# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar Belakang Penilitian**

Sektor keuangan merupakan sektor yang memiliki peran penting dalam kehidupan kita, contohnya seperti layanan perbankan. Setiap harinya kita menggunakan produk-produk perbankan untuk melakukan transaksi mulai dari mengirim uang, menabung, bahkan untuk membayar biaya kebutuhan hidup kita sehari-hari. Semakin meningkatnya kebutuhkan kita akan produk perbankan, maka pihak bank pun mulai mencari inovasi baru untuk meningkatkan kualitas, kenyamanan, dan keamanan bagi nasabahnya. Dengan meningkatnya sarana prasarana dan adanya perkembangan teknologi, maka muncullah banyak inovasi. Inovasi tersebut menghasilkan layanan yang disebut sebagai *digital banking* yang sudah tidak asing lagi bagi kita.Keberadaan *digital banking* diharapkan dapat membantu kita untuk bertransaksi dengan lebih cepat, aman, dan praktis dengan memanfaatkan teknologi digital berupa perangkat ataupun aplikasi sebagai perantaranya. Dengan adanya *digital banking* juga membantu perbankan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memperbaiki operasional agar lebih efisien.

Menurut OJK (2016) *digital banking* merupakan kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri. Pengembangan strategi bisnis yang mengarah kepada layanan perbankan digital memerlukan infrastruktur yang memadai. Di antaranya manajemen risiko, penyesuaian teknologi informasi, dan sumber daya manusia, untuk mendukung ­­­­­­­­­operasionalnya. Bank harus mempertimbangkan risiko seperti lajunya pekembangan teknologi, munculnya inovasi maupun pesaing baru, dan ancaman keamanan siber agar dapat mengatasinya dengan baik. Selain itu bank harus menyesuaikan teknologi informasi dengan target pasar agar dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat. Bank juga mengandalkan sumber daya manusia untuk turut berperan dalam mengembangkan sarana prasarana dan sistem yang dapat mendukung infrastrukturnya. Jika semua infrastruktur yang diperlukan telah disiapkan dan dipertimbangkan dengan baik, maka perkembangan *digital banking* diharapkan dapat berkembang dengan baik.

Menurut penelitian PWC (2018) baru tiga tahun yang lalu, 75% bankir memperkirakan bahwa lebih dari separuh transaksinya dilakukan melalui kantor cabang konvensional – kini angka ini turun menjadi 34%, sedangkan tren bertransaksi di jalur digital naik menjadi 35%. Dahulu bank berlomba-lomba untuk membuka kantor cabang dan ATM agar dapat lebih dekat dengan nasabahnya. Namun saat ini karena beberapa faktor seperti semakin canggihnya ponsel pintar, koneksi internet yang semakin lancar, dan masyarakat senang dengan sesuatu yang praktis, maka mereka akan lebih memilih untuk bertransaksi menggunakan *digital banking* dibanding datang ke kantor cabang atau ATM.

Dengan adanya *digital banking* yang mempermudah transaksi kita, maka perekonomian di Indonesia pun turut meningkat dengan pesat. Kemudahan dalam bertransaksi dan tingkat keamanan yang lebih baik membuat minat masyarakat untuk melakukan kegiatan perekonomian meningkat sehingga perputaran uang pun semakin cepat. Berkembangnya *e-commerce­* juga mendukung tingkat penggunaan *digital banking*. Masyarakat tidak perlu lagi keluar rumah untuk berbelanja kebutuhan mereka, hanya dengan menggunakan ponsel pintar dan pembayaran melalui *digital banking* hampir segala seuatu dapat dibeli. Hal ini meningkatkan tingkat konsumsi masyarakat karena transaksinya yang begitu praktis.

Hal penting lain yang ikut mendukung perkembangan *digital banking* ialah literasi keuangan. Menurut Kemdikbud (2017) literasi keuangan adalah pengetahuan dan kecakapan untuk mengaplikasikan pemahaman tentang konsep dan risiko, keterampilan agar dapat membuat keputusan yang efektif dalam konteks finansial untuk meningkatkan kesejahteraan finansial, baik individu maupun sosial, dan dapat berpartisipasi dalam lingkungan masyarakat. Meskipun pertumbuhan ekonomi di Indonesia bisa dibilang cukup besar setiap tahunnya, namun masih sering terjadi kesenjangan ekonomi dan sosial di masyarakat. Penyebabnya adalah sebagian besar masyarakat masih minim pengetahuan dan keterampilannya dalam literasi keuangan yang mengakibatkan rendahnya pemanfaatan produk perbankan. Seorang individu membutuhkan pengetahuan dasar tentang keuangan yang dapat dijadikan sebagai bekal untuk mencapai kehidupan yang lebih berkualitas. Dengan mengenal literasi keuangan, masyarakat juga dapat membantu pertumbuhan ekonomi, menurunkan tingkat inflasi, dan tingkat kesenjangan sosial akan menurun.

Secara umum inklusi keuangan dapat diartikan sebagai hak setiap orang untuk memiliki akses dan layanan penuh dari lembaga keuangan secara efektif dan efisien. Menurut Salim (2014), keuangan inklusif adalah suatu keadaan dimana mayoritas individu dapat memanfaatkan jasa keuangan yang tersedia serta meminimalisir adanya kelompok individu yang belum sadar akan manfaat akses keuangan melalui akses yang telah tersedia tanpa biaya yang tinggi.

Oleh karena itu *digital banking* dan literasi keuangan berpengaruh terhadap inklusi keuangan. Semakin berkembangnya teknologi dan tingkat pemahaman masyarakat dapat membangun perekonomian Indonesia ke arah yang lebih baik dan stabil. Dengan begitu masyarakat dapat hidup sejahtera dan mengurangi tingkat kesenjangan sosial.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditentukan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh tingkat penggunaan *digital banking* terhadap inklusi keuangan?
2. Apakah terdapat pengaruh tingkat literasi keuangan terhadap inklusi keuangan?

## **1.3 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini mengambil responden khususnya masyarakat yang berada di sekitar daerah Jabodetabek. Berdasarkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi inklusi keuangan, maka penelitian ini membatasi masalah dengan menentukan dua faktor yaitu tingkat penggunaan *digital banking* dan tingkat literasi keuangan pada masyarakat.

## **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan yang diharapkan untuk dicapai pada penelitian ini adalah

1. Mengetahui pengaruh tingkat penggunaan *digital banking* terhadap inklusi keuangan.
2. Mengetahui pengaruh tingkat literasi keuangan terhadap inklusi keuangan.

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut

1. Peneliti
   1. Menambah pengetahuan dan informasi khususnya mengenai inklusi keuangan.
   2. Menambah pengetahuan khususnya untuk lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi inklusi keuangan.
2. Masyarakat di Jabodetabek
   1. Sebagai bahan pembelajaran untuk mengetahui lebih banyak mengenai inklusi keuangan.
3. Lembaga Lainnya (Pihak Luar)
   1. Sebagai bahan masukan bagi lembaga bank untuk melakukan sosialisasi dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
   2. Sebagai bahan masukan dan saran bagi lembaga pemerintah untuk membantu pertumbuhan ekonomi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam proposal skripsi ini yakni :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan secara garis besar tentang latar belakang, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan landasan teori dari penelitian ini dan menjadi referensi untuk mendukung penelitian yang akan dilaksanakan. Disertai dengan kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB 3 OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini akan diuraikan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional, penentuan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis.