

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggambarkan secara ringkas namun komprehensif mengenai topik yang penulis teliti, dengan tujuan memberikan manfaat bagi pembaca dan peneliti. Dengan melakukan penelitian ini dapat membantu dalam perkembangan kerangka teoritis dan pemahaman yang tepat untuk penelitian lebih lanjut.

1.1.1 Profil Perusahaan Bank BJB

Pendirian bank BJB dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah De Erste Nederlandsche Indische Shareholding N.V., sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selama tahun 2022, bank BJB berhasil membawa pulang 89 penghargaan. Baik di bidang perbankan, *finance*, ataupun kepemimpinan. Ini adalah buah dari kepercayaan Anda yang memilih bank BJB sebagai *partner* perbankan dan perencanaan finansial.

1.1.2 Logo Perusahaan Bank BJB



Gambar 1. 1 Logo Bank BJB

Sumber: bankbjb.co.id

Bentuk sayap pada logo bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *stakeholder*, dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada logotype merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grothesk. Pemilihan nama bank BJB hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, ransenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo diatas merupakan konfigurasi utama.

1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan Bank BJB

PT Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten memiliki visi dan misi perusahaan untuk dijadikan landasan dan tolak ukur tujuan perusahaan :

a. Visi

“ Menjadi Bank pilihan utama Anda ”

b. Misi

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholder.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada Masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

1.1.4 Fitur Digi by Bank BJB

Berbagai inovasi digital di dunia perbankan akan terus menyesuaikan dengan tren *industry* yang semakin berkembang, bahwa perubahan layanan perbankan *digital* menjadi sebuah keharusan. Aplikasi *Digi by Bank BJB* merupakan sebuah layanan yang dapat memudahkan nasabah dalam menawarkan solusi bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan ini bisa meliputi tentang informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan dst. Aplikasi Digi Bank BJB adalah salah satu *milestone* dalam transformasi perbankan digital yang sudah berlangsung sejak tahun 2014 melalui layanan BJB Net dan BJB Sms untuk transaksi non Tunai. Pada tahun 2020 Bank BJB meluncurkan sebuah transformasi digital pada dunia perbankan yang bernama *Digi Mobile*.

Dengan seiring perkembangan teknologi Bank BJB berusaha terus untuk melakukan perubahan dalam menjaga kualitas produk tersebut. Tanggal 19 Juli 2024 yang berlokasi di Pullman Bandung Grand Central Bank BJB merilis sebuah aplikasi pembaharuan dari sebelumnya yang kini bernama Digi by Bank BJB. Peluncuran aplikasi pembaharuan ini menjelaskan bahwa layanan perbankan tidak lagi hanya sebatas kantor bank namun lebih memiliki konsep *real time* agar bisa diakses dan dimanfaatkan kapan saja melalui *platform* digital.

Digi by Bank BJB adalah salah satu *delivery channel* bank berupa *mobile banking* yang berfungsi memberikan layanan perbankan dengan berbagai sumber dana, contoh fitur pembaharuan dari Digi by Bank BJB diantaranya :

- a. *Costumer on boarding* sehingga nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara online tidak melalui *costumer service* yang bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi baru.
- b. *Multi source of fund* yaitu metode pembayaran dari berbagai rekening seperti giro, tabungan dan saldo digicash.
- c. *Recurring Transaction* yaitu transaksi transfer, pembayaran dan pembelian secara terjadwal.
- d. *Card Management* nasabah dapat memblokir dan mengatur limit transaksi ATM pada aplikasi Digi by Bank BJB.
- e. *Voice & text command* yaitu pencarian fitur melalui metode suara dan teks.

- f. *Push notification and promotion* pemberian promosi produk yang sesuai dengan perilaku nasabah melalui *geotagging*.
- g. BJB digiloan yaitu sebuah fitur pinjaman digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pinjaman.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era digital yang semakin berkembang, industri akan selalu menghadapi tantangan baru yang tidak hanya hadir dari persaingan sistem antar bank, tetapi juga adanya kemunculan layanan keuangan berbasis teknologi (*fintech*). *Fintech* menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi bagi nasabah, yang dampaknya akan menjadi pilihan menarik bagi nasabah. Menurut Riayu dan Susanto (2021) *M-banking* adalah fasilitas dari penyedia jasa dan bank dengan tujuan mempermudah masyarakat melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan dengan menggunakan perangkat telepon yang dapat diakses jika memiliki internet. Salah satunya yaitu dengan kualitas pelayanan yang ditawarkan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dan pada akhirnya memutuskan untuk menggunakan kembali layanan tersebut.

Transformasi digital di sektor perbankan kini telah mengubah secara mendasar cara masyarakat untuk menyikapi layanan keuangan. Salah satu inovasi utama dalam digitalisasi di bidang perbankan yaitu perkembangan *mobile banking*. Bank BJB, sebagai salah satu bank daerah terkemuka di Indonesia, telah meluncurkan aplikasi Digi by Bank BJB yang bertujuan untuk memberikan kemudahan akses bagi nasabahnya.

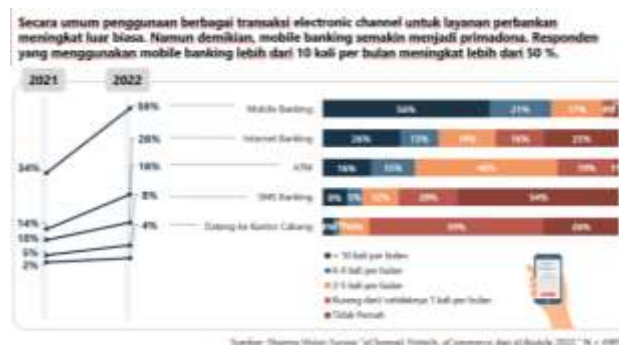


Gambar 1. 2 Data Pengguna Internet Tahun 2024

Sumber : (Kompasiana, 2024)

Dalam beberapa tahun terakhir ini, internet telah memainkan peran yang sangat penting dalam perkembangan bisnis dan perekonomian global. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara perusahaan untuk berkomunikasi dengan konsumen dan telah memberikan keuntungan dengan menghadirkan *Platform* bagi pelaku usaha, terutama dalam bidang perbankan,

Menurut data pengguna internet bulan Januari tahun 2024 memperlihatkan bahwa jumlah pengguna internet sebanyak 5,35M atau setara dengan 64,9% dari populasi di dunia sebanyak 8,08M orang. Jumlah populasi sebanyak 278,7 juta orang yang terdapat 185,3% juta pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2024, dengan penetrasi internet mencapai 66,5% dari total populasi. Sebanyak 353,3 juta sambungan seluler aktif di Indonesia pada awal tahun 2024, atau setara dengan 126,8% dari total penduduk. Berdasarkan data bank Indonesia nominal transaksi *digital banking* mencapai Rp5.340,92 triliun atau tumbuh sebesar 19,08% (YoY). Dari kalangan perbankan, peningkatan transaksi *mobile banking* memang paling tidak berdampak pada dua hal yakni pertumbuhan dana murah melalui kemudahan dalam pembukaan rekening dan peluang meningkatkan pendapatan yang berbasis komisi atau *Fee Based Income*.



Gambar 1. 3 Survey Pengguna Digital Banking

Sumber : (Sharing Vision, 2022)

Meskipun peningkatan transaksi *mobile banking* belum memberikan dampak yang signifikan terhadap pertumbuhan pendapatan. Di era digital seperti sekarang, hampir semua orang membawa ponsel ke mana pun mereka pergi. Persaingan

Saluran layanan perbankan masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangannya. *Mobile banking* unggul karena kemudahan dan fleksibilitasnya, yang menjadikan pengguna dapat mengakses fitur-fitur yang dibutuhkan pengguna pada aplikasi *mobile banking*. *Internet banking*, meskipun juga berbasis teknologi atau digital, terdapat keterbatasan karena membutuhkan media seperti laptop atau komputer yang tidak mudah digunakan di mana saja. ATM sangat berguna untuk melakukan penarikan uang tunai, namun nasabah harus datang langsung ke lokasi mesin ATM yang membutuhkan waktu dan tenaga. Datang ke kantor cabang sering dianggap sebagai pilihan paling tidak praktis karena prosesnya yang memakan waktu, terutama untuk transaksi yang sebenarnya bisa dilakukan melalui saluran digital lainnya. Kombinasi dari kelebihan dan kekurangan ini mendorong *mobile banking* menjadi pilihan favorit di era serba digital.

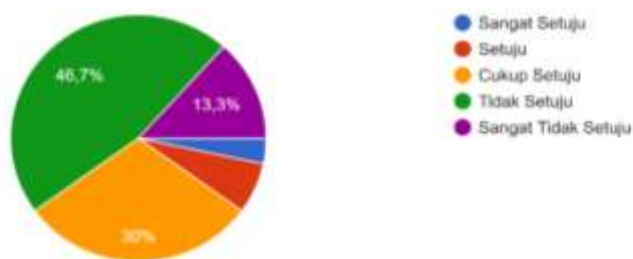


Sumber : (Sharing Vision, 2022)

21

aktivitas transaksi. Persaingan yang ketat menunjukkan bahwa pengguna *mobile banking* tersebar di berbagai *platform*. Digi by Bank BJB ini digunakan oleh internal pegawai perusahaan untuk melakukan penyaluran gaji, namun dana tersebut tidak ditahan dalam rekening melainkan disalurkan ke rekening lain atau aplikasi pembayaran *online* lainnya sesuai dengan preferensi masing-masing pegawai. Posisi pada grafik ini dapat mengindikasikan adanya celah dalam kualitas pelayanan yang diberikan Digi by Bank BJB, mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, kelengkapan fitur, faktor lain yang mempengaruhi yaitu posisi Digi by Bank BJB menunjukkan bahwa fitur dan edukasi terkait literasi investasi berkelanjutan belum cukup menarik perhatian dan dipahami oleh para pengguna.

Fasilitas layanan pada aplikasi Digi by bank bjb sudah sesuai dengan standar transaksi yang dibutuhkan pengguna
30 jawaban

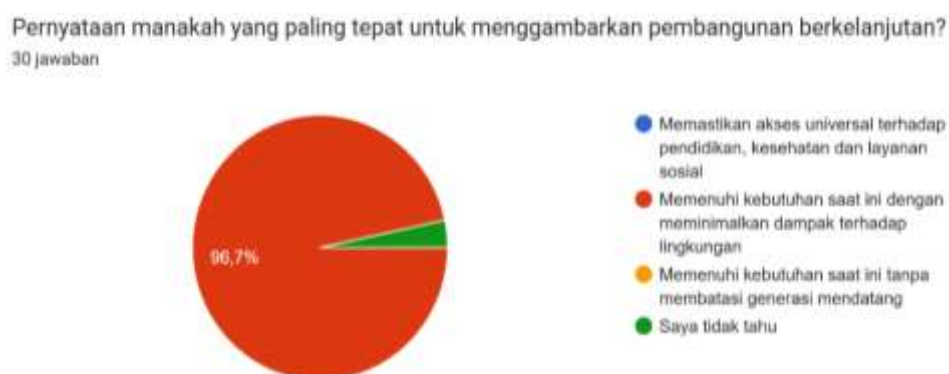


Gambar 1. 5 Hasil Pra Survey dari Variabel *Fintech Service Quality*

Sumber : Lampiran 3

Pentingnya sebuah kemudahan dalam kelengkapan fitur layanan yang menarik perhatian pada aplikasi *mobile banking* untuk meningkatkan daya tarik pengguna aplikasi Digi by Bank BJB. Kombinasi antara kelengkapan standar kebutuhan pengguna dengan kepuasan kualitas pelayanan akan memastikan bahwa aplikasi Digi by Bank BJB dapat mempertahankan pengalaman positif pengguna dalam menggunakan layanan *fintech*. Dengan berkembangnya sebuah teknologi yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan melalui *handphone*, Bank BJB harus terus melakukan pembaharuan yang lebih menarik dengan pengalaman yang menarik dan lebih efisien dibanding layanan lainnya.

Namun, terkadang pengguna aplikasi Digi by Bank BJB masih mudah beralih ke aplikasi *mobile banking* lainnya, karena adanya kemudahan dan kelengkapan yang dibutuhkan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan yang tidak didapatkan pengguna di aplikasi Digi by Bank BJB. Berdasarkan hasil survey penulis bahwa mayoritas pengguna hanya merasa “Cukup Setuju” (46,7%) terhadap kesesuaian aplikasi dengan standar transaksi yang mereka butuhkan, menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam kualitas pelayanan seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi dan kelengkapan fitur. Selain itu rendahnya tingkat “Sangat Setuju” (13,3%) mengindikasikan bahwa aplikasi ini belum mampu memberikan pengalaman yang benar-benar memuaskan atau memenuhi ekspektasi pengguna secara maksimal. Untuk itu bisa dilihat bahwa masih ada kebutuhan pengguna yang belum bisa diakses di aplikasi Digi by Bank BJB.



Gambar 1. 6 Hasil Pra Survey dari Variabel Sustainable Investment Literacy

Sumber : Lampiran 3

Dibalik adanya kebutuhan pengguna yang belum terpenuhi, investasi keuangan berkelanjutan bisa menentukan pengguna menyadari keberadaan produk keuangan yang berkelanjutan dan perbedaannya dengan produk keuangan yang sebelumnya. Masalah yang mungkin timbul adalah bahwa jika penyedia jasa hanya mementingkan masalah lingkungan, yang menyebabkan dapat mengabaikan produk keuangan tersebut. Faktor yang mempengaruhi yaitu kurangnya daya Tarik dan pemahaman pengguna terkait literasi investasi berkelanjutan. Padahal, strategi yang berfokus pada keberlanjutan, seperti integrasi fitur *Esg* yang lebih informatif

menjadi pembeda bagi Digi by Bank BJB dalam meningkatkan nilai tambah dan loyalitas pengguna. Grafik ini menunjukkan mayoritas responden sebanyak (96,7%) "Memenuhi kebutuhan saat ini dengan meminimalkan dampak terhadap lingkungan" sebagai deskripsi yang paling tepat untuk menggambarkan pembangunan berkelanjutan. Namun, masih ada potensi untuk meningkatkan pemahaman lebih terkait konsep berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa wawasan responden tentang pembangunan berkelanjutan masih terfokus pada isu lingkungan, sosial, tata kelola sementara aspek lainnya kurang mendapat perhatian.



Gambar 1. 7 Hasil Pra Survey dari Variabel Bank Sustainable Performance

Sumber : Lampiran 3

Fokus lingkungan dalam pemahaman wawasan mengenai pembangunan berkelanjutan didukung oleh hasil *survey* pada grafik di atas, karena hal ini selaras dengan pandangan positif responden terhadap adanya konsep *green financing* yang merupakan salah satu upaya nyata dalam mendukung keberlanjutan lingkungan dengan menjaga reputasi dan citra bisnis. Grafik ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak (76,7%) menunjukkan persepsi positif secara keseluruhan terhadap manfaat *green financing*.

Bagi aplikasi Digi by Bank BJB, hasil ini menunjukkan peluang untuk memanfaatkan konsep *green financing* sebagai salah satu strategi dalam mempertahankan keberlanjutan perusahaan. Edukasi yang menghubungkan manfaat *green financing* dengan performa keberlanjutan sebuah bank dengan jangka Panjang dapat memperkuat pemahaman pengguna akan pentingnya literasi

investasi berkelanjutan yang lebih menyeluruh untuk mendukung performa keberlanjutan sebuah bank. Penggunaan strategi yang tepat, seperti menghadirkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, memperkuat literasi investasi berkelanjutan karena hal ini tentunya akan berkontribusi secara signifikan pada peningkatan niat untuk menggunakan kembali aplikasi Digi by Bank BJB tentunya dapat menghasilkan manfaat yang baik juga untuk penyedia jasa dan pengguna.

Aplikasi Digi by bank bjb menjadi pilihan pertama saya untuk melakukan pembayaran kembali dimasa depan
30 jawaban



Gambar 1. 8 Hasil Pra Survey dari Variabel *Continuance Intention*

Sumber : Lampiran 3

Pemenuhan kualitas layanan yang unggul, fitur-fitur yang relevan, serta literasi investasi yang memadai berperan penting dalam menciptakan kenyamanan pengguna terhadap pembaruan aplikasi secara berkelanjutan, sekaligus memperkuat niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut untuk jangka Panjang. Hasil grafik menunjukkan adanya persepsi beragam terhadap kepercayaan pengguna terhadap aplikasi Digi by Bank BJB sebagai pilihan utama untuk melakukan pembayaran di masa depan. *Survey* ini memberikan gambaran penting tentang tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, yang berhubungan langsung dengan niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Digi by Bank BJB.

Pada grafik tersebut pernyataan “Tidak Setuju” didominasi, memperlihatkan adanya tantangan besar dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna, namun ada peluang sebesar 30% untuk meningkatkan kepercayaan pengguna

melalui perbaikan layanan dan pengembangan fitur yang lebih relevan dengan kebutuhan nasabah.

Tabel 1. 1 Keluhan Pengguna Aplikasi Digi by Bank BJB

No	Keluhan Nasabah	Pembahasan
1	Tahapan transaksi yang terlalu banyak dan rumit	Beberapa pengguna mengeluhkan proses transaksi yang tidak praktis, seperti harus melewati banyak langkah sebelum transaksi selesai. Hal ini berpotensi menurunkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan aplikasi.
2	Beberapa layanan masih mengharuskan nasabah datang ke kantor (CS/Teller)	Meskipun aplikasi sudah menawarkan berbagai fitur, masih terdapat keperluan seperti aktivasi atau perubahan data yang belum dapat dilakukan secara mandiri melalui aplikasi, sehingga mengurangi fleksibilitas layanan digital.
3	Sering terjadi perbaikan sistem (maintenance)	Pengguna merasa terganggu karena adanya perbaikan sistem yang sering dilakukan tanpa informasi yang cukup jelas, sehingga menyebabkan ketidaknyamanan saat menggunakan aplikasi.

Sumber : Lampiran 4

Dengan mengikuti perkembangan *fintech* dan terus berinovasi dalam memanfaatkan digitalisasi *fintech*, aplikasi Digi by Bank BJB memiliki potensi besar untuk bisa bersaing dengan layanan perbankan lainnya, sekaligus mendukung isu keberlanjutan perusahaan melalui solusi perbankan yang modern dan relevan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis, terdapat rumusan masalah pada penelitian ini, di antaranya :

- a. Bagaimana *Fintech Service Quality* terhadap *Continuance Intention* pada Digi by Bank BJB?

- b. Bagaimana *Sustainable Investment Literacy* terhadap *Continuance Intention* pada Digi by Bank BJB?
- c. Bagaimana *Continuance Intention* terhadap *Banking Sustainable Performance* pada Digi by Bank BJB?
- d. Bagaimana *Continuance Intention* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Fintech Service Quality* dengan *Banking Sustainable Performance* pada Digi by Bank BJB?
- e. Bagaimana *Continuance Intention* berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Sustainable Investment Literacy* dengan *Banking Sustainable Performance* pada Digi by Bank BJB?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Menganalisis sejauh mana *Fintech Service Quality* mempengaruhi *Continuance Intention* pada Digi by Bank BJB.
- b. Menganalisis sejauh mana *Sustainable Investment Literacy* mempengaruhi *Continuance Intention* pada Digi by Bank BJB.
- c. Menganalisis sejauh mana *Continuance Intention* mempengaruhi *Banking Sustainable Performance* pada Digi by Bank BJB.
- d. Menguji peran mediasi dari *Continuance Intention* dalam menghubungkan *Fintech Service Quality* dan *Banking Sustainable Performance* pada Digi by Bank BJB.
- e. Menguji peran mediasi dari *Continuance Intention* dalam menghubungkan *Sustainable Investment Literacy* dan *Banking Sustainable Performance* pada Digi by Bank BJB.

1.5 Manfaat Penelitian

Terdapat dua manfaat pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dalam pengembangan media pembelajaran secara lebih lanjut, dan menjadi sebuah

landasan adanya informasi baru dan wawasan baru dalam memahami pengaruh penerapan *Financial Technology* di dalam proses kerja perbankan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti, Penelitian ini bisa membantu para peneliti untuk mendalami memahami, serta menambah wawasan tentang *Fintech Service Quality* dan *Sustainable Investment Literacy* terhadap *Bank Sustainability Performance* dengan mediasi *Continuence Intention*.
2. Bagi Industri Perbankan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang baik bagi *industry* perbankan agar perbankan dapat termotivasi untuk menciptakan gagasan terbaru terhadap produk perbankan di era digital.
3. Bagi Akademisi, Penelitian ini dapat digunakan untuk memperkaya bahan kepustakaan, sebagai salah satu bahan masukan, dan bisa menjadi salah satu referensi untuk bisa mengetahui, memahami, menambah wawasan dan menambah ilmu mengenai *Fintech Service Quality* dan *Sustainable Investment Literacy* terhadap *Bank Sustainability Performance* dengan mediasi *Continuence Intention*.

1.6 Sistematika Penelitian

Secara keseluruhan sistematika penulisan penelitian ini terbagi ke dalam lima bab, di antaranya yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan gambaran umum penelitian secara ringkas dan padat, mencakup deskripsi objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta waktu dan periode penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini dijelaskan dengan ringkas, padat mendalam mengenai literatur yang sesuai dengan topik bahasan, variabel penelitian dan penelitian terdahulu dan membahas tentang tinjauan pustaka, merangkum landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian yang berisi jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas, uji reliabilitas dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dan pembahasan yang menggambarkan karakteristik responden dari berbagai aspek, mengulas dan menjawab rumusan masalah dengan menyajikan hasil data yang sudah dilakukan disertai dengan interpretasi hasil secara rinci.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan penulis serta memberikan saran-saran yang relevan bagi perusahaan atau konteks penelitian.