

BAB 1

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Digitalisasi sudah melakukan perubahan terhadap keseluruhan kehidupan masyarakat, apa saja yang diinginkan masyarakat dapat dilayani dalam satu genggaman sehingga akan memudahkan kebutuhan dan aktivitas masyarakat. Dalam dunia perbankan, digitalisasi bukan hanya suatu pilihan tetapi suatu keharusan dan kewajiban kenapa seperti itu karena nasabah menginginkan adanya kecepatan, kemudahan dan memiliki layanan 7x24 jam. Maka dari itu, transformasi digital merupakan cara baru dalam berbisnis karena potensinya dapat menghemat biaya operasional. Transformasi ini bukan hanya untuk mengembangkan produk yang sudah dimiliki perbankan, tapi juga mengubah pemikiran masyarakat sesuai dengan perilaku dan kebutuhan masyarakat.

Kebutuhan masyarakat saat ini sudah berpindah kepada layanan yang cepat, dan dapat dikendalikan oleh masyarakat sendiri. Dengan adanya hal ini, perbankan sendiri wajib memiliki layanan *digital end to end*. Artinya, layanan di bank konvensional akan berjalan cepat dan sistem pembayaran yang dimiliki perbankan dapat dilakukan secara digital. Keuntungan dengan adanya digitalisasi bank ini yaitu dapat menurunkan biaya operasional dan digital perbankan ini sendiri ialah salah satu investasi jangka panjang untuk pihak perbankan. Pihak perbankan nantinya akan menjangkau pasar yang lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Agar dapat melakukan hal ini, pada tahap awal pihak perbankan harus melakukan transformasi menginfrastrukturkan IT.

Dengan adanya pertumbuhan bisnis *e-commerce* di Indonesia, perbankan sendiri diharuskan untuk dapat mengikuti tren transaksi digital termasuk dalam hal sistem pembayaran tanpa uang tunai maupun produk layanan keuangan atau perbankan

sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam hal *e-commuting*, *fintech*, serta fasilitas perbankan dan keuangan menggunakan internet yang jumlahnya semakin meningkat di Indonesia.

Menurut Bank Indonesia (2022), transaksi menggunakan sistem pembayaran non tunai makin disenangi oleh banyak orang. Tercemin sejak adanya transaksi menggunakan uang elektronik yang sudah tumbuh 49,06% *year on year* (yoy) yang memperoleh Rp 305,4 triliun. Perry Warjiyo sebagai gubernur Bank Indonesia memproyeksikan bahwa sistem pembayaran menggunakan uang elektronik nanti akan menimbun berkisaran 17,13% *year on year* (yoy) yang mencapai Rp 357,7 triliun untuk tahun 2022. Nilai transaksi menggunakan layanan digital bank akan meningkat sebesar 45,64% *year on year* (yoy) yang mencapai Rp 39.841,4 triliun selama 2021, sehingga Bank Indonesia memperkirakan nantinya menggunakan layanan digital nantinya akan tumbuh 24,83% *year on year* (yoy) mencapai Rp 49.733,8 pada 2022. Maka dari itu, bisnis dalam perbankan dan keuangan akan menjadi salah satu sektor yang dituntut untuk melakukan transformasi digital untuk tetap berhasil dalam persaingan yang ketat guna untuk memenuhi perilaku konsumen yang berubah ke arah digital.

Menurut Accenture (2015), dunia perbankan di Indonesia akan mengalami risiko kehilangan 30% nasabahnya, apabila tidak melakukan perubahan dalam menggunakan teknologi secara maksimal dengan segera. Sektor perbankan tidak hanya dituntut untuk menggunakan teknologi digital saja, tetapi harus bisa mengambil beberapa peluang dengan cara lebih mengetahui perubahan perilaku transaksi nasabah dan kepuasan yang dirasakan nasabah yang semakin menuju ke arah digital karena lebih mudah dalam memenuhi kebutuhan transaksi yang dilakukan nasabah.

Dengan adanya hal ini, sektor perbankan dituntut untuk bisa lebih kreatif dalam mewujudkan kelebihan dalam bersaing di tengah persaingan yang ketat dalam menjaga kepuasannya sehingga membuat nasabah menjadi nasabah yang loyal dan mampu memberikan keuntungan. Sebagai contoh, apabila bank memberi suatu layanan yang sangat cepat dari pesaingnya dalam bertransaksi secara langsung, itu akan merugikan bagi sektor perbankan apabila nasabah tidak dapat menghargai kecepatan tersebut.

Annisa Syaharani, 2022

**ANALISA DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU TRANSAKSI
MENGUNAKAN PRODUK QRIS**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbankan dan Keuangan Program Diploma
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

Maka dari itu, pihak bank harus lebih fokus dalam membentuk suatu keunggulan nasabah yang akan membuat nasabah dapat memberikan penilaian dan rasa kepuasan tertinggi. Dalam mencapai hal ini langkah pertama yang harus dilakukan oleh perbankan ialah menaksir tingkat kualitas layanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan merupakan hasil dari satu proses evaluasi yang dimana nasabah mengumpamakan tanggapan mereka terhadap kualitas pelayanan dan hasilnya sesuai dengan apa yang nasabah harapkan. Ketika tanggapan nasabah memenuhi harapannya, maka nasabah akan merasakan kepuasan pada layanan tersebut.

Dengan ini, hal itu semua akan dilakukan oleh perbankan untuk meningkatkan layanan digital perbankan dan kepuasan nasabahnya yang pada akhirnya akan berdampak terhadap perubahan perilaku dalam bertransaksi sehari – hari. Dengan demikian penulis akan mengangkat judul penelitian “**Analisis Digitalisasi Perbankan Terhadap Perubahan Perilaku Transaksi Menggunakan Produk QRIS**”.

I.2 Tujuan

Terdapat berbagai tujuan yang ingin penulis sampaikan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir, sebagai berikut :

1. Menganalisa pengaruh digitalisasi perbankan terhadap perilaku nasabah dalam bertransaksi menggunakan produk QRIS.
2. Menganalisa kepuasan nasabah pada layanan digitalisasi perbankan menggunakan produk QRIS.

I.3 Manfaat

Terdapat berbagai manfaat yang penulis harapkan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Laporan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi para pembaca yang ingin mengetahui tentang dampak digitalisasi terhadap perubahan perilaku

Annisa Syaharani, 2022

**ANALISA DIGITALISASI PERBANKAN TERHADAP PERUBAHAN PERILAKU TRANSAKSI
MENGUNAKAN PRODUK QRIS**

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Perbankan dan Keuangan Program Diploma
[www.upnvj.ac.id – www.library.upnvj.ac.id – www.repository.upnvj.ac.id]

nasabah dalam bertransaksi dan mengetahui kepuasan nasabah pada layanan digitalisasi perbankan.

2. Manfaat Praktisi

a. Bagi Sektor Perbankan

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat membantu sektor perbankan dalam menganalisa dampak digitalisasi perbankan terhadap perubahan perilaku konsumen dan kepuasan nasabah. Sehingga sektor perbankan nantinya dapat mengembangkan layanan digitalisasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

b. Bagi Nasabah

Laporan tugas akhir ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam memahami layanan digitalisasi perbankan kedepannya dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam layanan digitalisasi perbankan.