

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan yang sangat besar dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk pada industri perbankan. Transformasi digital dalam sektor perbankan mendorong terciptanya sistem layanan yang lebih modern, cepat, praktis, dan efisien. Menurut World Bank (2022), perkembangan teknologi keuangan telah mendorong perubahan sistem layanan perbankan menjadi lebih berbasis teknologi informasi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digital banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas transaksi secara elektronik tanpa harus datang langsung ke kantor bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Bank Indonesia (2023) menyatakan bahwa digital banking dirancang untuk memberikan kemudahan akses, kecepatan layanan, keamanan transaksi, dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan. Sementara itu, OECD (2020) menyebutkan bahwa digital banking merupakan integrasi teknologi digital dalam aktivitas perbankan yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah.

Di Indonesia, perkembangan digital banking mengalami peningkatan yang sangat pesat seiring meningkatnya penggunaan internet dan smartphone di kalangan masyarakat. Menurut Bank Indonesia (2023), transaksi digital banking terus mengalami peningkatan setiap tahunnya sebagai dampak dari perubahan pola transaksi masyarakat yang mulai beralih dari sistem konvensional menuju sistem digital. Otoritas Jasa Keuangan (2022) juga menyatakan bahwa digitalisasi perbankan menjadi salah satu strategi utama dalam meningkatkan efisiensi operasional bank dan memperluas jangkauan layanan kepada

masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan digital dalam berbagai aktivitas keuangan sehari-hari.

Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu bank milik negara turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan layanan digital banking seperti BNI Mobile Banking, Internet Banking, QRIS, dan berbagai layanan transaksi non-tunai lainnya. Menurut BNI (2024), jumlah pengguna digital banking dan nilai transaksi digital mengalami peningkatan yang signifikan setiap tahunnya. Pada tahun 2024 jumlah pengguna BNI Mobile Banking mencapai 16,9 juta pengguna dengan jumlah transaksi sebanyak 318 juta transaksi dan nilai transaksi mencapai Rp347 triliun. Kemudian pada tahun 2025 jumlah pengguna digital banking meningkat menjadi 24,4 juta pengguna dengan jumlah transaksi mencapai 501 juta transaksi dan nilai transaksi sebesar Rp764,3 triliun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa layanan digital banking semakin banyak digunakan oleh masyarakat dalam melakukan aktivitas transaksi keuangan.

Perkembangan digital banking tersebut memberikan dampak terhadap perubahan perilaku keuangan masyarakat, termasuk dalam aktivitas menabung. Minat menabung merupakan kecenderungan seseorang untuk menyisihkan sebagian pendapatannya dalam bentuk simpanan untuk memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang (Kasmir, 2019). Menurut Kotler dan Keller (2016), minat merupakan dorongan dalam diri individu yang memengaruhi seseorang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Sementara itu, Ajzen (1991) menyatakan bahwa minat merupakan faktor utama yang memengaruhi perilaku seseorang dalam mengambil keputusan.

Kemudahan layanan digital banking membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan perbankan, melakukan transaksi, memantau saldo, hingga melakukan pembayaran secara cepat dan praktis. Kondisi tersebut mendorong masyarakat untuk lebih

aktif menggunakan rekening tabungan dalam berbagai aktivitas transaksi sehari-hari. Dengan adanya layanan digital banking, aktivitas menabung tidak lagi terbatas pada transaksi langsung di kantor bank, tetapi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui smartphone.

Bank BNI Cabang Padang sebagai salah satu unit operasional PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memiliki peran penting dalam mendukung implementasi layanan digital banking di wilayah Kota Padang. BNI Cabang Padang melayani berbagai segmen nasabah mulai dari mahasiswa, pegawai, pelaku usaha, hingga masyarakat umum yang memiliki kebutuhan transaksi keuangan yang semakin tinggi. Dalam menghadapi perkembangan teknologi digital, Bank BNI Cabang Padang terus mendorong penggunaan layanan digital banking guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

Namun, dalam penerapannya masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi dalam penggunaan layanan digital banking di Bank BNI Cabang Padang. Berdasarkan hasil pra survei yang dilakukan penulis, masih terdapat gangguan sistem dan keterbatasan jaringan internet yang menyebabkan proses transaksi digital menjadi terhambat. Pada kondisi tertentu, aplikasi mobile banking mengalami error atau lambat dalam merespons transaksi pengguna sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah.

Selain itu, tingkat penggunaan digital banking pada nasabah juga masih berbeda-beda. Sebagian masyarakat, khususnya nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, masih lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor bank dibandingkan menggunakan layanan digital banking. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan teknologi digital dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi rendahnya pemanfaatan digital banking pada sebagian nasabah. OECD (2020) menyatakan bahwa kendala utama dalam penggunaan layanan

digital banking meliputi kurangnya pemahaman teknologi, risiko keamanan transaksi, serta keterbatasan jaringan internet.

Permasalahan tersebut menjadi alasan penting mengapa penelitian mengenai digital banking perlu dilakukan, khususnya terkait pengaruhnya terhadap minat menabung nasabah. Penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana layanan digital banking dapat memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan produk tabungan Bank BNI. Selain itu, penelitian ini juga diperlukan untuk mengetahui bagaimana penerapan digital banking di Bank BNI Cabang Padang serta kendala-kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan layanan tersebut.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa digital banking memiliki pengaruh terhadap minat menabung masyarakat. Sarah et al. (2025) menyatakan bahwa literasi digital berpengaruh positif terhadap minat menabung masyarakat. Mubarakah et al. (2024) juga menemukan bahwa literasi keuangan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku menabung. Selain itu, Nurbakti et al. (2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan digital banking memengaruhi minat masyarakat dalam menggunakan layanan tabungan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital banking menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat menabung masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pengaruh Digital Banking terhadap Minat Menabung pada Bank BNI Cabang Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan layanan digital banking pada Bank Negara Indonesia sebagai bentuk transformasi layanan perbankan digital?

2. Bagaimana kondisi minat menabung nasabah di Bank Negara Indonesia Cabang Padang setelah diterapkannya layanan digital banking?
3. Bagaimana hasil analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung nasabah pada Bank Negara Indonesia Cabang Padang?

1.3 Tujuan penulisan

1. Untuk mengetahui penerapan layanan digital banking pada Bank Negara Indonesia sebagai bentuk transformasi layanan perbankan digital.
2. Untuk mengetahui kondisi minat menabung nasabah di Bank Negara Indonesia Cabang Padang setelah diterapkannya layanan digital banking.
3. Untuk menganalisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung nasabah di Bank Negara Indonesia cabang Padang.

1.2 Manfaat Penulisan

Hasil dari penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi Penulis

1. Menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai sistem operasional perbankan, khususnya penerapan layanan digital banking dalam kegiatan penghimpunan dana masyarakat.
2. Memberikan pengalaman praktis kepada penulis dalam mengamati secara langsung perilaku nasabah terhadap penggunaan layanan digital banking dan minat menabung.
3. Mengembangkan kemampuan analisis penulis dalam mengkaji permasalahan nyata di dunia perbankan serta mengaitkannya dengan teori yang diperoleh selama perkuliahan.

4. Meningkatkan keterampilan penulis dalam berkomunikasi dan bekerja secara profesional di lingkungan kerja perbankan.
5. Menjadi sarana pembelajaran bagi penulis untuk memahami etika kerja, disiplin, dan tanggung jawab dalam dunia kerja.
6. Menambah bekal pengetahuan dan pengalaman kerja yang berguna bagi penulis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

b. Bagi Instansi (Bank Negara Indonesia Cabang Padang)

1. Memberikan masukan dan gambaran kepada Bank BNI Cabang Padang mengenai persepsi nasabah terhadap penggunaan layanan digital banking serta pengaruhnya terhadap minat menabung.
2. Menjadi bahan evaluasi bagi Bank BNI Cabang Padang dalam meningkatkan kualitas layanan digital banking agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
3. Mendukung upaya instansi dalam mengembangkan strategi pemasaran dan sosialisasi layanan digital banking kepada masyarakat.
4. Membantu pihak instansi dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi nasabah dalam penggunaan layanan digital banking di lingkungan Cabang Padang.
5. Mendorong peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas serta penghimpunan dana pihak ketiga.

c. Bagi Pembaca

Manfaat kegiatan magang ini bagi pembaca diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan layanan digital banking di sektor perbankan, khususnya di Bank BNI Cabang Padang. Melalui laporan ini, pembaca dapat memahami bagaimana perkembangan teknologi perbankan digital memengaruhi perilaku nasabah,

terutama dalam hal minat menabung. Selain itu, hasil analisis yang disajikan dapat menjadi sumber referensi dan bahan pembelajaran bagi pembaca yang tertarik pada bidang perbankan dan keuangan digital. Laporan ini juga diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang dapat dijadikan bahan pertimbangan atau perbandingan bagi penelitian selanjutnya dengan topik yang sejenis.

1. 4 Metode Penulisan

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengetahui pengaruh digital banking terhadap minat menabung nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Padang berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data yang diperoleh kemudian diolah dan dianalisis secara statistik untuk mengetahui hubungan antara variabel penelitian.

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan menjadi sasaran penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Padang yang menggunakan layanan digital banking.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dijadikan responden penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah:

- Nasabah Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Padang.

- Memiliki rekening tabungan BNI.
- Menggunakan layanan digital banking BNI, seperti BNI Mobile Banking atau layanan digital lainnya.
- Bersedia menjadi responden penelitian.

Jumlah sampel penelitian sebanyak 30 responden.

3. Variabel Penelitian

Penulisan tugas akhir ini menggunakan dua variabel, yaitu :

1. Variabel independen (X), yaitu Digital Banking.
2. Variabel dependen (Y), yaitu Minat Menabung.

4. Teknik pengumpulan data

1. Kuesioner, yaitu daftar pernyataan yang diberikan kepada responden untuk memperoleh informasi mengenai persepsi mereka terhadap digital banking dan minat menabung.
2. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data melalui buku, jurnal, artikel ilmiah, serta referensi lain yang berkaitan dengan penelitian.

5. Teknik analisis data dan skala pengukuran

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner diolah menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)*. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, jawaban responden terlebih dahulu diukur menggunakan *Skala Likert* dengan lima kategori penilaian. Skala ini digunakan untuk mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan variabel Digital Banking dan Minat Menabung.

Kategori jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5

Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Setelah seluruh data terkumpul, data dianalisis menggunakan analisis deskriptif. Analisis ini dilakukan dengan cara mengolah hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, kemudian menyajikannya dalam bentuk tabel untuk menggambarkan tanggapan responden terhadap setiap pernyataan pada variabel Digital Banking dan Minat Menabung. Selanjutnya, hasil tersebut dideskripsikan dan diinterpretasikan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi responden.

Selain itu, penelitian ini juga didukung dengan studi pustaka, yaitu melalui penelaahan berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, dan referensi lain yang berkaitan dengan Digital Banking, Minat Menabung, serta penelitian terdahulu. Hasil analisis deskriptif kemudian dibandingkan dengan teori yang relevan sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pembahasan penelitian.

1.5 Waktu dan Tempat Magang

Pemilihan tempat magang dilakukan di Bank BNI Kantor Pusat. Alamat Jl. Dobi No. 1, Kampung Pondok, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat 25134. Adapun magang dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan mata kuliah wajib pada program Diploma III (DIII) di Universitas Andalas. Oleh karena itu, penulis melaksanakan magang sesuai dengan judul yang telah diajukan, yaitu “Analisis Pengaruh Digital Banking Terhadap Minat Menabung Di Bank BNI Cabang Padang”. Pelaksanaan

magang dilaksanakan selama 40 hari kerja, yaitu hari Senin sampai dengan Jumat, dimulai dari tanggal 05 Januari sampai dengan 04 Maret 2026.

1. 6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab, yaitu sebagai berikut

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat penulisan, metode penulisan, analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung di bank bni cabang padang.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan tempat magang, serta sistematika penulisan yang berhubungan dengan analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung di Bank BNI cabang padang.

BAB III GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan profil Bank BNI Kantor Pusat Padang, yang meliputi sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, tugas dan fungsi, serta uraian mengenai analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung di bank bni cabang padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil analisis mengenai analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung di Bank BNI cabang padang. Pembahasan difokuskan pada bentuk pelaksanaan, manfaat yang dirasakan, serta tantangan dan solusi dalam implementasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pembahasan serta saran yang dapat diberikan, baik bagi pihak Bank BNI, akademisi, maupun pembaca yang tertarik pada kajian mengenai analisis mengenai analisis pengaruh digital banking terhadap minat menabung di Bank BNI cabang padang.

