

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) di Indonesia yang terus berkembang pesat pada beberapa dekade terakhir mengakibatkan banyaknya pertumbuhan – pertumbuhan industri, serta mendorong pada proses efisiensi operasional bisnis dan lainnya. Dengan perkembangan tersebut dapat mendorong perkembangan pada ekonomi khususnya di Indonesia yang masih terus meningkat dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.



Sumber: BPS

Gambar 1. 1 Perkembangan Indeks Pembangunan TIK Indonesia 2018 – 2022

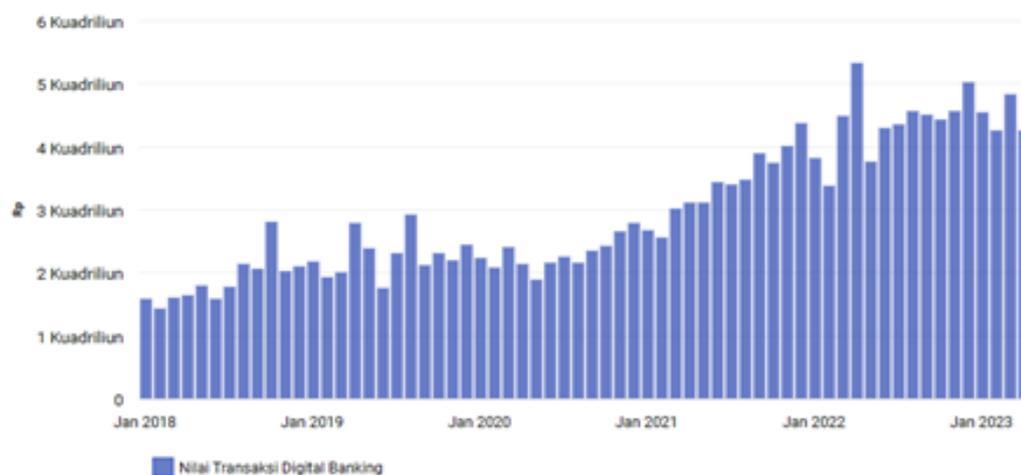
Sumber :

<https://www.bps.go.id/publication/2023/09/29/cfa3a7c9e8b2397799ec6bb3/indeks-pembangunan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-2022.html>

Dengan mengacu pada metode yang digunakan pada *International Telecommunication Union* (ITU), indeks peningkatan tersebut berskala 0 hingga 10 yang menggambarkan semakin tinggi nilai indeks menunjukkan Pembangunan yang semakin baik, seperti pada gambar 1.1 yang menunjukkan peningkatan hingga tahun 2022 sebesar 5,85 (*Indeks Pembangunan Teknologi Informasi Dan Komunikasi 2022*, n.d.).

Salah satu sektor industri yang cukup berkembang dengan perkembangan TIK tersebut yaitu pada industri finansial atau bisa disebut dengan *Fintech*. *Fintech* merupakan pengaplikasian teknologi pada sistem keuangan yang membuat sebuah produk, layanan, teknologi, dan model bisnis yang baru dan berdampak pada stabilitas ekonomi, keuangan serta efisiensi, kelancaran, keamanan pada sistem pembayaran (Bank Indonesia, 2018). Adapun juga *Fintech* merupakan inovasi pada industri keuangan dengan memanfaatkan teknologi yang terbaru (Otoritas Jasa Keuangan, 2019).

Salah salah satu perkembangan pada *Fintech* adalah Bank Digital atau *Digital Banking* yang merupakan penerapan TIK dalam industri perbankan yang menghubungkan antara teknologi dengan proses perbankan yang mempermudah akses dan jasa perbankan secara online atau aplikasi pada gadget (Hakizimana et al., 2023).

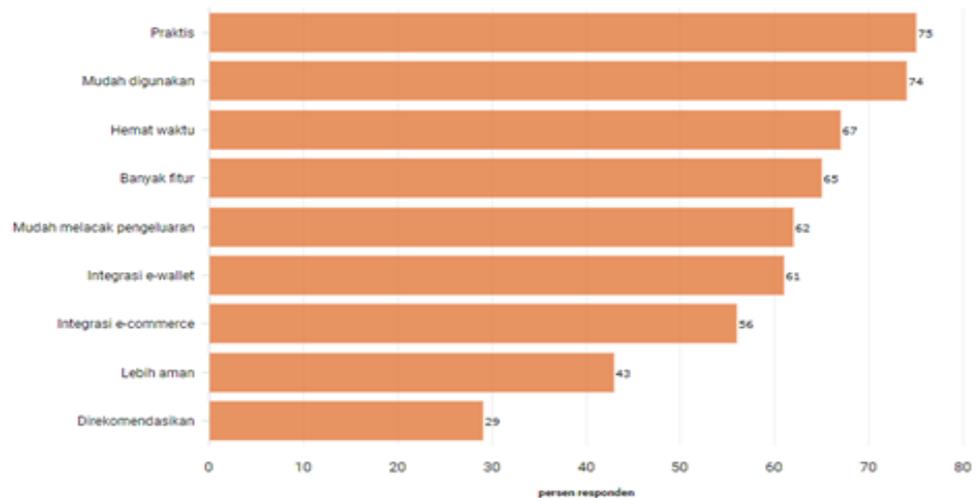


Gambar 1. 2 Peningkatan Transaksi pada Bank Digital

Sumber : <https://www.bi.go.id/id/statistik/ekonomi-keuangan/spip/Pages/SPIP-Mei-2023.aspx>

Berdasarkan dari data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan April 2023 nilai pada transaksi Bank Digital di Indonesia mencapai Rp. 4.264,8 Triliun atau mendekati dengan Rp 4.3 Kuadriliun (gambar 1.2). Nilai tersebut mencakup dari berbagai transaksi digital atau *Digital Banking* yang terdiri atas beberapa klasifikasi

berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yaitu Internet Banking, SMS / Mobile Banking, dan Phone Banking.



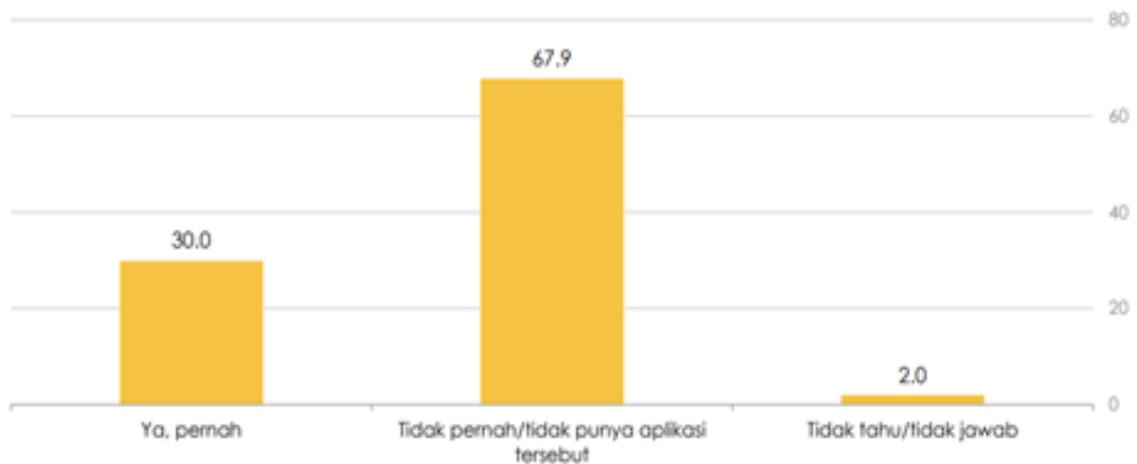
Gambar 1. 3 Alasan Menggunakan Bank Digital

Sumber : <https://info.populix.co/report/digital-banking-survey/>

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan oleh Populix, sebanyak 75% responden menilai kelayakan pada digital banking merupakan praktis, dan 74% merupakan layanannya mudah untuk digunakan. Selanjutnya 67% responden menggunakan layanan digital banking dikarenakan faktor hemat waktu, 65% persentase banyaknya fitur yang ditawarkan dan 62% mengatakan bank digital memudahkan nasabah untuk melacak pengeluaran. Adapun 61% menggunakan bank digital karena terintegrasi dengan e-wallet dan 56% karena terintegrasi dengan e-commerce.

Perkembangan teknologi keuangan berdampak di sistem pembayaran dalam transaksi usaha sehari-hari. Terindikasi asal pesatnya pertumbuhan aplikasi pembayaran online, sistem pembayaran yang sebelumnya berbasis tunai dan digital sekarang sudah merambah dalam berbagai bentuk uang digital (e-money), dompet digital (e-wallet). Selain peningkatan dari uang digital, e-wallet Adapun juga peningkatan pada produk Bank Digital.

Dalam peningkatan *fintech*, dilakukan survei tersebut melibatkan 1000 responden pada kota – kota besar di Indonesia survey yang dilakukan Populix pada 20 – 25 Mei 2022 untuk melihat tingkat penggunaan dari Bank Digital.



Gambar 1. 4 Pernah Menggunakan Bank Digital

Sumber : https://indikator.co.id/wp-content/uploads/2022/04/Rilis-Survei-Online-Feb-Mar-2022-Akses-Media-Perilaku-Digital_Apr-2022.pdf

Dari gambar 1.4 menampilkan tingkat pernah menggunakan atau tidak menggunakan Bank Digital. Survei tersebut dilakukan oleh Populix pada 21 Februari hingga 16 Maret 2022 dengan total responden 733 responden. Berdasarkan informasi dari gambar 1.4, 67,9% responden tidak pernah atau tidak mempunyai aplikasi Bank Digital. Di sisi lain 30% responden menunjukkan sudah pernah atau mempunyai aplikasi Bank Digital serta terdapat 2% yang tidak mengetahui atau tidak pernah menggunakan aplikasi Bank Digital.

Dengan demikian dapat dilihat bahwa pertumbuhan dan perkembangan Bank Digital di Indonesia masih dapat terus berkembang ke depannya. Akan tetapi masih ada beberapa faktor yang mendorong customer maupun masyarakat untuk beralih dari proses perbankan yang konvensional menjadi Bank Digital. Dengan mengetahui faktor yang mempengaruhi customer tersebut untuk memilih berubah, maka industri tersebut akan terus berkembang dengan memenuhi faktor – faktor yang diharapkan dari customer tersebut. Adapun juga dengan mengetahui faktor – faktor yang menjadi pertimbangan, penelitian ini diharapkan dapat menunjukkan

pengelompokan karakteristik – karakteristik customer yang memilih untuk beralih ke Bank Digital.

Bank Digital berbeda dengan halnya Internet banking, yang di mana Internet banking merupakan sebuah fasilitas yang dapat digunakan oleh nasabah perbankan melalui jaringan internet di mana saja dan di kapan saja. Sedangkan Bank Digital merupakan suatu transformasi dan inovasi pada industri perbankan yang menyediakan layanan perbankan dan dompet digital tanpa ada nyabak fisik yang menawarkan berbagai macam layanan yang ditawarkan. Dengan demikian Bank Digital dan Internet Banking memiliki perbedaan dalam hal menyediakan layanan perbankan.

Dari hasil presurvey yang dilakukan dengan jumlah 15 responden yang menjawab, menghasilkan hasil bahwa rentang umur yang menggunakan di dominasi oleh umur 21 – 31 tahun yang telah menggunakan produk Bank Digital, serta dengan alasan banyaknya promosi yang diberikan, kemudahan yang diberikan oleh Bank Digital, Keamanan serta mendapatkan keuntungan yang diberikan.

Dengan adanya fenomena – fenomena tersebut peneliti memiliki asumsi bahwa terdapat faktor – faktor yang mendukung Masyarakat yang beralih menggunakan produk jasa Bank Digital tersebut yang juga diperkuat dengan terusnya peningkatan pada teknologi informasi dan peningkatan pengguna yang menggunakan Bank Digital tersebut

1.2 Rumusan Masalah

Dari fenomena serta data – data yang telah yang telah ditampilkan, maka peneliti merumuskan beberapa masalah yang didapatkan dari fenomena tersebut

- 1) Apakah *Perceive ease of use, Performance Expectation, Facilitating Condition*, mempengaruhi *Use Intention* Bank Digital?
- 2) Apakah *Perceive ease of use, Performance Expectation, Facilitating Condition*, mempengaruhi *Use Intention* Bank Digital melalui variabel *Behavioural Intention*?

1.3 Batasan Masalah

Dalam proses penelitian ini, terdapat beberapa hal yang menjadi Batasan masalah

1. Proses pengumpulan data menggunakan kuesioner online.
2. Responden penelitian ini di kumpulkan pada di seluruh Indonesia.
3. Periode pengumpulan data dilakukan pada Bulan Maret hingga Mei 2024.
4. Penelitain ini akan menggunakan variabel *Perceived of Ease of Use*, *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition*, *Behaviour Intension*, dan *Use Intension*

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui variabel yang membuat sekelompok Masyarakat memilih untuk menggunakan Bank Digital. Dari hasil presurvey yang dilakukan, terdapat beberapa indikator yang menjadi tujuan penelitian ini dilakukan yaitu kemudahan menggunakan, performa yang di dapatkan, fasilitas yang diberikan yang mempengaruhi kebiasaan dalam menggunakan Bank Digital. Dengan demikian pada penelitian ini akan melihat hasil dari variabel *Perceived of Ease of Use*, *Performance Expectancy*, *Facilitating Condition* dan *Behaviour Intension* meliki pengaruh terhadap *Use Intension* pada Bank Digital

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui variabel yang membuat masyarakat menggunakan ke Bank Digital, dan dengan demikian pada industri perbankan yang memiliki layanan Bank Digital dapat juga lebih mengoptimasi atau memfokuskan pada sekelompok masyarakat untuk meningkatkan penggunaan pada Bank Digital.

1.6 Sistematika Penyusunan

BAB I Pendahuluan

Pada BAB 1 ini akan membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, Batasan masalah penelitian, manfaat dari penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Pada BAB 2 ini akan membahas tentang tinjauan Pustaka ataupun teori pada marketing promosi yang kemudian akan dilanjutkan pada teori *Theory Reason Action* dan *Theory Planned Behaviour*. Pada penelitian ini akan melihat faktor – faktor yang menjadi kebiasaan suatu customer yang mau beralih ke Bank Digital. Kemudian akan menambahkan suatu model atau *framework* UTAUT 2 (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* atau *Extended UTAUT*), ditambahkan TAM (*Technology Acceptance Model*) untuk melihat factor yang membuat masyarakat mau menerima atau beralih pada teknologi yang baru.

BAB III Metodologi Penelitian

Pada Bab 3 ini akan membahas tentang faktor – faktor yang didapatkan dari hasil menyebar kuesioner secara online. Selanjutnya setelah mendapatkan faktor – faktor yang membuat sekelompok Masyarakat beralih ke produk Bank Digital tersebut, dilanjutkan dengan melakukan pemberian kuesioner untuk melihat suatu tingkat mempengaruhi terhadap penerimaan atau melakukan perubahan dalam menggunakan teknologi tersebut.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Pada Bab 4 ini akan membahas hasil dari pada penelitian tersebut yang akan menunjukkan faktor – faktor apa saja yang dapat mempengaruhi suatu Masyarakat dalam berubah suatu kebiasaan dalam menerima teknologi yang baru. Serta selain faktor tersebut diharapkan akan membuat suatu pola yang dapat dikelompokkan berdasarkan kebiasaan atau faktor yang membuat Masyarakat dapat beralih menggunakan pada Bank Digital. Untuk pengolahan data tersebut akan dilakukan dengan visualisasi pada data – data yang dikumpulkan. Dengan demikian diharapkan akan mempermudah dalam menyampaikan informasi yang ditemukan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada Bab ini akan menyampaikan kesimpulan dari hasil penelitian tersebut dan akan ditambahkan dengan Saran bagi penelitian selanjutnya dan Saran Manajerial serta Implikasi Manajerial yang dapat digunakan.

