2021).

Sebagai respons terhadap tantangan ini, *Artificial Intelligence* (AI) mulai diterapkan dalam deteksi penipuan, mengubah cara industri layanan keuangan di Makassar untuk mengidentifikasi dan merespons tindakan kriminal tersebut (Javaid, 2024). AI terbukti lebih efektif dibandingkan dengan metode berbasis aturan karena kemampuannya untuk memproses sejumlah besar data transaksi secara cepat dan akurat, serta mengurangi kemungkinan kesalahan positif, sehingga transaksi yang sah tetap dapat diproses tanpa gangguan (Potla, 2023). Penerapan AI pada strategi deteksi penipuan memungkinkan lembaga keuangan untuk melindungi aset mereka dengan lebih baik, meningkatkan keamanan nasabah, serta mempertahankan kepercayaan dalam ekosistem keuangan (Dayyabu et al., 2023).

Namun, keunggulan teknis AI tidak menjadi satu-satunya faktor yang memengaruhi pemanfaatannya dalam industri keuangan (Pawaskar & Nattuvathuckal, 2024). Penggunaan teknologi baru sering menimbulkan kesulitan bagi pengguna karena mereka tidak memahaminya, menganggapnya sulit digunakan, atau faktor psikologis seperti ketidakpercayaan terhadap hasil analisis mesin, kekhawatiran tentang keamanan data, dan keraguan terhadap reliabilitas sistem adalah beberapa hal yang sering menghalangi penggunaan AI (Alalwan et al., 2017). Dalam situasi ini, penerimaan pengguna, atau *user acceptance*, menjadi kunci keberhasilan penerapan teknologi (Abdullah & Ward, 2016). Selain itu, ketidakpastian mengenai transparansi proses pengambilan keputusan oleh AI juga menjadi isu penting, karena beberapa pengguna membutuhkan penjelasan yang jelas sebelum mempercayai hasil sistem

(Qatawneh, 2024). Jika auditor, analis risiko, dan manajer keuangan enggan atau ragu untuk menggunakan AI, manfaat AI tidak akan tercapai (Adepetun et al., 2022).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan pada *Artificial Intelligence* (AI) terhadap penerimaan AI sebagai alat deteksi penipuan keuangan, dengan menekankan pada niat atau *behavioral intention* maupun perilaku aktual penggunaan atau *actual use* oleh para profesional di sektor keuangan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menguji peran pengalaman kerja sebagai variabel moderator, untuk mengetahui apakah tingkat pengalaman seseorang dalam bidang keuangan memengaruhi kuat atau lemahnya hubungan antara kepercayaan pada AI dengan penerimaan pengguna. Dengan fokus tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis dalam memperkaya literatur mengenai penerimaan teknologi di bidang keuangan, serta kontribusi praktis berupa rekomendasi bagi lembaga keuangan dalam merancang strategi implementasi AI yang lebih efektif, khususnya dengan memperhatikan perbedaan tingkat pengalaman pengguna.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas maka Penelitian ini akan menjawab beberapa pertanyaan utama:

1. Bagaimana tingkat penerimaan AI sebagai alat deteksi penipuan keuangan oleh para profesional di sektor keuangan?
2. Apakah kepercayaan pada AI berpengaruh terhadap penerimaan AI sebagai alat deteksi penipuan keuangan?

3. Apakah pengalaman kerja memengaruhi kekuatan hubungan antara kepercayaan pada AI dan penerimaan AI di sektor keuangan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini untuk:

1. Menganalisis tingkat kepercayaan pada Artificial Intelligence di kalangan profesional sektor keuangan dalam mendeteksi penipuan keuangan.
2. Menganalisis pengaruh kepercayaan pada AI terhadap penerimaan AI sebagai teknologi deteksi penipuan keuangan.
3. Menganalisis peran pengalaman kerja sebagai faktor moderasi dalam hubungan antara kepercayaan pada AI dan penerimaan AI di sektor keuangan.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis:

Teoritis: Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu mengembangkan literatur tentang penerimaan teknologi, khususnya tentang penggunaan AI di sektor keuangan. Penelitian ini menambahkan perspektif baru ke model penerimaan teknologi yang umumnya lebih kompleks dengan memfokuskan pada variabel kepercayaan sebagai faktor utama yang memengaruhi penerimaan. Selain itu, penelitian ini memperkaya penelitian sebelumnya dengan memasukkan pengalaman kerja sebagai variabel moderasi, sehingga dapat memberikan gambaran lebih jelas tentang bagaimana faktor individual memengaruhi penerimaan teknologi di lingkungan kerja.

Praktis: Penelitian ini akan membantu lembaga keuangan, auditor, dan regulator membuat strategi implementasi AI yang lebih baik. Dengan meningkatkan transparansi, akurasi, dan keamanan sistem, penelitian dapat membantu organisasi memahami betapa pentingnya menumbuhkan kepercayaan pengguna terhadap sistem AI. Hasil penelitian juga dapat memberikan informasi tentang bagaimana strategi harus disesuaikan dengan tingkat pengalaman kerja, seperti menawarkan pelatihan khusus untuk karyawan junior atau menambahkan mekanisme validasi tambahan untuk karyawan senior yang lebih penting. Akibatnya, keuntungan praktis dari penelitian ini adalah membantu lembaga keuangan memastikan bahwa penerapan AI tidak hanya unggul secara teknis tetapi juga diterima dan digunakan oleh pengguna.