

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

##### **2.1.1. Pengertian Layanan Digitalisasi Perbankan**

Digitalisasi merupakan perubahan sistem bisnis ke dalam bentuk berbasis teknologi dan data digital, di mana data digital memegang peran krusial dalam proses ini. Perbankan yang menerapkan digitalisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam memberikan layanan kepada pelanggan (Hikmawati & Alamsyah, 2018). Dalam praktiknya, digitalisasi bergantung pada data digital sebagai elemen utama, seperti penyimpanan dan distribusi informasi melalui *cloud*, yang memungkinkan akses, pengunduhan, serta analisis data untuk mendukung pengambilan keputusan bisnis (Adeola et al., 2019).

Digitalisasi ialah sebuah layanan keuangan formal (perbankan) yang berikut pada bagaimana sebuah layanan perbankan dapat mentransfer seluruh layanan yang mereka sediakan ke dalam berbagai media (*platform*). Hal penting yang harus diperhatikan oleh layanan perbankan adalah bagaimana mereka memahami nasabah dalam mengintegrasikan layanan digitalisasi bank yang mereka peroleh menjadi sebuah kegiatan umum sehari-hari mereka (Tomi & Iqbal, 2024).

Dalam konteks perbankan, digitalisasi telah mengubah layanan keuangan tradisional menjadi lebih modern dan berbasis teknologi. Bank kini memanfaatkan sistem digital untuk mengelola transaksi, menyimpan data nasabah secara terpusat, serta memberikan layanan perbankan yang lebih cepat dan mudah melalui internet dan aplikasi *mobile banking* (Susilawaty & Nicola, 2020). Dengan demikian,

digitalisasi perbankan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan merupakan transformasi layanan keuangan dari sistem tradisional ke dalam platform berbasis teknologi dan data digital. Proses ini memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat layanan, serta memberikan akses yang lebih mudah bagi nasabah melalui berbagai saluran digital seperti *mobile banking*. Dengan penerapan digitalisasi, bank tidak hanya mengoptimalkan layanan mereka tetapi juga membantu nasabah dalam mengintegrasikan teknologi perbankan ke dalam aktivitas sehari-hari.

#### **2.1.1.1. Penerapan Digitalisasi Perbankan**

Sektor keuangan formal memegang peran penting dalam perekonomian global, termasuk di Indonesia. Namun, rendahnya penetrasi layanan keuangan, terutama di daerah pedalaman, menjadi tantangan tersendiri. Seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi informasi, terjadi perubahan pola perilaku masyarakat dalam mengakses layanan perbankan.

Untuk menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut, perusahaan keuangan, khususnya perbankan, terus berinovasi dengan menghadirkan layanan berbasis teknologi atau *financial technology (fintech)* (Winasis, 2020). Inovasi ini memungkinkan industri perbankan meningkatkan kualitas layanan, mempertahankan loyalitas nasabah, serta menjaga eksistensi perusahaan di tengah persaingan

Menurut Bank Indonesia implementasi digitalisasi perbankan mencakup berbagai aspek, mulai dari pembukaan rekening, transaksi antarbank, penutupan rekening, hingga pengajuan kredit secara daring. Selain itu, inovasi ini juga mencakup peningkatan kerja sama antar mitra bank dan otomatisasi berbagai proses keuangan. Namun, dalam penerapannya, bank perlu mengelola berbagai risiko yang mungkin timbul, seperti risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi.

Digitalisasi perbankan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, baik nasabah maupun penyedia layanan keuangan, dengan menghadirkan kemudahan dan efisiensi yang lebih tinggi dibandingkan sistem manual (Moridu, 2020). Pemerintah pun mendukung upaya ini melalui kebijakan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) guna memperluas inklusi keuangan melalui platform digital. Meskipun demikian, bank tetap harus memastikan bahwa penerapan digitalisasi dilakukan dengan memperhatikan aspek keamanan dan mitigasi risiko agar dapat berjalan secara berkelanjutan dan terpercaya.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan menjadi solusi strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan dan efisiensi layanan di era modern. Inovasi berbasis teknologi memungkinkan perbankan menjangkau lebih banyak masyarakat, terutama di daerah terpencil, serta mempercepat proses transaksi. Namun, penerapan digitalisasi harus diimbangi dengan pengelolaan risiko yang baik agar tetap aman dan berkelanjutan. Dengan dukungan pemerintah dan regulasi yang tepat, digitalisasi perbankan berpotensi memperkuat sektor keuangan nasional dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang lebih inklusif.

### 2.1.1.2. Tujuan dan Manfaat Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan memiliki tujuan dan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan pengalaman nasabah. Digitalisasi memungkinkan layanan perbankan diakses kapan saja dan di mana saja, termasuk di daerah terpencil, sehingga memperluas jangkauan layanan keuangan (Laelasari et al., 2019).

Proses digitalisasi mengurangi waktu dan biaya yang diperlukan untuk mengakses layanan perbankan, termasuk pengajuan pinjaman dan transaksi lainnya (Windra & Danang, 2021). Dengan sistem digital, risiko penipuan dapat diminimalkan melalui penggunaan teknologi enkripsi dan autentikasi yang lebih baik. (Zeze et al., 2019).

Digitalisasi memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengelolaan rekening secara mandiri tanpa harus mengunjungi cabang bank (Nora et al., 2023).

*Digital banking* dapat mengurangi biaya operasional bagi bank dan juga bagi nasabah, karena banyak layanan yang dapat dilakukan secara online. Bank dapat menawarkan fitur-fitur baru seperti dompet digital dan aplikasi *mobile banking* yang meningkatkan pengalaman pengguna.

Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa *digital banking* memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang, sekaligus memungkinkan bank menawarkan layanan yang lebih personal dan inovatif. Dengan berbagai fitur seperti dompet digital dan *mobile*

*banking*, pengalaman pengguna semakin ditingkatkan, sementara bank juga dapat mengurangi biaya operasional. Secara keseluruhan, digitalisasi perbankan tidak hanya menguntungkan pihak bank tetapi juga memberikan manfaat besar bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan dengan lebih mudah, cepat, dan aman.

#### **2.1.1.3. Faktor Pendorong Perkembangan Digitalisasi Perbankan di Indonesia**

Berdasarkan buku yang diterbitkan oleh OJK berjudul *Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan*, terdapat beberapa faktor utama yang mendorong perbankan menuju era digital, antara lain:

1. Perubahan Ekspektasi Konsumen

Nasabah kini memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap layanan perbankan yang mereka gunakan. Perkembangan pesat teknologi informasi berperan dalam meningkatkan ekspektasi ini, terutama dalam aspek keamanan produk, pelayanan yang lebih baik, serta kemudahan akses.

2. Adaptasi terhadap Internet dan Perangkat *Mobile*

Setiap tahun, jumlah pengguna internet terus bertambah seiring dengan inovasi dalam sektor keuangan. Saat ini, sudah ada 88 penyelenggara Inovasi Keuangan Digital yang beroperasi. Selain itu, penggunaan perangkat *mobile* seperti ponsel, tablet, dan laptop terus berkembang, memungkinkan hadirnya inovasi terbaru dalam layanan perbankan digital.

### 3. Pertumbuhan Aplikasi *Mobile*

Peningkatan jumlah aplikasi dan *platform mobile* turut mendorong meningkatnya transaksi perbankan digital. Hal ini mempercepat proses transformasi digital dalam industri perbankan.

### 4. Tidak Terbatas oleh Jarak, Bahasa, dan Waktu

Layanan digital memungkinkan transaksi perbankan dilakukan tanpa hambatan geografis, perbedaan bahasa, atau zona waktu, sehingga memberikan fleksibilitas lebih bagi nasabah.

### 5. Kecepatan dan Efisiensi Komunikasi

Pengiriman dan penerimaan informasi melalui layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan metode konvensional.

### 6. Kemudahan Penyimpanan dan Pengolahan Data

Informasi digital lebih mudah disimpan dan diolah tanpa memerlukan ruang penyimpanan fisik yang besar, sehingga meningkatkan efisiensi operasional.

### 7. Kemudahan Integrasi dengan Berbagai Perangkat

Format digital memungkinkan data diakses dengan tampilan yang seragam di berbagai perangkat, sehingga mempermudah pengguna dalam mengakses layanan perbankan.

Indonesia, sebagai salah satu negara dengan populasi terbesar di dunia, juga memiliki jumlah pengguna internet yang sangat tinggi. Konsep digital banking memberikan manfaat besar bagi perbankan dalam memperluas jangkauan pasar,

meningkatkan kualitas layanan bagi nasabah, serta menjadi faktor kunci dalam persaingan bisnis di era digital (Andrew, 2021).

Dengan demikian, digitalisasi perbankan tidak hanya menjadi peluang bisnis yang potensial, tetapi juga sebuah kebutuhan yang tak terhindarkan. Selain meningkatkan efisiensi operasional bank, transformasi digital juga memungkinkan peningkatan kualitas layanan bagi nasabah dalam bertransaksi secara lebih praktis dan aman.

#### **2.1.1.4. Layanan Digitalisasi Bank**

Berikut adalah layanan digitalisasi perbankan (Annisa, 2020):

1. *Mobile Banking*

Aplikasi mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Fitur-fitur yang tersedia mencakup transfer uang, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo (Chitra et al., 2024). Contoh aplikasi *mobile banking* yang populer di Indonesia adalah Bank Rakyat Indonesia.

2. *SMS Banking*

Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui pesan teks. Meskipun tidak sepopuler internet dan *mobile banking*, SMS banking tetap menjadi pilihan bagi nasabah yang tidak memiliki akses internet (Riza, 2020).

3. *Self-Service Kiosk*

Beberapa bank telah mengembangkan kios layanan mandiri di cabang mereka, di mana nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti

membuka rekening, mencetak laporan rekening, atau mengganti buku tabungan tanpa bantuan petugas bank (Annisa, 2020).

#### 4. *E-wallets Payment Gateway*

Layanan ini memfasilitasi transaksi online dengan menyediakan platform untuk pembayaran digital. *E-wallet* seperti OVO dan GoPay semakin banyak digunakan untuk transaksi sehari-hari, termasuk pembayaran di merchant (Annisa, 2020).

##### **2.1.1.5. Dimensi Digitalisasi Perbankan**

Berikut adalah dimensi digitalisasi perbankan (Meta & Krisna, 2023):

###### 1. Dimensi Teknologi

Penerapan *mobile banking* dan *super apps* untuk akses layanan yang lebih fleksibel. *Integrasi Artificial Intelligence* (AI) dan *chatbot* untuk layanan pelanggan otomatis. Pemanfaatan *blockchain* untuk meningkatkan transparansi dan keamanan transaksi. *Cloud computing* untuk mempercepat pemrosesan data dan meningkatkan efisiensi operasional.

###### 2. Dimensi Inovasi Layanan

Pengembangan layanan *contactless payment*, *QR code payments*, dan *digital wallet*. Layanan pinjaman digital (*digital lending*) dengan proses otomatisasi dan tanpa perlu datang ke kantor cabang. *Wealth management digital* dan *robo-advisory* untuk membantu nasabah dalam investasi. Penggunaan biometrik (sidik jari, pengenalan wajah) untuk autentikasi dan keamanan transaksi.

### 3. Dimensi Keamanan dan Kepatuhan

Implementasi *cybersecurity* yang kuat untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Kepatuhan terhadap regulasi seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia terkait layanan digital. Perlindungan data pribadi dan privasi sesuai dengan regulasi Perlindungan Data Pribadi (PDP).

### 4. Dimensi Pengalaman dan Interaksi Nasabah

*User-friendly interface (UI/UX)* pada aplikasi perbankan digital. Layanan self-service untuk transaksi perbankan tanpa perlu ke cabang. Penggunaan *big data analytics* untuk personalisasi layanan sesuai kebutuhan nasabah. Responsivitas layanan melalui *omnichannel banking* (web, aplikasi, media sosial, *chatbot*).

### 5. Dimensi Efisiensi dan Operasional

Otomatisasi layanan seperti e-KYC (*electronic Know Your Customer*) untuk proses pembukaan rekening digital. Reduksi biaya operasional dengan mengurangi ketergantungan pada kantor fisik. Integrasi sistem dengan ekosistem *fintech* dan layanan pembayaran digital lainnya. Penerapan *open banking* melalui API (*Application Programming Interface*) untuk koneksi dengan layanan keuangan lain.

### 6. Dimensi Inklusi Keuangan

Memberikan akses layanan perbankan digital kepada masyarakat yang belum memiliki akses ke bank (*unbanked* dan *underbanked*). Menyediakan produk dan layanan perbankan yang mudah digunakan oleh

berbagai lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil. Edukasi keuangan digital untuk meningkatkan literasi keuangan masyarakat.

### 2.1.2. Penelitian Terdahulu

Dalam membantu penulis dalam melaksanakan penelitian agar berjalan dengan baik, maka penulis merasa perlu untuk memahami lalu mendalami terkait teori apa saja yang berhubungan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini akan dijelaskan berbagai pengertian yang berkaitan dengan budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan beserta dengan berbagai uraiannya yang menyangkut budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis mencari informasi dari berbagai sumber mengenai penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan pertimbangan tentang kekurangan dan kelebihan yang ada. Hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai bahan acuan dan pertimbangan peneliti adalah sebagai berikut.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

Nomor	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian		Persamaan (3)	Perbedaan (4)	Hasil Penelitian (5)	Sumber Referensi (6)
	(1)	(2)				
1.	Laelasari, A., Fasa M., & Susanto I. (2024).	Digitalisasi Peran Digitalisasi Dalam Strategi Pengambilan Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia	Digitalisasi	Strategi Pengambilan n Keputusan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan digitalisasi dalam keputusan menjadi nasabah Bank Syariah dapat meningkatkan efisiensi layanan nasabah, memberikan peningkatan layanan yang lebih baik, dan secara keseluruhan memperbaiki kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia	<i>JICN: Jurnal Intelek Cendikia wan Nusantar a, 1(5), 7188-7198.</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2.	Alifandi T., & Fasa M. (2024). Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI di Bandar Lampung.	Digitalisasi Kepuasan Nasabah		Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.	<i>JICN: Jurnal Intelek dan Cendekia wan Nusantar a. 1(5), 7306-7312.</i>
3.	<i>Gen Z and The Future of Banking: An Analysis of Digital Banking Adoption.</i>	Digitalisasi		Hasil penelitian menunjukkan bahwa ekspektasi kinerja merupakan variabel tertinggi yang menentukan niat perilaku dan perilaku penggunaan.	<i>JMK, 26(1), 64-78.</i>
4.	Mutiasari A. (2020). Perkembangan Industri Perbankan di Era Digitalisasi.	Digitalisasi		Hasil penelitian menunjukkan bahwa industri perbankan dihadapkan pada dua pilihan, yaitu mengadopsi teknologi digital agar perbankan tetap bertahan atau tetap konvensional namun perlahan mati.	<i>EKONO MI BISNIS DAN KEWIRA USAHAA N, 9(2).</i>
5.	Putra W., & Wiratnoko Danang. (2021). Dampak Layanan Digital Banking Terhadap Nasabah.	Digitalisasi		Studi ini menemukan bahwa digitalisasi layanan perbankan berdampak positif bagi nasabah dengan mengurangi waktu dan biaya dalam mengakses layanan bank serta meningkatkan privasi bagi nasabah.	<i>Jurnal Mahasiswa a, 3(1).</i>
6.	Muhtadien A., Aziz A., & Hermawan H. (2024). Analisis	Digitalisasi Peningkata n Perlindungan		Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran Tenue De Attire menunjukkan bahwa	<i>Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Penguatan Digitalisasi Perbankan Melalui Peningkatan Perlindungan Dana Bank Konsumen Oleh OJK.			mereka dapat menggunakan media sosial terutama TikTok untuk meningkatkan kesadaran merek dan memperkenalkan produk mereka kepada masyarakat.	<i>Perpajak an (JEAP), I(3), 213- 223.</i>
7.	Muzdalipah., & Mahmudi. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan BSI Mobile di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta.	Digitalisasi	Kemudaha n, Kepercayaan n, Keamanan, Kemanfaat an	Temuan menunjukkan kemudahan, kepercayaan, keamanan, kemanfaatan, dan fitur produk syariah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.	<i>penelitian variabel um, 12(1), 12-21.</i>
8.	Azizah R., Anggraeni R., & Mustika Y. (2024). Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen.	Digitalisasi	Perlindung an Konsumen	Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang konsep perlindungan konsumen dalam perbankan digital, serta implikasi teoritis dan praktisnya dalam konteks yang terus berkembang.	<i>OPTIMA L: Jurnal Ekonomi dan Manajam en, 4(2), 221-233.</i>
9.	Siregar S., & Pradesyah R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan	Digitalisasi	Kepuasan Nasabah	Hasil dari penelitian ini adalah variabel Automatic Teller Machine (X1) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terlihat dari hitung $>$ ttable $(5,184 > 1,967)$ dan taraf signifikannya yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).	<i>Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam, 4(2), 114- 128.</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe.				
10.	Puspitadewi I. Digitalisasi (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai.	Efektivitas, Produktivit as	Hasil penelitian menyatakan bahwa kompetensi kompetensi digital berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan melalui efektivitas kerja karyawan	<i>Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia</i> , 5(2), 247-258.	

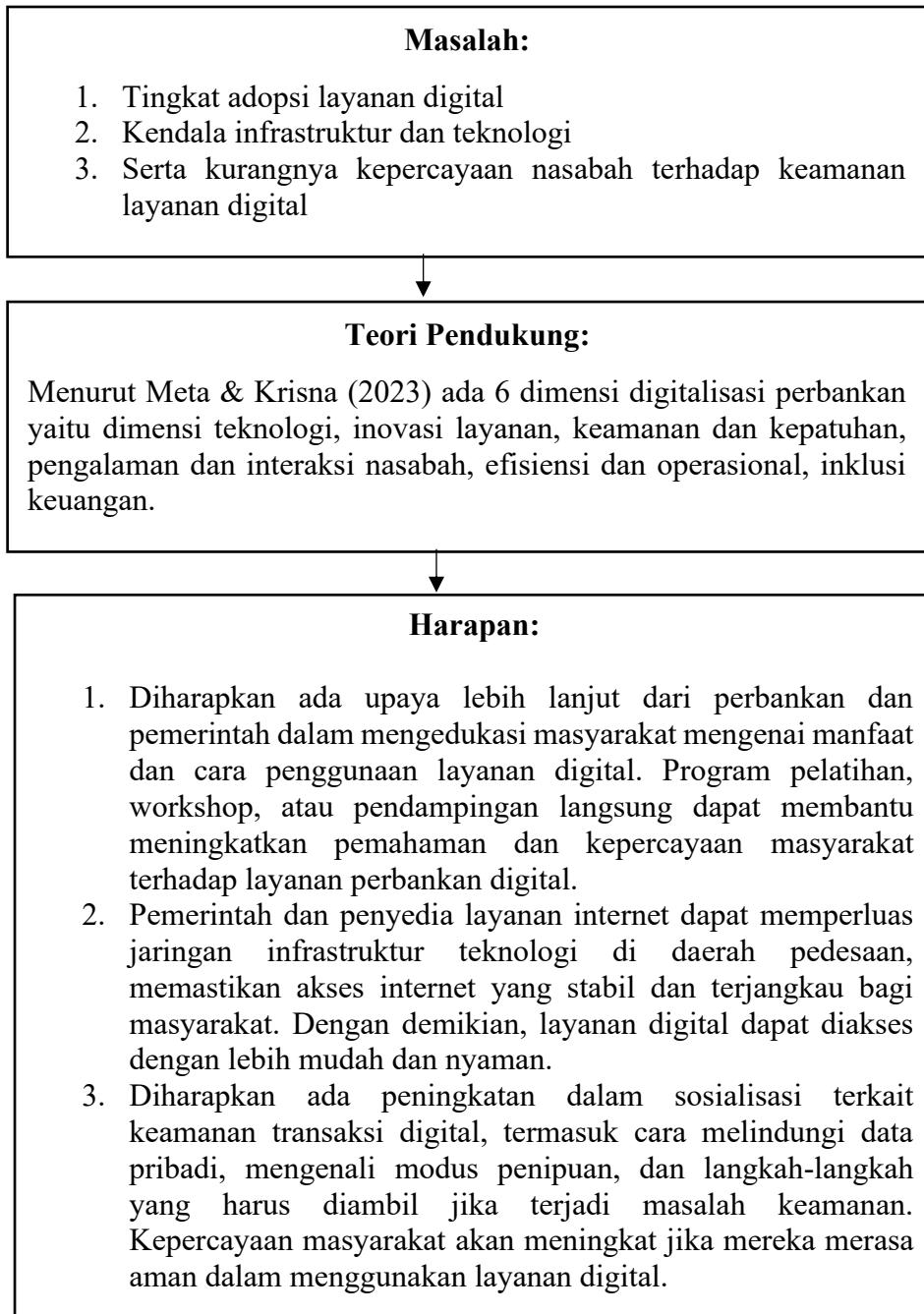
## 2.2. Pendekatan Masalah

Digitalisasi dalam sektor perbankan telah menjadi tren global yang mengubah cara layanan keuangan diberikan kepada nasabah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi, mempercepat layanan, serta memperluas jangkauan kepada masyarakat. PT. Bank Rakyat Indonesia sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia turut beradaptasi dengan tren ini, termasuk di unit-unit cabangnya seperti PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya. Transformasi digital ini tidak hanya mencerminkan respons terhadap perubahan zaman, tetapi juga menjadi upaya strategis untuk meningkatkan daya saing. Dengan mengintegrasikan teknologi dalam operasional sehari-hari, BRI berupaya memberikan pelayanan yang lebih cepat, aman, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang berada di wilayah pedesaan.

Digitalisasi perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Sukaraja Kabupaten Tasikmalaya 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.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman, persepsi, dan tantangan yang dihadapi oleh berbagai pihak, seperti manajemen bank, karyawan, dan nasabah. Dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, penelitian ini berupaya menggali lebih dalam bagaimana digitalisasi diimplementasikan, bagaimana respons nasabah terhadap layanan digital, serta strategi yang diterapkan oleh pihak bank dalam menghadapi hambatan yang muncul.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran komprehensif mengenai efektivitas digitalisasi di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sukaraja, serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan digital agar lebih optimal dan inklusif bagi seluruh masyarakat. Adapun skema pendekatan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:



**Gambar 2.1**  
**Skema Pendekatan Masalah**