

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Dalam era modern ini, tidak dapat disangkal bahwa perkembangan teknologi terjadi dengan cepat. Di tengah era informasi yang semakin maju, penetrasi *digital banking* sudah mulai terlihat dalam berbagai sektor, terutama di sektor keuangan dan perbankan. Oleh karena itu, bank perlu melakukan upaya maksimal untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Kinerja *digital banking* terus meningkat dari tahun ke tahun dalam setiap kegiatan keuangan nasabahnya. Meskipun memberikan kemudahan yang signifikan, layanan *digital banking* ini masih belum sepenuhnya diadopsi oleh masyarakat Indonesia. Menurut penelitian (Saputra, 2023) menunjukkan bahwa data Lembaga keuangan dunia menyatakan hanya 54% dari Masyarakat Indonesia yang tersentuh layanan keuangan perbankan dan selebihnya belum.

Perkembangan dan kemajuan teknologi telah menjadi wahana yang membawa kemudahan, manfaat, dan kesejahteraan bagi kehidupan manusia. Dalam ajaran Islam, manusia dianjurkan untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi sebagai bentuk ketaatan terhadap ajaran Allah. Ayat-ayat Al-Quran, seperti yang terdapat pada Surah Ar-Rahman (55:33), menekankan pentingnya pengetahuan dan kebijaksanaan, mengajarkan bahwa Allah telah mengajarkan manusia ilmu pengetahuan yang meliputi berbagai aspek sains dan teknologi. Oleh karena itu, sebagai umat Islam, kita dihimbau untuk terus mempelajari, mengembangkan, dan mengaplikasikan ilmu pengetahuan serta teknologi guna meningkatkan kesejahteraan umat manusia dan mendekatkan diri kepada kebijaksanaan Ilahi.

۳۳ ۞ لَا تَتَّقُونَ إِلَّا بِسُلْطَنِ يَمْعَشَرَ الْجِنَّ وَالْإِنْسِ إِنْ اسْتَطَعْتُمْ أَنْ تَنْفُذُوا مِنْ أَقْطَارِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ فَانفُذُوا

*Yā ma'syalar-jinni wal-insi inistaṭa'tum an tanfuẓu min aqtāris-samāwāti wal-arḍi fanfuẓu, lā tanfuẓuna illā bisulṭān*

*“Hai jama'ah jin dan manusia, jika kamu sanggup menembus (melintasi) penjuru langit dan bumi, maka lintasilah, kamu tidak dapat menembusnya kecuali dengan kekuatan.”*

Ayat ini menggambarkan kepentingan luar biasa dari ilmu pengetahuan dalam kehidupan umat manusia. Manusia, yang diangkat sebagai khalifah di muka bumi dan diberikan akal serta pikiran, memiliki tanggung jawab besar untuk menjaga dan mengelola segala sumber daya dengan bijaksana. Dalam menjalankan peran sebagai khalifah, manusia diwajibkan untuk terus mengembangkan berbagai bidang ilmu pengetahuan, sehingga dapat menciptakan kehidupan yang lebih baik.

Pentingnya ilmu pengetahuan dihubungkan dengan akal dan pikiran yang dianugerahkan oleh Allah kepada manusia. Dengan memanfaatkan akal dan pikiran tersebut, manusia dapat memahami, merawat, dan mengelola sumber daya alam serta mengembangkan ilmu pengetahuan dalam berbagai bidang. Tidak hanya itu, perkembangan teknologi pada zaman ini menjadi salah satu sarana yang memudahkan kehidupan sehari-hari. Dengan adanya teknologi, manusia dapat melaksanakan aktivitas harian dengan lebih efisien dan efektif.

Sebagai hasil dari pemahaman dan penerapan ilmu pengetahuan, perkembangan teknologi juga menjadi sarana untuk mencapai kehidupan yang lebih baik. Inovasi dan penemuan baru dalam ilmu pengetahuan dan teknologi membantu memecahkan berbagai tantangan dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Oleh karena itu, melalui penjagaan sumber daya dan pengembangan ilmu pengetahuan, manusia diharapkan dapat menjalankan peran sebagai khalifah dengan lebih baik, menciptakan kehidupan yang berkelanjutan dan harmonis di bumi ini.

Pertumbuhan bank digital di Indonesia mengalami akselerasi yang signifikan, tercermin dari peningkatan jumlah platform yang tersedia. Saat ini, berbagai platform bank digital baru mulai muncul di Indonesia, di antaranya seperti LINE Bank, Bank Jago, Bank Neo Commerce, dan blu by BCA Digital. Keberadaan bank digital ini ditandai oleh penawaran fitur-fitur baru yang unik dan antarmuka yang lebih segar serta terkini dibandingkan dengan aplikasi mobile banking atau internet banking konvensional. Selain menawarkan tampilan yang menarik dan fitur yang inovatif, citra merek dari platform bank digital baru ini juga terbilang positif karena umumnya berasal dari perusahaan yang terpercaya, beberapa di antaranya menjalin kemitraan dengan perusahaan besar dan terkenal di masyarakat Jusia,( 2022)

Bank digital merupakan hasil adaptasi terhadap risiko dan dinamika perubahan, menciptakan arah baru dalam industri perbankan. Hal ini dapat dilihat dari langkah-langkah yang diambil oleh lembaga keuangan besar yang mendirikan platform perbankan digital mereka sendiri. Contohnya adalah Jenius, Digibank, TMRW, Wokee, dan BCA Digital, yang merupakan bank digital yang diperkenalkan oleh institusi-institusi perbankan terkemuka di Indonesia (Valentino et al., 2022)

Generasi Z yang makin bertambah berada dalam fase produktif semakin mendorong kemajuan teknologi dan dunia digital. Anak-anak yang lahir pada kisaran tahun 1995-2010 adalah mereka yang saat ini tengah menempuh pendidikan Perguruan Tinggi. Dengan status anak yang lahir pada Generasi Z, tentu otomatis mereka lebih paham dengan teknologi. Berdasarkan data Susenas, populasi Generasi Z mencapai sekitar 45 juta individu, atau setara dengan 33,75 persen dari total penduduk Indonesia. Pada tahun 2020, yang merupakan awal dari bonus demografi, generasi Z berada dalam kisaran usia 20 hingga 40 tahun. Rentang usia ini dianggap sebagai masa produktif yang akan menjadi pilar ekonomi Indonesia (Saputra, 2023).

Masyarakat untuk sekarang memang sudah lebih lama tereduksi oleh perbankan konvensional daripada perbankan syariah. Hal ini memang terlihat dari penggunaannya yang memang jauh lebih banyak menggunakan layanan bank konvensional daripada bank syariah. Oleh karena itu, perbankan syariah harus memiliki perubahan agar mampu bersaing dengan bank konvensional. Antara perbankan syariah dan konvensional memiliki perbedaan produk, tetapi perbedaan satu produk, tetapi perbedaan satu produk mengandung konsekuensi tersendiri. Tentu dengan hal itu antara perbankan konvensional dan perbankan syariah memiliki kekurangan dan kelebihan masing-masing.

Sebagai badan usaha, perbankan syariah perlu responsif terhadap kebutuhan generasi Z, mengingat merek mereka akan menjadi pasar masa depan. Saat ini, bank syariah sedang mengikuti perkembangan zaman yang mencakup keberadaan *fintech*. Digital banking adalah salah satu yang harus disasar oleh bank syariah berusaha untuk melakukan perkembangan banyak hal, misalnya memperbaiki database, mengembangkan internet banking, hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan anak muda.

Penyedia layanan bank digital di Indonesia setiap tahun selalu mengalami peningkatan seiring dengan pengguna layanan digital yang juga semakin bertambah. Kemunculan bank digital ini diperkirakan akan selalu mengalami peningkatan seiring teknologi digital yang semakin canggih. Otoritas Jasa Keuangan telah menginformasikan pengguna pada tahun 2016, penggunaan layanan bank digital seperti SMS Banking, Phone Banking, Mobile Banking, dan Internet Banking meningkat sebanyak 270 persen menjadi 50,4 juta dari 13,6 juta pada tahun 2012. Sementara itu, jumlah transaksi pada bank digital mengalami lonjakan sebesar 169 persen, mencapai 405,4 juta transaksi pada tahun 2016 dibandingkan dengan 150,8 juta transaksi pada tahun 2012 (Claudisu & Zainul Arifin, 2022).

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2021, dinyatakan bahwa bank digital merupakan suatu entitas perbankan yang berbadan hukum Indonesia (BHI) dan berfokus pada penyediaan serta pelaksanaan kegiatan usaha perbankan, utamanya melalui saluran elektronik tanpa keberadaan kantor fisik selain kantor pusat, atau menggunakan kantor fisik dalam skala yang terbatas. Perizinan bagi bank digital ini diberikan dalam kategori bank umum, dengan perbedaan yang mencolok terletak pada perubahan model bisnis atau pendekatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Otoritas, 2021)

Perlu ditekankan bahwa, meskipun istilah "bank digital" digunakan, OJK menegaskan bahwa ini tidak mengubah status kelembagaan dari bank itu sendiri. Sebagaimana dijelaskan, bank tetap diakui sebagai bank, terlepas dari evolusi model bisnis yang diadopsinya. Pemahaman tentang bank digital menyoroti lebih kepada transformasi cara layanan perbankan kepada nasabah daripada mengenai status kelembagaan. Dengan demikian, penekanan diberikan pada kemampuan bank digital untuk menyediakan layanan perbankan melalui saluran elektronik dan keterbatasan kehadiran fisik, yang merupakan inti dari definisi tersebut

Penelitian yang dilakukan oleh (Ayu Kade Rachmawati et al., 2021) mengungkapkan temuan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari persepsi kegunaan dan kredibilitas terhadap minat penggunaan. Temuan ini mencerminkan pentingnya persepsi kegunaan dan kredibilitas sebagai faktor-faktor kunci yang mempengaruhi minat individu untuk menggunakan suatu produk atau layanan.

## **B. Batasan Masalah Penelitian**

Batasan masalah penelitian yang dimaksud yakni peneliti fokus menguji apakah pengaruh *perceived usefulness*, *perceived credibility*, dan *features* terhadap Bank Digital di Yogyakarta. Penelitian ini hanya memfokuskan pada minat menggunakan Bank Digital.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah dari proposal tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh terhadap minat menggunakan bank digital di Yogyakarta?
2. Apakah *Perceived Credibility* berpengaruh terhadap minat menggunakan bank digital di Yogyakarta?
3. Apakah *Features* berpengaruh terhadap minat menggunakan bank digital di Yogyakarta?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian secara umum yang diuraikan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap minat menggunakan bank digital di Yogyakarta
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Credibility* terhadap minat menggunakan bank digital di Yogyakarta
3. Untuk mengetahui pengaruh *Features* terhadap minat menggunakan bank digital di Yogyakarta

## E. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah diharapkan mampu memberikan manfaat yang dapat diambil bagi pihak yang berkepentingan dan memberikan manfaat untuk:

### 1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan dari penelitian ini adalah diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian-penelitian berikutnya yang berhubungan dengan pengaruh *perceived usefulness*, *perceived credibility*, dan *features* terhadap minat menggunakan bank digital.

### 2. Kegunaan Praktis

Kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengaruh positif bagi pihak yang berkepentingan dan membutuhkan, yaitu:

#### 1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan mampu memenuhi pengetahuan tentang adanya Bank Digital dan sebagai tugas menyelesaikan proposal tugas akhir program studi D4 Prodi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

#### 2. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan dampak positif bagi Masyarakat serta memberikan bahan referensi untuk pengembangan penelitian selanjutnya khususnya dalam mengkaji apa saja yang pengaruh *perceived usefulness*, *perceived credibility*, dan *features* terhadap minat menggunakan bank digital.