

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan zaman membuat banyak perubahan dalam berbagai hal, sebagai salah satu contoh yaitu pada teknologi. Perkembangan teknologi mengalami perkembangan yang cukup pesat terutama dalam hal sistem pembayaran. Sistem pembayaran dalam transaksi sehari-hari telah mengalami perubahan yang cukup signifikan, dari yang sebelumnya menggunakan uang tunai untuk bertransaksi kemudian jadi menggunakan pembayaran digital atau non-tunai (Cucu et al., 2025). Perubahan ini tidak terlepas dari adanya inovasi di bidang teknologi finansial (*fintech*) yang mendorong transformasi sistem pembayaran di Indonesia.

Di Indonesia, perkembangan tersebut mulai terlihat peningkatannya sejak ada layanan dompet digital seperti Dana, Ovo, dan *GoPay* yang memberikan kemudahan bertransaksi hanya melalui *smartphone*. Selain itu, *Bank for International Settlements* mengatakan bahwa pandemi Covid-19 menjadi salah satu faktor yang mempercepat adopsi pembayaran digital di berbagai negara. Pada tahun 2020, jumlah penarikan uang tunai tercatat menurun sekitar 23%, sementara transaksi pembayaran digital justru mengalami peningkatan yang signifikan (Auer et al., 2020). Hal ini juga didukung oleh penelitian Primadineska (2021) yang menyatakan bahwa pandemi *Covid-19* mendorong masyarakat untuk beralih ke sistem pembayaran digital karena dinilai lebih efisien serta mampu meminimalkan risiko kesehatan dalam proses transaksi.

Sejalan dengan hal tersebut, pada tahun yang sama Bank Indonesia menghadirkan inovasi baru yaitu QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) yang merupakan metode pembayaran berupa QR code untuk memfasilitasi pembayaran digital. Dengan hadirnya fitur QRIS dinilai dapat meningkatkan penggunaan pembayaran digital karena memberikan kemudahan, hal ini membentuk perilaku masyarakat untuk bertransaksi secara digital (Ryantina & Arinal, 2026).

Dengan adanya perubahan dalam sistem pembayaran ini dapat mempengaruhi perilaku dan minat masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Minat bisa diartikan sebagai suatu rasa suka terhadap suatu hal dan merasa punya ketertarikan tanpa suatu paksaan (Slameto, 2013). Kemudian, minat juga dikaitkan dengan minat membeli atau memilih suatu barang yang sesuai keinginan dan bisa juga yang merupakan kebutuhan pribadi. Dalam konteks perbankan, minat nasabah bisa diartikan sebagai minat untuk menggunakan layanan perbankan berbasis digital. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa minat untuk menggunakan pembayaran digital dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti persepsi kesesuaian, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat berpengaruh terhadap minat untuk menggunakan layanan pembayaran digital (Ismail & Purwani, 2021). Selain itu, faktor kegunaan, kemudahan dan pengetahuan konsumen dapat mempengaruhi terhadap minat penggunaan *fintech* sebagai alat pembayaran (Emy et al., 2022).

Dari kedua penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa minat dalam penggunaan layanan pembayaran digital tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis,

namun juga dipengaruhi oleh bagaimana tingkat pemahaman pengguna serta berbagai persepsi yang dapat membentuk perilaku dalam penggunaan layanan keuangan digital.

Dari hal tersebut, mendorong perbankan untuk turut beradaptasi dan bertransformasi ke layanan berbasis digital. Perubahan ini terlihat dari perubahan pelayanan yang sebelumnya hanya dengan berbasis tatap muka secara langsung sekarang sudah mulai menerapkan layanan digital juga seperti layanan melalui *mobile banking*, yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan bank tanpa harus datang langsung ke kantor cabang (Rizieq, 2024). Transformasi tersebut menunjukkan bukti nyata bank dalam beradaptasi dan berinovasi dengan perkembangan teknologi sekaligus menjawab perubahan perilaku nasabah yang kini lebih mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi.

Bank Indonesia (BI) menyatakan bahwa transaksi pada penggunaan *mobile banking* mengalami peningkatan yang signifikan yaitu sebesar 40,1% secara tahunan pada tahun 2024 dengan generasi Z dan milenial sebagai pengguna yang mendominasi. Selain itu pada tahun 2025 menunjukan peningkatan kembali diperkirakan mencapai 52% dari hal ini dapat dikatakan bahwa masyarakat sudah semakin menerima dan mengikuti tren pembayaran digital.

Sebagai salah satu bank pembangunan daerah yang mendukung perekonomian daerah, Bank bjb juga turut beradaptasi dengan perkembangan pembayaran digital melalui penerapan transformasi digital di berbagai layanan di

bank Bjb. Transformasi digital pada bank bjb tidak hanya berfokus pada peningkatan optimalisasi operasional, tetapi juga pada upaya meningkatkan kualitas pelayanan serta memperkuat daya saing di era digital (Kurniawan et al., 2021). Sejalan dengan hal tersebut, Bank Bjb menghadirkan aplikasi mobile banking Digi by Bjb sebagai bentuk inovasi layanan digital yang menyediakan beragam fitur transaksi non-tunai seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian, hingga dukungan transaksi menggunakan fitur QRIS.

Pengembangan aplikasi Digi by Bjb menjadi bagian dari strategi digitalisasi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman nasabah melalui perbaikan kualitas layanan serta penambahan fitur yang semakin lengkap (Oktopia & Supriatna, 2025). Di tingkat daerah yang sedikit akses, peran kantor cabang bisa dibidang cukup penting dalam mendorong masyarakat agar mau beralih ke layanan digital. Dalam hal ini, Bank Bjb Kantor Cabang Tasikmalaya berperan sebagai unit operasional yang berinteraksi langsung dengan nasabah, memberikan edukasi mengenai literasi digital serta mendorong penggunaan *mobile banking*, sehingga dapat mendukung keberhasilan implementasi transformasi digital di tingkat daerah.

Namun, walaupun sudah terbilang banyak yang mengikuti perkembangan tersebut, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya beralih ke pembayaran digital karena beberapa faktor seperti faktor usia, faktor kurangnya akses elektronik, jaingan internet dan kurangnya literasi digital. Beberapa penelitian terdahulu menunjukan bahwa berbagai faktor, seperti pada penelitian Eric Prasetya Limantoro dan Dudi Anandya (2022) mengatakan bahwa *perceived security* (persepsi keamanan), *perceived compatibility* (persepsi kesesuaian), *user mobility*

(mobilitas pengguna), *personal innovativeness* (inovasi pribadi), serta lingkungan sosial berpengaruh terhadap minat penggunaan pembayaran digital. Selain itu, penelitian oleh Shely Juniarty dan Immanuel Zai (2024) mengatakan bahwa *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *perceived usefulness* (persepsi manfaat), dan *perceived risk* (persepsi resiko) dapat berpengaruh terhadap perilaku pembayaran digital.

Dari kedua penelitian di atas terlihat membahas bagaimana berbagai faktor dapat mempengaruhi minat nasabah dan pada penelitian tersebut masih berfokus pada pembayaran digital secara umum dan belum secara khusus meneliti bagaimana pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat penggunaan aplikasi *mobile banking*, terutama dalam konteks bank daerah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih spesifik mengenai Pengaruh Perilaku Pembayaran Digital terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking* Digi by Bjb pada Bank bj Kantor Cabang Tasikmalaya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis dalam pengembangan literatur mengenai perilaku keuangan digital serta dapat mengisi celah penelitian yang belum banyak dibahas sebelumnya.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, identifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana perilaku pembayaran digital nasabah di PT. Bank pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) ?

2. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb pada PT. Bank pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) ?
3. Bagaimana pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* DIGI by bjb pada PT. Bank pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk (Bank Bjb) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perilaku pembayaran digital nasabah pada PT. Bank pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk (Bank Bjb).
2. Untuk mengetahui minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb pada PT. Bank pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk (Bank Bjb).
3. Untuk mengetahui pengaruh perilaku pembayaran digital terhadap minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb pada PT. Bank pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk (Bank bjb).

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Pengembangan Ilmu

Diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menambah wawasan dalam bidang layanan digital perbankan dan memberi pemahaman lebih dalam tentang

perilaku pembayaran digital, dan minat terhadap penggunaan *mobile banking* Digi by Bjb.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas pengetahuan penulis dan agar penulis dapat memahami lebih dalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan terutama tentang perilaku pembayaran digital, dan layanan *mobile banking*.

b. Bagi Jurusan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa yang akan meneliti hal yang serupa dan membantu jurusan dalam mengembangkan materi perkuliahan.

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini bisa jadi masukan bagi Bank Bjb untuk meningkatkan kualitas layanan *Mobile Banking* Digi by Bjb dan menyesuaikan strategi pengembangan layanan digital agar dapat berdaya saing dan bisa menyesuaikan minat dan perilaku nasabah.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Bjb Kantor Cabang Tasikmalaya yang berada di Jl. Mayor Utarya No.30, Empangsari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46113

[illegible]

