

# BAB I

## PENDAHULUAN

Bab 1 ini membahas latar belakang penelitian yang berisi uraian variabel independen dan dependen serta moderasi nya, fenomena penelitian, *research gap*, dan keterbaruan penelitian. Selanjutnya pada bab ini juga membahas mengenai identifikasi masalah penelitian, pembatasan masalah penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

### 1.1 Latar Belakang

Transformasi digital adalah tema dominan dalam ekonomi global. Ketika digital menghapus batas-batas geografis, industri, dan organisasi yang sudah dikenal, itu telah menyebabkan karakterisasi sederhana seperti "digital mengubah segalanya" (Lorenz *et al.*, 2020). Transformasi digital adalah proses mengadopsi teknologi digital secara menyeluruh untuk mengubah cara mereka beroperasi, berinteraksi dengan pelanggan, dan memberikan nilai tambah kepada *stakeholders*. Ini melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk memodernisasi proses bisnis, meningkatkan efisiensi, dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik (Solberg *et al.*, 2020).

Transformasi digital mengacu pada penggunaan teknologi digital untuk mengubah secara fundamental cara suatu UMKM beroperasi, berinteraksi dengan pelanggan, dan menciptakan nilai tambahan. Perubahan ini mempengaruhi semua aspek bisnis, termasuk proses internal, model bisnis, pengalaman pelanggan, dan inovasi produk (Ardito *et al.*, 2021). Transformasi digital memiliki dampak positif dan signifikan terhadap inovasi UMKM (Liu *et al.*, 2023) dapat meningkatkan kinerja UMKM, mengurangi biaya, meningkatkan pendapatan, meningkatkan efisiensi, dan mendorong inovasi (Peng & Tao, 2022).

UMKM merupakan pilar penting dalam perekonomian global dan lokal. Transformasi digital berpengaruh penting terhadap aktivitas bisnis UMKM (Skare *et al.*, 2023). Transformasi digital dapat meningkatkan daya saing UMKM, berdampak signifikan terhadap biaya input untuk UMKM, dapat meningkatkan

akses keuangan UMKM (Skare *et al.*, 2023). Akan tetapi, faktanya terjadi kesenjangan antara populasi yang memiliki akses terhadap layanan keuangan digital dengan mereka yang tidak memiliki akses sehingga terjadi kurangnya pengetahuan dan keterampilan dalam penggunaan teknologi, keterbatasan akses dan kualitas infrastruktur teknologi, serta biaya yang tinggi untuk mengadopsi teknologi (Kilay *et al.*, 2022), hal seperti itu terjadi di beberapa negara berkembang seperti di Indonesia.

Beberapa kelompok masyarakat, seperti komunitas pedesaan atau kelompok berpenghasilan rendah, mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perbankan digital. Studi yang dilakukan oleh World Bank menunjukkan bahwa pada tahun 2020, sekitar 1,7 miliar orang di seluruh dunia masih belum memiliki akses terhadap rekening bank yang aman dan terjangkau (Demirgüç-Kunt *et al.*, 2021). Berbeda dengan yang terjadi di negara maju, pelaku UMKM memiliki akses teknologi terdepan, infrastruktur teknologi, kesadaran dan kematangan digital, lingkungan regulasi yang mendukung, sumber daya manusia yang mumpuni sehingga UMKM lebih fleksibel dan mudah beradaptasi terhadap adopsi teknologi (Skare *et al.*, 2023).

Transformasi digital telah memberikan dampak signifikan terhadap akses finansial di seluruh dunia. Keuangan digital mendorong inklusi keuangan (Hua & Huang, 2021) seperti contohnya, individu atau seseorang yang sebelumnya diabaikan oleh sistem keuangan tradisional, seperti mereka yang tidak memiliki identitas resmi atau tinggal di daerah terpencil, sekarang dapat mengakses layanan keuangan dasar. Inklusi keuangan dapat memperkuat stabilitas ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Kemudian memudahkan akses ke pembiayaan dan mendorong pertumbuhan (Skare *et al.*, 2023) Melalui platform digital, individu dapat mengakses layanan finansial tanpa harus mengunjungi kantor fisik atau cabang bank. Ini sangat menguntungkan bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari institusi keuangan. Dengan akses internet, seseorang dapat membuka rekening bank, melakukan transaksi, memeriksa saldo, dan mengelola keuangan mereka dengan cepat dan mudah.

Transformasi digital dapat meningkatkan daya saing, dan transformasi digital meningkatkan keunggulan kompetitif UMKM (Teoh *et al.*, 2022) mengurangi biaya transaksi, manajemen real-time yang efektif, dan pengembangan produk dan layanan baru (Oliveira *et al.*, 2022). Transformasi digital memungkinkan UMKM untuk meningkatkan efisiensi operasional mereka. Dengan memiliki operasi yang lebih efisien, UMKM dapat menghasilkan produk dan layanan dengan biaya yang lebih rendah dan meningkatkan daya saing mereka. Teknologi digital menciptakan produk dan layanan digital yang inovatif, memperluas basis pelanggan, dan meningkatkan kinerja bisnis (Kin & Ho, 2019) Jaringan berkecepatan tinggi memungkinkan UMKM dan pengusaha untuk terhubung dengan pemasok dan pelanggan, mendapatkan informasi waktu nyata, dan merespons pasar dan rantai pasokan yang berubah dengan cepat (Kergroach, 2021).

Akan tetapi, faktanya terjadi kesenjangan akses finansial terhadap layanan keuangan digital di beberapa wilayah, hal seperti itu terjadi di beberapa negara berkembang seperti di Indonesia. Beberapa kelompok masyarakat, seperti komunitas pedesaan atau kelompok berpenghasilan rendah, mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan perbankan digital. Menurut (kominfo, 2018) masih ada sekitar 11 persen wilayah Indonesia yang belum terhubung sinyal seluler. 11 persen wilayah tersebut terdiri dari 5.300 desa, di mana 3.500 desanya berada di wilayah Papua. Kemudian menurut (CNN Indonesia, 2022) Sebanyak 536 dari 6.497 desa di Aceh tak memiliki akses internet, dari 536 desa itu diungkap sebanyak 387 desa di antaranya sudah terdapat sinyal G atau 2G tetapi belum bisa mengakses internet. Sedangkan di Jakarta, kecepatan internet sudah mencapai hingga 10 Mbps, yang membuat Jakarta naik peringkat menjadi nomor dua se-ASEAN setelah Singapura.

Kondisi geografis Indonesia yang merupakan negara kepulauan cukup menyulitkan pemenuhan ketersediaan layanan internet hingga ke daerah terdepan, terluar, dan tertinggal. Hal ini menyebabkan terjadinya kesenjangan dalam literasi digital, keterbatasan akses ke sumber daya pembelajaran online, tertinggal dalam

tren teknologi, keterbatasan akses ke peluang pekerjaan online, dan keterbatasan akses ke layanan kesehatan digital. Pemerintah dan lembaga pendidikan perlu berfokus pada pelatihan literasi digital dan pengembangan keterampilan teknologi bagi masyarakat yang kurang terlayani untuk mengatasi ketimpangan akses internet dari sisi keterampilan penggunaan teknologi. Selain itu, upaya untuk memperluas akses internet ke daerah terpencil dan mendorong investasi dalam infrastruktur teknologi juga sangat penting untuk mengurangi kesenjangan dalam keterampilan penggunaan teknologi di Indonesia.

Oleh karena itu, jika akses internet di Indonesia belum merata ke semua daerah maka yang terjadi dalam sektor pengetahuan adalah (a) ketimpangan akses informasi; (b) keterbatasan sumber belajar, mahasiswa, siswa, dan penduduk di daerah terpencil akan menghadapi kesulitan dalam mengakses platform pembelajaran online, tutorial, dan referensi digital lainnya; (c) minimnya kesadaran teknologi, daerah yang kurang terhubung dengan internet mungkin tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang perkembangan teknologi terkini. Kemudian dalam sektor keterampilan penggunaan teknologi adalah (a) terbatasnya kemampuan digital; (b) keterbatasan keterampilan digital pada generasi muda, kurangnya akses internet dapat berdampak pada generasi muda yang akan kesulitan mengembangkan keterampilan digital yang esensial untuk kesuksesan di dunia modern, dan; (c) minimnya inovasi teknologi

Kemudian dalam hal daya saing, penggunaan teknologi digital menjadi salah satu kendala dalam hal daya saing. Banyak lembaga keuangan tradisional mungkin menghadapi kendala dalam mengadopsi teknologi terbaru dan mengintegrasikannya ke dalam operasi mereka. Sebuah laporan oleh Deloitte mencatat bahwa hanya 35% lembaga keuangan yang memiliki strategi transformasi digital yang komprehensif dan matang (Deloitte, 2020). Sementara itu, dalam hal pelanggan adalah kurangnya personalisasi dan pengalaman pengguna yang disesuaikan. Meskipun teknologi telah memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan keuangan secara online, banyak lembaga keuangan masih belum mampu

menyediakan pengalaman yang mulus dan relevan sesuai dengan preferensi individu pelanggan.

Meskipun transformasi digital telah menjadi tren yang mendominasi dalam berbagai sektor, penelitian tentang pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial, daya saing, dan pelanggan masih sedikit (Liu *et al.*, 2023). Belum ada penelitian yang secara komprehensif menganalisis interaksi antara transformasi digital, pengetahuan dan keterampilan penggunaan teknologi, serta dampaknya terhadap akses finansial, daya saing, dan pelanggan. Sehingga menyebabkan masih ada kesenjangan pengetahuan yang signifikan. Penelitian sebelumnya cenderung terfokus pada dampak transformasi digital pada tingkat pengambilan risiko dan inovasi perusahaan (Liu *et al.*, 2023), meningkatkan kinerja inovasi perusahaan (Peng & Tao, 2022), serta membahas efek transformasi digital terhadap kinerja perusahaan (S. Li *et al.*, 2023) namun masih ada celah yang perlu diisi terkait dengan mekanisme dan faktor-faktor yang mempengaruhi transformasi digital terhadap akses finansial, daya saing, dan pelanggan. Oleh karena itu penelitian ini ingin menguji pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial, daya saing, dan pelanggan dengan pengetahuan dan keterampilan penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi di wilayah Kabupaten Bekasi.

## **1.2 Identifikasi Masalah, Pembatasan Masalah, dan Perumusan Masalah**

### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis telah mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Terdapat faktor yang mempengaruhi akses finansial, daya saing, dan pelanggan. Faktor tersebut adalah transformasi digital.
2. Masih ada kesenjangan atau GAP dalam implementasi pelaksanaan akses finansial, daya saing, dan pelanggan di UMKM.

### **1.2.2 Pembatasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi terhadap masalah diatas, maka dalam penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar penyajian masalah dalam penelitian ini lebih terfokus dan terarah. Penelitian ini dilakukan untuk

meneliti pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial, daya saing, dan pelanggan. Dibawah ini merupakan batasan-batasan masalah yang akan diteliti penulis:

1. Pelaku UMKM di wilayah Kabupaten Bekasi yang memanfaatkan teknologi digital dalam cara kerjanya.
2. Diukur menggunakan variabel moderasi yaitu:
  - a. Pengetahuan, dan
  - b. Keterampilan penggunaan teknologi.

### **1.2.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, peneliti akan melakukan penelitian dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah transformasi digital berpengaruh terhadap akses finansial?
2. Apakah transformasi digital berpengaruh terhadap daya saing?
3. Apakah transformasi digital berpengaruh terhadap pelanggan?
4. Apakah pengetahuan memoderasi pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial?
5. Apakah pengetahuan memoderasi pengaruh transformasi digital terhadap daya saing?
6. Apakah pengetahuan memoderasi pengaruh transformasi digital terhadap pelanggan?
7. Apakah keterampilan penggunaan teknologi memoderasi pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial?
8. Apakah keterampilan penggunaan teknologi memoderasi pengaruh transformasi digital terhadap daya saing?
9. Apakah keterampilan penggunaan teknologi memoderasi pengaruh transformasi digital terhadap pelanggan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial.
2. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap daya saing.
3. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap pelanggan.

4. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial dengan pengetahuan sebagai variabel moderasi.
5. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap daya saing dengan pengetahuan sebagai variabel moderasi.
6. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap pelanggan dengan pengetahuan sebagai variabel moderasi.
7. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap akses finansial dengan keterampilan penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi.
8. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap daya saing dengan keterampilan penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi.
9. Untuk mengetahui pengaruh transformasi digital terhadap pelanggan dengan keterampilan penggunaan teknologi sebagai variabel moderasi.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang akan diperoleh dalam melakukan penelitian ini yaitu:

##### **1.4.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan dapat berguna sebagai pembelajaran dalam bidang studi akuntansi keuangan serta hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan referensi bagi peneliti di masa yang akan datang mengenai pengaruh transformasi digital, serta faktor yang lainnya.

##### **1.4.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, wawasan dan referensi kepada peneliti mengenai transformasi digital, akses finansial, daya saing, pelanggan, serta pengetahuan dan keterampilan penggunaan teknologi