

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Revolusi industri 5.0 telah membawa perubahan besar dalam kebiasaan masyarakat, tidak hanya dalam aspek teknologi tetapi juga dalam aktivitas ekonomi, termasuk di sektor keuangan. Perkembangan teknologi digital dan otomatisasi telah mengubah cara individu dan bisnis beroperasi, memaksa adaptasi yang cepat terhadap inovasi baru. Perubahan ini telah mendorong masyarakat untuk mengadopsi layanan keuangan yang lebih aman, efisien, cepat, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Teknologi seperti *blockchain*, kecerdasan buatan, dan *internet of things* (IoT) telah menjadi pendorong utama dalam transformasi ini, membuka jalan bagi layanan keuangan digital yang canggih dan dapat diandalkan. (Annisa, 2020).

Dalam sektor perbankan, terjadi pertumbuhan yang signifikan, terutama dalam hal digitalisasi. Sejak pandemi, perbankan Indonesia mengalami berbagai perkembangan digital yang pesat. Dengan meningkatnya aktivitas digital, banyak perusahaan mulai *go public*, yang mencerminkan peningkatan aktivitas ekonomi digital, khususnya di sektor perbankan. *Trend* ini didorong oleh ekspektasi bahwa bank digital akan mendominasi di masa depan, didukung oleh *Roadmap* Pengembangan Perbankan Indonesia 2020-2025 yang tercantum dalam Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan (OJK, 2021).

Industri perbankan melibatkan berbagai transaksi tunai, kredit, dan layanan keuangan lainnya. Inovasi teknologi, disrupsi berbasis teknologi, konvergensi, serta analitik data terus membentuk kembali sektor ini. Perubahan yang signifikan ini menuntut bank untuk menentukan apakah mereka akan memimpin perubahan, mengikuti arus dengan cepat, atau hanya beradaptasi dengan kondisi saat ini (Kiliari et al., 2019). Penting bagi bank untuk menyadari bahwa transformasi ini tidak hanya sekadar mendigitalkan produk yang ada, tetapi juga mengubah cara berpikir dan solusi menjadi lebih digital sesuai dengan kebutuhan dan perilaku masyarakat (Chauhan et al., 2022).

Literasi digital mencakup pengetahuan dan keterampilan dalam menggunakan media digital, seperti alat komunikasi dan jaringan internet. Keterampilan dalam literasi digital meliputi kemampuan menemukan, mengerjakan, mengevaluasi, menggunakan, menciptakan, serta memanfaatkan media digital secara bijak, cerdas, cermat, dan tepat sesuai dengan kegunaannya (Suherdi, 2021).

Memiliki literasi digital dan keuangan yang baik akan mendukung terciptanya ekosistem perbankan digital yang sehat, termasuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang perbankan digital. Namun, perkembangan industri jasa keuangan digital juga dapat menjadi ancaman bagi masyarakat dengan literasi keuangan dan digital yang rendah (Effendi et al., 2022). Saat ini, banyak masyarakat Indonesia belum sepenuhnya memahami berbagai produk dan layanan keuangan dari lembaga keuangan formal, yang menunjukkan bahwa literasi keuangan di Indonesia masih relatif rendah (Viana et al., 2021).

Literasi keuangan tidak hanya memberikan pengetahuan, tetapi juga keterampilan dalam mengelola keuangan yang dapat digunakan untuk membuat keputusan finansial yang tepat. Penelitian yang dilakukan oleh Cania (2018) menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan *e-banking*. Hal ini didukung oleh penelitian Munari & Susanti (2021) yang juga menemukan bahwa literasi keuangan berdampak signifikan terhadap adopsi *e-banking*. Namun, penelitian oleh Aprilia & Susanti (2022) menemukan hasil berbeda, yaitu literasi keuangan tidak memiliki pengaruh signifikan dan cenderung negatif terhadap penggunaan *e-money*.

Bank, melalui teknologi informasi yang ada, berupaya memenuhi kebutuhan masyarakat dalam layanan perbankan, terutama layanan digital yang dikenal sebagai *digital saving*. Layanan tabungan digital ini sangat bermanfaat selama masa pandemi karena memungkinkan pengelolaan keuangan tanpa harus mengunjungi bank secara fisik (Kasmir, 2016). Aktivitas utama dalam perbankan meliputi menabung, menyalurkan dana, dan menyediakan jasa keuangan. Salah satu produk yang ditawarkan bank untuk mengumpulkan dana dari masyarakat adalah tabungan, yang berfungsi sebagai sarana penyimpanan dana nasabah.

Terdapat berbagai golongan masyarakat yang ingin membuka rekening untuk menabung, memulai usaha, atau melakukan transaksi. Namun, banyak juga yang tidak dapat membuka rekening di bank karena kesibukan mereka. Kehadiran bank digital memudahkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi tanpa mengorbankan aktivitas mereka yang padat (Sajić et al., 2018). Salah satu bank

milik pemerintah yang menyediakan layanan ini adalah Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank terbesar milik pemerintah di Indonesia. Didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah, oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada 16 Desember 1895, BRI telah mengalami berbagai transformasi, terutama dalam era teknologi digital. Salah satu inovasi terbaru adalah fitur *Digital Saving*, yang memungkinkan pembukaan rekening secara online. Fitur ini memudahkan nasabah dan calon nasabah untuk membuka rekening tanpa harus mengunjungi kantor cabang atau mengantre lama.

Selain menekankan kecepatan, kemudahan, dan kenyamanan, aspek keamanan juga menjadi prioritas utama dalam fitur *Digital Saving*. Dengan teknologi keamanan canggih, validitas data, perlindungan terhadap pemalsuan, dan kualitas data terjamin karena data pribadi nasabah disimpan dengan dukungan sistem komputer yang aman (Sofiah & Ayu, 2022). *Digital Saving* memungkinkan nasabah untuk membuka rekening menggunakan teknologi pengenalan wajah dan tanda tangan digital. BRI memudahkan proses pembukaan rekening baru yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja hanya dengan menggunakan perangkat ponsel, sambungan internet, KTP asli, dan uang untuk setoran awal sesuai produk yang dipilih.

Beberapa produk BRI yang dapat dibuka melalui *Digital Saving* meliputi tabungan Britama Umum, Britama X, Britama Bisnis, Britama Pro, Simpedes, Simpedes Bisa, dan Giro perorangan. Pembukaan rekening melalui *Digital Saving*

juga terintegrasi langsung dengan aplikasi mobile banking BRI, BRIMO, yang dapat diunduh melalui *Play Store* dan *App Store*.

Melalui strategi perluasan saluran pembukaan rekening, BRI menargetkan pembukaan 1 juta rekening baru di tahun pertama. Ke depan, BRI Buka Rekening akan tersedia di berbagai aplikasi dan situs web BRI, serta aplikasi/website pihak ketiga yang bekerja sama. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses *platform* BRI Buka Rekening. Kualitas layanan elektronik yang baik akan meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah akan merasa lebih mudah dan nyaman menggunakan layanan tersebut. Hal ini dapat menarik nasabah baru untuk menggunakan layanan *Digital Saving* dan mempertahankan penggunaan layanan tersebut. (Dewi, 2023)

Namun, ada beberapa hambatan dalam penerapan fitur *Digital Saving*. Berdasarkan observasi peneliti, jumlah nasabah yang membuka rekening secara online masih fluktuatif karena fitur ini baru diperkenalkan oleh BRI pada 7 Juli 2020. Naik turunnya jumlah nasabah juga disebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat tentang fitur ini, terutama di daerah pedesaan yang memiliki akses internet terbatas. Oleh karena itu, *Digital Saving* diharapkan menjadi inovasi yang menarik dan memudahkan masyarakat dalam membuka rekening secara mandiri, serta sebagai solusi bagi nasabah yang tidak ingin mengantre di bank.

Salah satu tujuan *Digital saving* untuk mendukung transformasi digital adalah menyediakan produk dan layanan yang tepat untuk mewujudkan layanan yang berpusat pada nasabah. Salah satunya adalah bagaimana bank dapat

memahami perilaku konsumen, preferensi serta kebutuhan konsumen melalui penggunaan data konsumen, kepercayaan konsumen dan persepsi konsumen akan layanan perbankan digital. (Fadilah, 2022)

Penelitian ini memperluas penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurmaliki dan Mirza (2021) yang menemukan bahwa persepsi manfaat, sikap, dan kepercayaan berpengaruh terhadap niat menggunakan layanan *digital saving*, sedangkan variabel “Pengaruh Literasi Digital” diperoleh temuan bahwa kenyamanan yang dirasakan mempengaruhi perilaku dari nasabah dalam menggunakan layanan *digital saving*. Pengaruh administratif dan sosial tidak memberikan dampak signifikan terhadap layanan *digital saving*. Selain penelitian yang dilakukan oleh Aeni dan Mirza (2021), hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan pengetahuan pribadi berpengaruh positif terhadap minat menabung digital, sedangkan motivasi dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menabung digital.

Di sisi lain, kualitas layanan dan pengetahuan pribadi justru mendukung positif minat terhadap pelestarian digital. Sedangkan Rani (2021) menunjukkan dalam penelitiannya bahwa *digital saving* menunjukkan efektivitas dan kemudahan pembukaan rekening *online* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat menjadi nasabah. Tantangan dalam penerapan teknologi baru sering kali muncul, terutama ketika layanan yang diperkenalkan masih tergolong baru dan belum sepenuhnya dikenal oleh masyarakat luas. Hal ini berlaku pula dalam konteks layanan *digital saving* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan. Meskipun layanan ini menawarkan berbagai kemudahan dan keuntungan bagi

nasabah, penerapannya tidak selalu berjalan mulus. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan informasi dan pemahaman masyarakat mengenai fitur *digital saving*. Hambatan ini lebih terasa di kalangan masyarakat pedesaan dan mereka yang kurang familiar dengan perkembangan teknologi terkini. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor yang menjadi kendala dalam penerapan layanan digital saving ini, terutama dalam konteks lingkungan yang berbeda. Faktor tersebut terjadi karena kurangnya informasi nasabah mengenai fitur *digital saving* ini yang tergolong masih baru dan belum banyak diketahui oleh masyarakat secara luas.

Lakmadania dkk (2017) menemukan hal serupa yaitu efektivitas iklan *online* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat pengunjung. Wildan (2019) juga menunjukkan bahwa efektivitas *fintech* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *fintech*. Peneliti fokus pada isu efektivitas pembukaan rekening, karena topik ini masih sedikit dipelajari. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka perlu dilakukannya penelitian yang berjudul “Pemanfaatan Literasi Digital Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menggunakan *Digital Saving* Di PT.Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan ”. Tentunya ini merupakan langkah awal dalam usaha meningkatkan jumlah nasabah menggunakan *digital saving* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan, yang akan dilakukan pengembangan lanjutan oleh penelitian berikutnya.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka untuk menjaga agar pembahasan tidak melenceng, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemanfaatan literasi digital dapat meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan digital saving di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan?
2. Apa saja faktor yang menghambat penerapan layanan digital saving di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan, dan bagaimana cara mengatasi hambatan tersebut?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Dengan berlandaskan pada latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibuat, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Menganalisis pemanfaatan literasi digital dalam meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan digital saving di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan layanan digital saving di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Parakan dan menyusun strategi untuk mengatasi hambatan tersebut.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi berbagai pihak, termasuk Universitas Ngudi Waluyo, Bank BRI, nasabah, serta bagi pengembangan penelitian di masa yang akan datang. Manfaat-manfaat yang diharapkan mencakup peningkatan kualitas pendidikan dan penelitian di

lingkungan akademik, pengembangan strategi perbankan yang lebih efektif di Bank BRI, peningkatan kepuasan dan pemahaman nasabah terhadap layanan digital, serta menyediakan referensi yang berguna bagi peneliti lain yang tertarik pada topik serupa di masa mendatang.

1. Bagi Universitas Ngudi Waluyo

Penelitian ini akan memberikan kontribusi dalam peningkatan wawasan, pengetahuan, dan referensi bagi mahasiswa jurusan Bisnis Digital dalam menyusun laporan akhir yang terkait dengan penelitian ini. Dengan demikian, penelitian ini akan memperkaya kurikulum dan pengalaman belajar mahasiswa di universitas.

2. Bagi PT. Bank Rakyat Indonesia

Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi acuan bagi PT Bank Rakyat Indonesia dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan layanan *digital saving*. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan pertumbuhan jumlah nasabah sesuai target perusahaan.

3. Bagi Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi nasabah dengan menyediakan informasi dan pengetahuan tentang kemudahan pembukaan rekening secara digital melalui website *digital saving*. Hal ini akan membantu nasabah dalam memahami dan memanfaatkan layanan digital saving dengan lebih baik.

4. Bagi Masyarakat Umum

Penelitian ini akan menjadi sumber informasi dan pengetahuan baru bagi masyarakat umum mengenai pengaruh fitur *digital saving* dari PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Dengan demikian, masyarakat umum akan lebih memahami manfaat dan keunggulan layanan *digital saving* dalam era digitalisasi perbankan.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan pemahaman tentang literasi digital dalam meningkatkan penggunaan layanan perbankan digital. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan konsep dan strategi yang lebih baik dalam penerapan literasi digital dalam industri perbankan.