

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian serta manfaat penelitian yang menjadi dasar analisis faktor – faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan tabungan digital. Serta landasan yang memperkuat berjalannya penelitian ini.

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern seperti saat ini, peranan teknologi informasi (TI) tidak diragukan lagi terutama dalam bisnis. Banyak perusahaan yang berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pelopor bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, serta teknologi informasi lainnya. Pengelolaan sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini merupakan tantangan yang besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis. Teknologi informasi (TI) juga berperan sebagai pemicu dalam perubahan sosial kemasyarakatan dalam berbagai aspek, termasuk di bidang perbankan (O'Brian, David, & Detmar, 2005).

Teknologi informasi (TI) yang semakin berkembang mendapatkan respon oleh perusahaan-perusahaan termasuk perbankan yang terus mencoba memeberikan pelayanan terbaik serta kemudahan akses informasi untuk nasabahnya dengan mengimplementasikan teknologi informasi (TI) yang dapat menjadi kesempatan berkembang bagi perbankan di Indonesia. Pelayanan perbankan berbasis teknologi informasi yang paling umum dikenal dengan istilah *e-banking (electronic banking)*. Melalui layanan tersebut nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti, cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian voucher dan tiket, transfer dana sesama atau antar bank, informasi mutasi rekening, dll (Fortuna, 2013).

Selain itu kemajuan yang pesat dalam teknologi ini menjadikan banyak inovasi serta gagasan baru yang dikembangkan serta meningkatkan tujuan bisnis, khususnya dalam bidang perbankan. Di Indonesia dampak dari perubahan teknologi 4.0

tersebut sudah dirasakan, yaitu dengan hadirnya berbagai perusahaan *start up* berbasis digital, seperti: OVO, Dana, GoPay, dll yang merupakan sebuah aplikasi teknologi digital yang bersifat efektif dan efisien dengan sistem pembayaran serta penyimpanan uang secara digital (Mashur Razak, 2020). Munculnya inovasi *mobile payment* tersebut yang menyediakan kemudahan bertransaksi dalam segala kondisi khususnya pada kondisi saat ini dimana COVID-19 masih melanda di Indonesia sehingga membuat banyak masyarakat yang melakukan transaksi melalui *mobile payment* guna untuk memudahkan merebaknya kasus COVID-19 ini ketika masyarakat ingin melakukan berbagai transaksi kebutuhan hidup sehari-hari (Arfah *et al.*, 2020).

Berdasarkan kondisi tersebut yang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, layanan yang disediakan oleh perbankan terus mengalami evolusi yang mengarah pada layanan perbankan digital. Layanan ini lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital melalui perangkat (*device*) dan aplikasi (*software*) sebagai *delivery channel*. Selain itu, layanan perbankan digital dapat diakses kapan saja dan dimana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan pegawai bank yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabah. Dengan hal tersebut, bank perlu mengembangkan strategi bisnisnya yang mengarah kepada layanan perbankan digital yaitu dengan menerapkan konsep *Digital Branch* (Otoritas Jasa Keuangan, 2016).

Digital Branch merupakan suatu sarana atau pelayanan bank secara digital atau *self service* yang mendukung nasabah untuk melakukan pembukaan rekening hingga melakukan segala transaksi yang dilakukan secara mandiri dengan menggunakan teknologi. Secara prinsip *Digital Branch* tidak berbeda jauh dengan *e-banking*, akan tetapi karakteristik dari *Digital Branch* lebih luas. Hal tersebut disebabkan para nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *e-banking* pada satu tempat atau melalui satu jenis *e-banking* pada perangkat yang dimiliki oleh bank/nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2016).

Konsep *Digital Branch* merupakan konsep perbankan baru di Indonesia dan perlu diterapkan pada perbankan Indonesia karena tidak dapat dipungkiri bahwa perilaku masyarakat semakin bergerak serta bergantung pada teknologi informasi

(digitalisasi), mobilitas masyarakat pengguna jasa keuangan/perbankan semakin tinggi sehingga membutuhkan suatu gagasan baru pada pelayanan jasa keuangan berbasis digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Dalam *Digital Branch* (bank digital) memiliki dua jenis pola yaitu bank melakukan transformasi model, strategi, dan produk bisnis serta bank yang sejak awal dibentuk sebagai bank digital. Adapun produk yang dihasilkan oleh *Digital Branch* tersebut yaitu tabungan digital.

Tabungan digital merupakan jenis tabungan seperti pada umumnya akan tetapi segala jenis pelayanannya sudah mengalami digitalisasi atau dapat dilakukan secara online dengan menggunakan *smartphone* dan internet. Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan dijelaskan bahwa tabungan digital adalah suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat guna dapat memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam upaya melayani nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat dilakukan secara sendiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan (Otoritas Jasa Keuangan, 2018).

Terlebih pada masa pandemi Covid 19 yang mengharuskan orang-orang bekerja dirumah dan menghindari aktivitas diluar ruangan yang menjadikan transaksi digital sangat diminati masyarakat dalam masa pandemi ini, sehingga produk tabungan digital ini berpeluang menjadi salah satu solusi untuk kegiatan bertransaksi secara *online*. Seperti yang dilansir Kompas TV pada 10 agustus 2021, bahwasanya transaksi keuangan digital sangat mengalami peningkatan di masa pandemi ini (Pratama, 2021). Begitu juga seperti yang dilansir CNBC Indonesia, dengan adanya pandemi Covid 19 ini banyak merubah kebiasaan masyarakat termasuk kegiatan dalam melakukan transaksi pembayaran (Putri, 2021). Masyarakat saat ini mulai beralih pada transaksi digital, berdasarkan data yang didapatkan dari Bank Indonesia per Juli 2021 nilai transaksi digital banking mengalami peningkatan sebesar 56,07% (yoy) atau mencapai 649,8 juta transaksi (Haryono, 2021).

Hal tersebut membuktikan bahwa transaksi digital dirasa efektif untuk mengurangi tatap muka langsung serta bisa menjadi peluang besar untuk produk tabungan digital oleh Bank konvensional. Akan tetapi dari beberapa bank konvensional yang sudah memiliki produk tabungan digital, dirasa eksistensinya masih berada dibawah produk dompet digital seperti OVO, Dana, GoPay, dll. Produk tabungan digital merupakan produk pelayanan finansial yang mudah diakses serta

digunakan oleh nasabah, dikarenakan para nasabah tabungan digital dapat dengan mudah melakukan kegiatan transaksi dalam satu gengaman dan dapat dilakukan dimana saja secara *online*. Dari berbagai informasi yang didapatkan penulis, terdapat pertanyaan bagi penulis yaitu apakah teknologi yang relatif baru dikenal ini akan dapat diterima serta dapat dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat luas serta apa yang membuat produk tabungan digital ini dapat bersaing dengan produk *fintech* lain.

Berdasarkan hal tersebutlah penulis melakukan penelitian tentang keputusan penggunaan tabungan digital serta juga mengetahui seberapa besar minat dari masyarakat untuk menggunakan tabungan digital. Dalam penelitian ini dibutuhkan teori yang dapat mengukur tingkat minat yang meliputi keputusan seseorang untuk menggunakan tabungan digital. Teori yang banyak digunakan untuk mengukur hal tersebut adalah teori Penerimaan *technology acceptance model* (TAM) yang diperkenalkan pertama kali oleh (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989).

Perilaku dalam menggunakan suatu teknologi dapat dipengaruhi oleh sikap dari pengguna. Selain itu faktor yang dapat mempengaruhi seseorang untuk memutuskan menggunakan teknologi adalah persepsi dari pengguna itu sendiri. Seperti yang dijelaskan pada model penerimaan teknologi atau *technology acceptance model* (TAM) bahwa pengguna cenderung memutuskan menggunakan suatu teknologi tergantung dari bagaimana dari teknologi itu sendiri, apakah teknologi tersebut mampu untuk memperbaiki serta meningkatkan kinerja dari penggunanya. Dalam hal ini persepsi yang dimaksud adalah persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan yang dirasakan konsumen apabila semakin dikenalnya produk tabungan digital itu dikarenakan pengguna tabungan digital telah mendapatkan kemudahan dalam menggunakan tabungan digital serta mendapat banyak manfaat dalam penggunaan tabungan digital sehingga memutuskan untuk menggunakan tabungan digital.

Keputusan adalah proses membuat pilihan dari sejumlah alternatif guna untuk mencapai hasil yang diinginkan. Pengambilan keputusan dalam menentukan seseorang untuk membuka atau memilih pembuatan rekening tabungan digital merupakan tahap penting dalam pencapaian tujuan serta maksud dari seseorang ter-

sebut. Sehingga dalam pembukaan rekening tabungan digital baru pada bank terdapat banyak pertimbangan yang mendukung pengambilan keputusan seseorang untuk membuka rekening tabungan digital yang sesuai dengan kebutuhan. Adapun beberapa faktor yang harus dipikirkan ulang oleh konsumen seperti persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan gaya hidup agar tidak menimbulkan penyesalan dikemudian hari. Selain faktor tersebut, pemasaran produk juga menjadi pengaruh dan berperan penting terhadap keberhasilan produk untuk menarik minat konsumen sehingga mengharuskan pemasar untuk selalu memperbarui strategi pemasaran guna mengikuti perilaku dari konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, serta batasan masalah diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan (*percieved ease of used*) terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital?
2. Bagaimana pengaruh persepsi kemanfaatan (*percieved usefulness*) terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital?
3. Bagaimana pengaruh gaya hidup terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital?
4. Bagaimana pengaruh secara keseluruhan persepsi kemudahan (*percieved ease of used*), persepsi kemanfaatan (*percieved usefulness*) dan gaya hidup terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, rumusan masalah yang didapatkan dimaksudkan untuk pencapaian tujuan dari penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan (*percieved ease of used*) terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemanfaatan (*percieved usefulness*) terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital.

3. Untuk mengetahui pengaruh gaya hidup terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara keseluruhan persepsi kemudahan (*percieved ease of used*), persepsi kemanfaatan (*percieved usefulness*) dan gaya hidup terhadap keputusan seseorang menggunakan tabungan digital.

1.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan tabungan digital. Berdasarkan dari latar belakang serta identifikasi permasalahan maka cakupan penelitian ini hanya berfokus pada variabel persepsi kemudahan, persepsi kemanfaatan, dan gaya hidup.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini baik bagi penulis, universitas, serta masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan menjadi tambahan wawasan, pengalaman dan pengetahuan untuk penulis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan tabungan digital serta sebagai sarana pengembangan kemampuan diri penulis.

b. Bagi Universitas

1. Sebagai bahan literatur kepustakaan khususnya pada lingkup tabungan digital serta dapat dijadikan sebagai bahan bacaan guna untuk menjadi bahan pertimbangan pada penelitian selanjutnya.
2. Sebagai sarana untuk mengetahui seberapa besar mahasiswa memahami materi perkuliahan untuk dapat diterapkan pada dunia kerja.
3. Sebagai bahan tolak ukur metode pembelajaran yang diterapkan Universitas Internasional Semen Indonesia pada saat ini.

c. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi tambahan dalam memepertimbangkan peralihan serta pemilihan penggunaan dari tabungan digital.