

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perbankan merupakan sektor yang mencakup berbagai aspek yang berhubungan dengan lembaga keuangan bank, baik dalam hal kelembagaan, aktivitas usaha, serta mekanisme dan prosedur operasionalnya. Bank memiliki fungsi utama sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan serta menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau instrumen keuangan lainnya (Alea Casta, dkk, 2024). Peran bank sangat krusial dalam sistem perekonomian, tidak hanya sebagai perantara keuangan (financial intermediary), tetapi juga sebagai agen pembangunan ekonomi yang mendukung pertumbuhan sektor riil serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara luas.

Dalam menghadapi era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan berbagai regulasi guna mendorong inovasi di sektor perbankan. Salah satu regulasi penting adalah Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Regulasi ini mendefinisikan layanan perbankan digital sebagai layanan berbasis elektronik yang dioptimalkan dengan pemanfaatan data nasabah guna memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat, efisien, serta sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola transaksi perbankan secara mandiri dengan tetap memperhatikan aspek keamanan informasi. Penerapan regulasi ini

bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional bank serta memperluas jangkauan layanan, terutama di daerah yang sulit dijangkau oleh perbankan konvensional.

Transformasi digital dalam perbankan memungkinkan jangkauan layanan yang lebih luas, khususnya bagi masyarakat di daerah terpencil yang sebelumnya sulit mendapatkan akses ke layanan perbankan. Digitalisasi juga memainkan peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, yang menjadi faktor utama dalam pembangunan ekonomi suatu negara (Wirtz et al., 2018). Berdasarkan laporan We Are Social per Januari 2023, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 213 juta jiwa atau sekitar 77% dari total populasi sebanyak 276,4 juta jiwa. Laporan ini juga mencatat bahwa rata-rata masyarakat Indonesia menghabiskan 7 jam 42 menit per hari untuk menggunakan internet, dengan 98,3% di antaranya mengakses melalui perangkat seluler. Fakta ini mengindikasikan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, termasuk dalam interaksi dengan layanan perbankan.

PT. Bank Rakyat Indonesia, sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di era digital, turut terdampak oleh perubahan ini dan telah mengadopsi teknologi dalam berbagai aspek operasionalnya, termasuk layanan konsumen. Pemahaman terhadap dampak digitalisasi sangat penting bagi Bank Rakyat Indonesia dalam memperluas jangkauan layanan dan memenuhi ekspektasi konsumen serta meningkatkan efisiensi operasionalnya. Persaingan industri perbankan yang semakin ketat menuntut Bank Rakyat Indonesia untuk terus berinovasi dalam pengembangan layanan digital agar tetap kompetitif. Dengan

memahami tren industri, tantangan, serta peluang yang ada, bank dapat mengembangkan strategi yang efektif guna meningkatkan daya saing di era Revolusi Industri 4.0 (Trisnaningrum et al., 2024). Hal ini meliputi penerapan teknologi berbasis kecerdasan buatan (AI), *big data analytics*, dan layanan keuangan berbasis aplikasi guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah (Muliasari, 2022).

Salah satu inovasi perbankan digital yang berkembang pesat adalah *Financial Technology* (Fintech) (Romadhon & Fitri, 2020). *Mobile Banking* (M-Banking) merupakan salah satu bentuk fintech yang dikembangkan oleh perbankan untuk memberikan layanan transaksi keuangan melalui *smartphone*, seperti transfer uang, cek saldo, serta pembayaran berbagai tagihan. Salah satu contoh M-Banking yang dikembangkan oleh Bank Rakyat Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesiamo (Bank Rakyat Indonesia Mobile), yang banyak digunakan oleh berbagai kalangan, termasuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Kehadiran M-Banking mengubah pola penggunaan layanan perbankan oleh UMKM, memberikan peluang dalam meningkatkan pendapatan, serta meningkatkan efisiensi operasional. Namun, selain memberikan kemudahan, penggunaan M-Banking juga menghadirkan tantangan terkait faktor keamanan dan risiko.

Faktor kemudahan menjadi salah satu aspek yang memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, PT. Bank Rakyat Indonesia terus berinovasi dalam layanan digitalnya guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna M-Banking (Safitri & Narew, 2023).

Studi yang dilakukan oleh Kholifah (2023) juga mengungkapkan bahwa faktor kemudahan memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi layanan M-Banking.

Selain kemudahan, faktor keamanan juga menjadi pertimbangan utama bagi pengguna layanan digital. Keamanan dalam sistem berbasis informasi melibatkan berbagai mekanisme perlindungan terhadap ancaman seperti pencurian data dan penipuan siber. Oleh sebab itu, Bank Rakyat Indonesia terus berupaya meningkatkan sistem keamanan M-Banking guna menjaga kepercayaan nasabah (Permatasari, 2022). Penelitian Kholifah (2023) juga menunjukkan bahwa faktor keamanan memiliki dampak signifikan terhadap adopsi layanan M-Banking.

Di sisi lain, faktor risiko juga memainkan peran dalam keputusan individu untuk menggunakan M-Banking. Risiko mencakup ketidakpastian serta potensi konsekuensi negatif yang dapat timbul dari penggunaan layanan perbankan digital. Beberapa studi menunjukkan bahwa tingkat risiko yang tinggi dapat mengurangi minat nasabah dalam menggunakan M-Banking (Cahyaningrum, 2022; Yusron Afdillah & Mahmud, 2023). Namun, terdapat penelitian lain yang menunjukkan bahwa faktor risiko tidak selalu memiliki pengaruh signifikan terhadap adopsi layanan digital.

Dengan mempertimbangkan aspek kemudahan, keamanan, dan risiko dalam penggunaan M-Banking, PT. Bank Rakyat Indonesia berupaya untuk terus mengembangkan inovasi digital guna meningkatkan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan layanan digitalisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya,

guna menganalisis dampaknya terhadap efisiensi operasional dan daya saing UMKM dalam ekosistem bisnis digital.

Bank Rakyat Indonesia (Bank Rakyat Indonesia) memiliki kantor cabang di Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya, yang berfungsi sebagai salah satu unit layanan perbankan di wilayah tersebut. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja terletak di Janggala, Sukaraja, Tasikmalaya Regency, Jawa Barat, dengan kode pos 46183³. Kantor ini dapat dihubungi melalui nomor telepon +62265 30619². Kantor unit Bank Rakyat Indonesia di Sukaraja menyediakan berbagai layanan perbankan, termasuk:

1. Pembukaan rekening.
2. Pengaktifan Bank Rakyat Indonesia *mobile banking* dan *SMS banking*.
3. Layanan kredit dan pinjaman untuk nasabah.
4. Transaksi keuangan seperti transfer dan pembayaran tagihan.

Kantor ini buka dari Senin hingga Jumat, dengan jam operasional 08:00 WIB - 15:00 WIB. Bank Rakyat Indonesia berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Dengan berbagai produk simpanan dan pinjaman, termasuk produk simpanan Bank Rakyat Indonesia yang ditujukan untuk nasabah prioritas, Bank Rakyat Indonesia berusaha memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Selain itu, Bank Rakyat Indonesia juga dikenal karena upayanya dalam meningkatkan kualitas layanan dan citra perusahaan di mata nasabah. Kantor cabang ini merupakan bagian integral dari jaringan Bank Rakyat Indonesia yang lebih luas, yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal dengan menyediakan akses ke layanan perbankan yang mudah dan efisien.

Digitalisasi perbankan merupakan upaya strategis untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kualitas layanan keuangan. Namun, penerapannya di daerah pedesaan seperti Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya, menghadapi berbagai tantangan. Beberapa masalah utama yang diidentifikasi dalam konteks digitalisasi di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja meliputi tingkat adopsi layanan digital oleh nasabah, kendala infrastruktur dan teknologi, serta aspek keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital (Gibran, 2025).

Meskipun layanan digital seperti Bank Rakyat Indonesia *Mobile* (BRImo), masih banyak nasabah yang lebih memilih layanan konvensional, seperti datang langsung ke kantor unit atau menggunakan ATM dan agen BRILink. Rendahnya adopsi layanan digital ini dapat menghambat efektivitas digitalisasi perbankan yang bertujuan meningkatkan inklusi keuangan. Salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat adopsi layanan digital adalah kurangnya literasi digital di kalangan masyarakat pedesaan (Gibran, 2025). Banyak nasabah yang belum memahami cara menggunakan layanan digital atau merasa tidak percaya diri dalam mengoperasikan aplikasi perbankan.

Kendala utama dalam implementasi digitalisasi di Sukaraja adalah terbatasnya akses internet dan infrastruktur teknologi. Jaringan internet yang tidak stabil atau lemah menghambat penggunaan layanan digital seperti *mobile banking*. Digitalisasi belum dapat berjalan secara maksimal karena masih adanya kesenjangan infrastruktur teknologi. Selain itu, banyak masyarakat yang tidak memiliki perangkat yang memadai, seperti smartphone yang kompatibel dengan aplikasi perbankan (Gibran, 2025).

Sebagian masyarakat masih ragu menggunakan layanan digital karena takut akan risiko penipuan, kebocoran data, dan kejahatan siber. Kekhawatiran ini membuat mereka lebih memilih metode transaksi konvensional yang dianggap lebih aman. Kurangnya edukasi mengenai keamanan transaksi digital menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan digital. Banyak nasabah tidak memahami cara melindungi data pribadi dan bagaimana mengidentifikasi modus penipuan online.

Digitalisasi perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja masih menghadapi beberapa tantangan utama, yaitu rendahnya tingkat adopsi layanan digital, kendala infrastruktur dan teknologi, serta kurangnya kepercayaan nasabah terhadap keamanan layanan digital. Untuk mengatasi tantangan ini, diperlukan pendekatan multidisipliner yang melibatkan pendidikan digital, peningkatan infrastruktur, serta penguatan sistem keamanan. Dengan strategi yang tepat, digitalisasi di perbankan dapat semakin dioptimalkan, sehingga mampu meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan manfaat bagi masyarakat pedesaan secara luas. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian yang berjudul **Analisis Digitalisasi Layanan Perbankan PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor-faktor pendorong terwujudnya digitalisasi layanan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.
2. Bagaimana tingkat adopsi layanan digital perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.
3. Apa kendala utama yang dihadapi serta solusinya dalam implementasi layanan digital pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tersebut untuk mengetahui dan menganalisis:

1. faktor-faktor pendorong terwujudnya digitalisasi layanan perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.
2. tingkat adopsi layanan digital perbankan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.
3. kendala utama yang dihadapi serta solusinya dalam implementasi layanan digital pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.

1.4. Kegunaan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan atau manfaat baik kegunaan pengembangan ilmu dan kegunaan praktis adalah sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan pengembangan ilmu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada literatur perbankan dan keuangan dengan mengeksplorasi analisis digitalisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini dapat memberikan kegunaan pengembangan ilmu adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Praktis untuk Penulis

Dapat mengaplikasikan teori agar dapat mencoba menarik kesimpulan secara objektif dan penelitian ini merupakan penerapan ilmu yang telah diperoleh dalam rangka melengkapi salah satu syarat mencapai gelar diploma (D-3) pada Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi.

2. Kegunaan Praktis untuk Universitas

Penelitian ini memiliki potensi untuk meningkatkan kontribusi pada citra universitas dalam bidang penelitian dan pengembangan ilmu pengetahuan.

3. Kegunaan Praktis untuk Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan wawasan yang berharga kepada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja Kabupaten Tasik dalam menganalisa digitalisasi di masa mendatang.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1. Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja yang beralamat di Jl. Janggala, Kecamatan Sukaraja, Kabupaten Tasikmalaya.

1.5.2. Waktu Penelitian

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian