

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membuka era baru di berbagai bidang yaitu era digital. Digitalisasi lebih menjadi rutinitas dibandingkan dengan proses tradisional karena manfaat yang menguntungkan yang dapat dibawanya, termasuk kemudahan akses, kecepatan pemrosesan, dan efisiensi waktu. Untuk mengikuti teknologi yang berkembang pesat di industri perbankan, bank berusaha untuk memudahkan nasabah dalam memaksimalkan bisnisnya melalui transaksi yang dapat diakses di perbankan digital atau digital (Susilawaty dan Nicola, 2020).

Pernyataan lain menurut Sari dan Suharto (2021) Kemajuan teknologi informasi dewasa ini dapat beradaptasi dengan industri perbankan dan mendukung keberhasilan sistem operasi perbankan. Melalui jaringan internet yang mudah digunakan dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat yang menjadi nasabah bank dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti layanan informasi saldo, transfer dan pembayaran (listrik, air, asuransi, Sumbangan Pembinaan Pendidikan (SPP), institusi, dll).

Bank adalah suatu lembaga yang digunakan sebagai penyimpanan asset uang, di mana lembaga ini sangat di percaya tingkat keamanannya. Bank juga dapat membantu nasabah untuk mengelola uang sehingga dapat bermanfaat bagi nasabah. Seperti yang sudah diketahui bukan hanya bermanfaat bagi nasabah atau masyarakat yang menggunakan jasa bank saja. Perbankan juga merupakan salah

satu sektor yang dapat membantu meningkatkan perekonomian Indonesia. Perbankan dipercaya untuk dapat meningkatkan pertumbuhan Indonesia dengan sumber pendapatan yang diperoleh bank itu sendiri (Susilawaty dan Nicola, 2020).

Keadaan saat ini tidak cukup dengan pelayanan perbankan saja, namun dengan pesatnya perkembangan jaman saat ini memaksa untuk pelayanan perbankan tidak boleh *stuck* di sini saja melainkan harus mengikuti arah alur dari perkembangan jaman tersebut. Pada titik ini, dalam persaingan bisnis yang semakin ketat, bank dituntut untuk mempercepat transformasi digital dengan melakukan inovasi yang luar biasa, serta meningkatkan efektif, efisiensi, dan produktivitas kerja untuk memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah (Ngamal dan Perajaka, 2021). Permasalahan ini dapat diatasi dengan menggunakan digital sebagai mediasinya.

Perbankan digital yang tentunya sudah dikenal oleh masyarakat merupakan solusi untuk dapat mengatasi permasalahan agar tidak tertinggal dengan perkembangan jaman. Menurut Srisusilawati (2022) Perbankan digital merupakan layanan perbankan yang dulunya dilakukan secara tradisional yang dilakukan di banknya langsung, saat ini bisa dilakukan dengan cara yang modern dimana kegiatan bank sekarang dapat dilakukan secara *online* secara mandiri melalui *gadget*.

Berdasarkan data yang disampaikan oleh Bank Indonesia yang berkaitan dengan digital perbankan, pemanfaatan teknologi digital baik *e-commerce*, *digital banking* maupun *digital payment* menunjukkan peningkatan. Konsumen diperkirakan akan tetap mempertahankan atau meningkatkan penggunaan *mobile*

dan *online banking*. Berdasarkan riset Mc Kinsey menurut jurnal yang ditulis oleh Abubakar dan Handayani (2022), pergeseran dari operasional bank tradisional ke perbankan digital terjadi dengan cepat, dipercepat dengan tren yang ada seperti meningkatnya penggunaan saluran digital untuk beragam transaksi, termasuk perbankan, dan penggunaan telekonferensi yang lebih luas sebagai pengganti tatap muka yang meningkat selama pandemi yang sudah berlalu dan kini masih selalu dipertahankan.

Berdasarkan penjelasan di atas digital perbankan merupakan solusi yang baik supaya tidak tertinggal oleh pesatnya teknologi digital, oleh sebab itu dunia perbankan harus mengikutinya. Namun melalui itu semua permasalahan ini dapat diatasi melalui penelitian ini dengan beberapa pengaruh variabel-variabel yang akan dibahas dalam penelitian ini. Tingkat kepercayaan timbul didasari dengan adanya *feedback* yang telah didapatkan, akan tetapi lain halnya dengan seseorang yang belum mendapatkan *feedback* apapun yang disebabkan karena belum pernah mencoba. Menurut Artina (2021) tingkat kepercayaan adalah sesuatu yang diyakini dan terkait dengan dua pihak yang memiliki kewajiban untuk memahami dan diyakinkan tentang asumsi dan beberapa hal yang dianggap penting untuk mendorong kesepakatan.

Pernyataan lain menurut Yositya et al., (2022) tingkat kepercayaan adalah tindakan atau suatu hal yang benar-benar diyakini kepastiannya. Kepercayaan juga bisa dikaitkan dalam penggunaan teknologi. Melalui indikator berikut:

1. Kepercayaan terhadap layanan, indikator ini menyangkut kepercayaan terhadap teknologi informasi.
2. Persepsi kualitas layanan, indikator ini menyangkut kualitas layanan teknologi informasi.
3. Persepsi keamanan layanan, indikator ini menyangkut keamanan layanan teknologi informasi.

Pernyataan tersebut semakin memastikan bahwa kepercayaan dapat mempengaruhi penggunaan layanan perbankan digital yang dibahas dalam penelitian ini. Variabel selanjutnya yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan digital perbankan adalah tingkat pemahaman, di mana tingkat pemahaman seseorang dapat dijadikan tolak ukur untuk seseorang tersebut dapat menggunakan layanan perbankan digital. Menurut Wulandari (2021) pemahaman adalah seseorang yang paham akan penggunaan perbankan secara digital, artinya seseorang dapat melihat, mengikuti, serta menerapkan apa yang telah ditangkap dalam penggunaan perbankan secara digital. Tingkat pemahaman juga menjadi salah satu pengaruh yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan perbankan digital. Hal ini dikarenakan apabila masyarakat tidak memahami bagaimana cara menggunakan perbankan digital maka penggunaan layanan tidak akan bisa dilakukan. Pernyataan ini juga dapat menjadi tolak ukur dimana masyarakat dapat menggunakan digital sebagai media untuk mempermudah aktivitas transaksi.

Perbankan digital adalah suatu hal yang dapat memudahkan kaum milenial untuk melakukan aktivitas jual beli melalui *marketplace*. Namun untuk dapat mengakses digital perbankan maupun *marketplace* memerlukan internet untuk

dapat menggunakannya. Jaringan internet sangat dibutuhkan untuk penggunaan layanan digital perbankan, hal ini juga dapat mempengaruhi dalam penggunaannya. Pada suatu tempat apabila ingin mengakses digital perbankan maka diperlukan jaringan internet untuk dapat menggunakannya karena keduanya merupakan suatu hal yang saling berkaitan.

Internet adalah jaringan komunikasi global yang di program untuk menghubungkan seluruh komputer di dunia meskipun berbeda sistem operasi dan mesin, pengertian lain dari jurnal ini internet merupakan sistem global dari seluruh jaringan komputer yang saling terhubung (Sibero, 2019). Pernyataan tersebut dapat lebih menunjukkan bahwa jaringan internet dapat mempengaruhi dalam penggunaan perbankan digital, karena dengan adanya jaringan maka masyarakat akan dapat menggunakan digital perbankan dengan mudah. Menurut pengamatan dan survey peneliti, jaringan internet yang ada di Desa Pujiharjo hanya Telkomsel. Pernyataan ini dapat dinyatakan benar karena hanya terdapat satu tower internet yaitu Telkomsel yang ada di sebelah kiri taman Desa Pujiharjo.

Desa Pujiharjo terletak di Kabupaten Malang lebih ke selatan dari kota Dampit. Desa Pujiharjo merupakan desa yang cukup jauh dari daerah perkotaan dimana ketika masyarakat ingin pergi ke daerah perkotaan bisa menembuh perjalanan selama 1,5 jam. Desa Pujiharjo merupakan salah satu desa yang termasuk mengalami ketertinggal dalam hal kemajuan teknologi khususnya perbankan digital. Hal ini merupakan alasan mengapa penulis memilih desa Pujiharjo sebagai objek penelitiannya. Berdasarkan fakta yang ditemukan penulis mengenai keadaan di Desa Pujiharjo penulis mengamati bahwa masyarakat di Desa Pujiharjo masih

banyak yang belum menggunakan perbankan digital. Padahal penggunaan perbankan digital sangat diperlukan untuk membantu aktivitas transaksi bagi masyarakat. Selain itu potensi ekonomi dan sumber daya yang ada di Desa Pujiharjo juga membuat masyarakat memerlukan layanan perbankan secara digital.

Fasilitas untuk melakukan transaksi di daerah ini sangat minim. Pernyataan ini dapat disampaikan karena penulis tidak menemukan satupun mesin ATM atau Anjungan Tunai Mandiri yang ada disana, kemudian untuk melakukan transaksi dengan contoh penarikan tunai, transfer, dan pembayaran lainnya mereka melakukannya melalui toko yang menyediakan *Electronic Data Capture* atau EDC. Toko yang menyediakan EDC tentunya memberikan ketentuan administrasi yang harus dibayarkan oleh masyarakat pada saat ingin melakukan transaksi menggunakan EDC diluar administrasi dari bank pada umumnya. Di samping itu beberapa toko yang menyediakan EDC juga sangat terbatas. Pernyataan tersebut mendukung penulis untuk dapat menjalankan penelitian dengan mengambil objek penelitiannya di Desa Pujiharjo, Malang Selatan.

Apabila diuraikan secara jelas alasan penulis memilih objek penelitian di Desa Pujiharjo adalah dikarenakan Desa Pujiharjo merupakan desa yang jauh dari daerah perkotaan, desa ini merupakan salah satu desa yang ada di Malang Selatan yang tertinggal dibandingkan beberapa desa yang ada disana khususnya pada aktivitas perbankan secara digital, karena didaerah ini tidak ditemukan mesin ATM dan hanya menyediakan EDC sebagai media pembantu maka tertinggalnya masyarakat dengan penggunaan layanan perbankan digital menjadi kendala masyarakat sehingga untuk urusan aktivitas perbankan harus pergi ke kota untuk melakukan

transaksi perbankan. Selain dari beberapa hal yang menjadi alasan di atas, potensi dan sumber daya yang dihasilkan masyarakat desa Pujiharjo juga menjadi alasan sehingga masyarakat perlu penggunaan layanan perbankan digital untuk memudahkan masyarakat dalam menyimpan dan mengelola hasil dari sumber daya yang dihasilkan.

Penelitian ini penting bagi masyarakat di Desa Pujiharjo untuk membantu dan memudahkan transaksi non-tunai sehingga masyarakat tidak kesulitan untuk melakukan transaksi non-tunai, dengan begitu lebih kurangnya dari kesulitan tersebut dapat teratasi. Di samping itu fitur-fitur layanan perbankan secara digital antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang atau ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya (Sari et al., 2021). Melalui fitur-fitur yang disediakan dalam digital perbankan masyarakat akan lebih mudah untuk melakukan aktivitas transaksi. Selain itu penulis ingin terlebih dahulu menganalisis apa saja yang mempengaruhi masyarakat di Desa Pujiharjo untuk tidak menggunakan digital perbankan. Oleh sebab itu peneliti mengambil judul **PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN, TINGKAT PEMAHAMAN TEKNOLOGI, DAN FASILITAS JARINGAN INTERNET TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL PERBANKAN DI DESA PUJIHARJO, KECAMATAN TIRTOYUDO** dengan beberapa variabel yaitu Tingkat Kepercayaan, Tingkat Pemahaman Teknologi, dan Fasilitas Jaringan Internet.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pernyataan yang telah dijelaskan dari latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan, yaitu:

1. Apakah tingkat kepercayaan berpengaruh terhadap layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo?
2. Apakah tingkat pemahaman teknologi berpengaruh terhadap layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo?
3. Apakah fasilitas jaringan internet berpengaruh terhadap layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo?

## **1.3 Tujuan**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas maka tujuan dari penulisan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis seberapa berpengaruhnya tingkat kepercayaan dalam penggunaan layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo
2. Menganalisis seberapa berpengaruhnya tingkat pemahaman teknologi dalam penggunaan layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo
3. Menganalisis seberapa berpengaruhnya fasilitas jaringan internet dalam penggunaan layanan digital perbankan di Desa Pujiharjo

## **1.4 Manfaat**

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu:

1. Teoritis

Sebagai sumbangsih dalam pengembangan teori khususnya dibidang penggunaan layanan perbankan secara digital dan dapat membantu dalam pengembangan ekonomi Desa Pujiharjo

## 2. Praktis

Bagi masyarakat Desa Pujiharjo penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai apa saja yang dapat menghambat atau mempengaruhi masyarakat dalam melakukan digital perbankan. Manfaat lain bagi masyarakat Desa Pujiharjo adalah sebagai masukan atau alat dan kritik mengenai pembaharuan aktivitas transaksi sehingga masyarakat lebih mudah dalam melakukan aktivitas perbankan dan kemajuan penggunaan layanan perbankan kepada masyarakat.