

BAB I

PENDAHULUAN

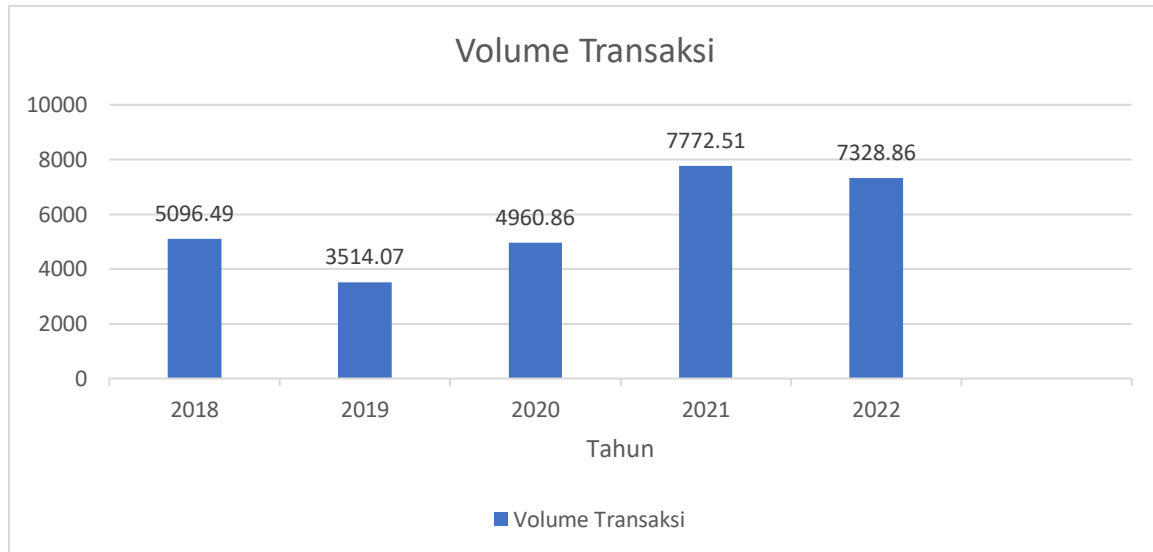
1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah banyak aspek kehidupan kita, termasuk dunia keuangan. Perbankan digital telah muncul sebagai inovasi mutakhir di sektor perbankan, didorong oleh kemajuan teknologi. Inovasi ini menghadirkan berbagai kemudahan, seperti layanan perbankan digital yang memungkinkan pelanggan mengakses semua kebutuhan mereka tanpa batasan. Karena semua operasi dilakukan secara online, pelanggan dapat menikmati berbagai layanan perbankan dan keuangan kapanpun, di manapun, 24/7. Perbankan digital adalah pilihan praktis bagi orang-orang yang mencari layanan keuangan yang efisien, responsif, dan dapat diakses.

Minat masyarakat terhadap perbankan digital tampaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor penting. Di antaranya adalah kemajuan teknologi keuangan, standar layanan yang tinggi, dan kemudahan penggunaan aplikasi digital. Teknologi keuangan ini telah membawa perubahan signifikan di sektor perbankan Indonesia, seperti meningkatnya penggunaan layanan online. Bank digital mempermudah kehidupan, misalnya, dengan membuka rekening secara online atau melakukan transaksi tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Kemudahan ini juga menciptakan kepercayaan dan kenyamanan pelanggan yang lebih besar, yang pada akhirnya berdampak positif pada pandangan dan sikap mereka terhadap layanan perbankan digital (Wahyudi & Hutabarat, 2023).

Kota Medan dipilih sebagai lokasi penelitian sebab menjadi salah satu kota paling besar di Indonesia, dengan kemajuan teknologi yang pesat, khususnya di bidang keuangan digital. Teknologi keuangan, atau fintech, telah secara signifikan mengubah cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan perbankan. Di sini, penduduk dari berbagai lapisan masyarakat semakin banyak menggunakan aplikasi digital untuk urusan keuangan sehari-hari, seperti menabung, melakukan transaksi, dan mengelola keuangan pribadi. Kemajuan infrastruktur teknologi informasi, ditambah dengan akses internet yang tinggi, juga telah membantu membuat layanan perbankan digital lebih mudah diakses di kota ini. Dengan kondisi sosial ekonomi yang beragam

dan jumlah orang yang menggunakan perbankan digital di Medan yang terus meningkat, kota ini dianggap sebagai lokasi ideal untuk meneliti dampak teknologi keuangan, layanan perbankan, dan kemudahan penggunaan pada minat masyarakat pada penggunaan layanan perbankan digital.



Gambar 1. Perkembangan Transaksi Perbankan Digital

Sumber: infobanknews.com

Gambar 1 menunjukkan perkembangan volume transaksi perbankan digital dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Volume transaksi digital secara keseluruhan menunjukkan fluktuasi selama periode ini. Pada tahun 2018, volume transaksi berada di angka 5.096,49, namun mengalami penurunan signifikan menjadi 3.514,07 pada tahun 2019. Volume kembali meningkat pada tahun 2020 mencapai 4.960,86. Peningkatan terlihat pada tahun 2021, di mana volume transaksi melonjak drastis menjadi 7.772,51, mencerminkan pertumbuhan pesat adopsi layanan perbankan digital, kemungkinan di dorong oleh percepatan transformasi digital akibat pandemi. Namun, pada tahun 2022 terjadi sedikit penurunan ke angka 7.328,86, meskipun tetap jauh lebih tinggi dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Penurunan volume transaksi digital ini terjadi di Tengah tren adopsi perbankan digital yang justru menunjukkan peningkatan signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun adopsi bank digital meningkat, masih terdapat faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna.

Terdapat sejumlah diferensiasi antara penelitian ini dengan riset terdahulu, yang secara umum hanya menekankan pada satu atau dua variabel dalam menjelaskan perilaku pengguna bank digital.

Dalam penelitian ini, terdapat tiga faktor utama yakni teknologi keuangan, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan yang dianalisis secara simultan untuk menilai pengaruhnya pada minat penggunaan bank digital. Pendekatan ini memberikan representasi secara lebih komprehensif tentang sejumlah faktor yang mendorong adopsi layanan digital di era perkembangan teknologi yang semakin pesat. Dengan mempertimbangkan hubungan antar variabel ini secara simultan, penelitian ini harapannya mampu memberikan pemahaman secara lebih mendalam dan praktis untuk pengembangan layanan keuangan digital yang responsif pada kebutuhan pengguna.

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah pengaruh teknologi finansial terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan?
2. Bagaimanakah pengaruh layanan perbankan terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan?
3. Bagaimanakah pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan?
4. Bagaimanakah pengaruh teknologi finansial, layanan perbankan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan?

1.3.Tujuan Penelitian

1. Untuk melakukan uji dan analisis pengaruh teknologi finansial terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan.
2. Untuk melakukan uji dan analisis pengaruh layanan perbankan terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan.
3. Untuk melakukan uji dan analisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan.
4. Untuk melakukan uji dan analisis pengaruh teknologi finansial, layanan perbankan, dan kemudahan penggunaan terhadap minat penggunaan bank digital pada masyarakat di kota medan.

1.4.Tinjauan Pustaka

1.4.1. Pengaruh Teknologi Finansial terhadap Minat Penggunaan Bank Digital

Kemajuan dalam teknologi finansial telah menciptakan perubahan signifikan di dunia layanan keuangan, termasuk perbankan. Inovasi dalam aplikasi perbankan digital, seperti kemudahan transaksi, integrasi dengan layanan e-commerce, dan akses cepat ke informasi keuangan, merupakan alasan utama mengapa orang semakin tertarik untuk menggunakan layanan ini. Puspawati dkk. (2024) menemukan bahwa fitur teknologi finansial praktis yang sangat sesuai dengan kebutuhan sehari-hari konsumen berdampak positif pada keputusan mereka untuk menggunakan bank digital. Penelitian tersebut menemukan bahwa semakin relevan dan ramah pengguna fitur-fitur tersebut, semakin besar kemungkinan individu untuk memanfaatkan layanan ini untuk kebutuhan keuangan sehari-hari mereka.

1.4.2. Pengaruh Layanan Perbankan terhadap Minat Penggunaan Bank Digital

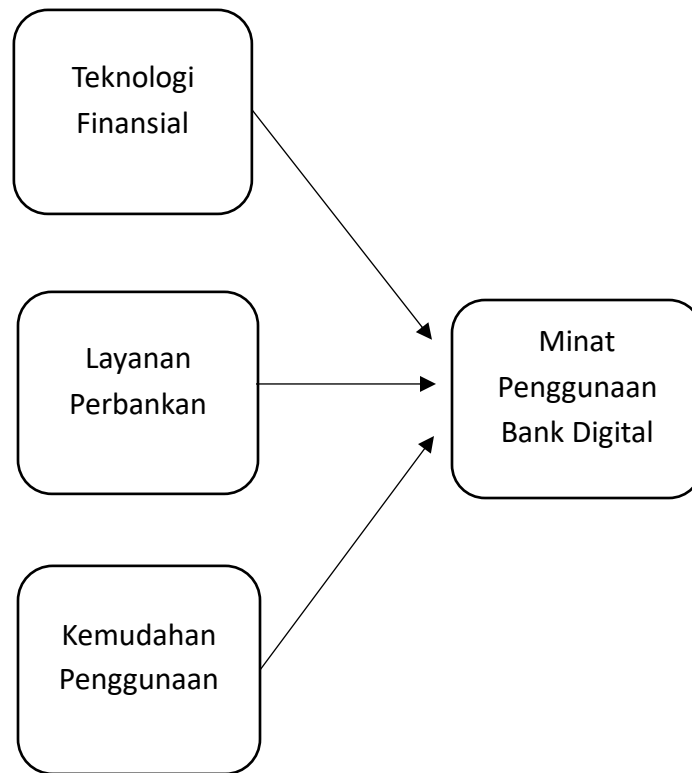
Kualitas layanan sangat penting untuk membina ikatan antara nasabah dan bank. Terutama di era perbankan digital, faktor-faktor seperti layanan cepat, sistem yang andal, dan akses informasi yang mudah adalah faktor kunci yang mengarah pada persepsi konsumen yang positif. Penelitian Susilawaty dan Nicola tahun 2020 menemukan bahwa layanan digital yang optimal dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut. Hal ini mengindikasikan bahwasanya pergeseran ke arah digital bukan sebatas mengenai teknologi, tetapi juga tentang interaksi pelanggan yang efektif dan kemudahan dalam mengakses layanan.

1.4.3. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Minat Penggunaan Bank Digital

Kemudahan penggunaan layanan digital merupakan faktor penting untuk menentukan apakah orang tertarik menggunakan aplikasi perbankan atau tidak. Penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan, Budiarmo, dan Prihatini pada tahun 2024 terhadap pengguna BNI Mobile di Salatiga mengungkapkan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan aplikasi secara signifikan memengaruhi frekuensi penggunaan mereka. Analisis regresi mereka menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi dipergunakan, semakin besar kemungkinan orang akan terus mengakses dan menggunakannya untuk urusan keuangan sehari-hari. Dalam penelitian tersebut, kemudahan penggunaan berkontribusi sekitar 42,4% terhadap perilaku penggunaan aplikasi, yang berarti faktor ini memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada persepsi kemudahan penggunaan. Temuan

ini semakin memperkuat gagasan bahwa desain yang sederhana, navigasi yang jelas, dan proses yang mudah adalah kunci untuk menarik pengguna dengan layanan perbankan digital.

1.5. Kerangka Konseptual



Gambar 1.2 Kerangka Konseptual (Sumber: Data Olahan Peneliti)

1.6. Hipotesis

Hipotesis penelitian seperti berikut:

H1: Teknologi finansial menyebabkan pengaruh pada minat penggunaan bank digital.

H2: Layanan perbankan menyebabkan pengaruh pada minat penggunaan bank digital.

H3: Kemudahan penggunaan menyebabkan pengaruh pada minat penggunaan bank digital.

H4: Teknologi finansial, layanan perbankan, dan kemudahan penggunaan menyebabkan pengaruh pada minat penggunaan bank digital.