

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi saat ini telah berkembang dengan pesat salah satunya yaitu bidang perbankan. Teknologi *digital banking* di Indonesia saat ini terus mengikuti perkembangan jaman dan mampu menjangkau ke berbagai pelosok daerah hal tersebut merupakan respon kebijakan yang telah dibuat oleh OJK dengan Nomor 12/POJK.03/2018 mengenai Penyelenggaraan Layanan *Perbankan Digital* oleh Bank Umum. Jasa layanan *digital banking* sebagai sarana elektronik yang dapat dilakukan secara mandiri, sehingga kegiatan operasional maupun layanan bank kepada nasabah menjadi lebih efektif dan semakin berkualitas. Berdasarkan data yang diperoleh dari media Indonesia pada bulan Maret 2020 transaksi *mobile banking* telah mengalami peningkatan dari tahun 2019 sebesar 67% secara tahunan menjadi 267.000.000 transaksi. Lima bulan setelah itu pada bulan Agustus transaksi *mobile banking* meningkat 54% menjadi 302.000.000 transaksi. Dengan terjadinya perubahan di dalam dunia perbankan, masyarakat mendapatkan banyak perubahan hal yang positif, baik itu dalam bank konvensional maupun syariah. Awalnya bank hanya digunakan sebagai tempat menyimpan uang yang dianggap aman atau sebagai tempat untuk menabung. Namun pada saat ini perannya semakin bertambah luas seiring dengan perubahan jaman dan perkembangan teknologi. Pada masa lalu saat ingin melakukan transaksi pengiriman uang ataupun melakukan transaksi pembayaran, nasabah harus datang ke bank terdekat atau mencari ATM terlebih dahulu, namun sekarang sudah

bisa dilakukan dengan cara yang lebih efektif yang dapat memudahkan seluruh nasabah dalam bertransaksi.

Sistem pembayaran memiliki peran penting dalam aktivitas transaksi di era modern. Pesatnya perkembangan teknologi dan informasi menuntut keamanan dan sistem pembayaran yang efektif, sehingga mengurangi resiko yang timbul dari kurangnya pemahaman atas penggunaan teknologi dan perkembangan informasi (Saraswati dan Muklish, 2018). Dengan perkembangan teknologi dan informasi, sistem pembayaran yang digunakan untuk alat ukur dalam aktivitas ekonomi juga akan berkembang dari waktu ke waktu bank juga menciptakan uang non tunai adalah alat pembayaran yang menggunakan media atau instrumen tanpa uang tunai seperti kartu ATM, cek, kartu kredit dan *e-money*. Dengan dukungan perkembangan teknologi serta pergeseran paradigma gaya hidup masyarakat memicu peningkatan perkembangan perkembangan transaksi non tunai dari tahun ke tahun menurut (Lintangsari *et.al.*,2018).

Dengan demikian, maka perkembangan inovasi sistem pembayaran non tunai pun semakin berkembang di Indonesia. Disamping itu faktor penting yang diminati oleh masyarakat adalah praktisnya dari inovasi sistem tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dorongan untuk terus melakukan inovasi salah satunya aplikasi *Mobile Banking (M-Banking)*. *Mobile Banking* adalah salah satu solusi alternatif dari produk non tunai yang bisa mempercepat dan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

Melalui *mobile banking* pihak perbankan mampu berkomitmen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, lebih mudah, lebih nyaman, sehingga dimana saja dan kapan saja nasabah dapat melakukan transaksi dengan keuangan lebih aman serta dengan adanya *mobile banking*, bank dapat meningkatkan kualitas layanan sekaligus mengurangi biaya jasa (Oktaviani, 2020). Salah satu bank yang telah melakukan terobosan *digital banking* yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan membuat terobosan aplikasi BRI *Mobile*. Hal tersebut mampu mengurangi aktivitas perbankan yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu. BRI *Mobile* merupakan aplikasi *digital banking* terbaru dari Bank Rakyat Indonesia yang lebih modern, inovatif, dan lengkap. Aplikasi BRI *Mobile* diluncurkan pada akhir bulan Februari 2019, aplikasi tersebut terutama di tunjukkan pada kalangan nasabah milenial dalam hal layanan secara digital seperti *fingerprint*, *face recognition*, cek mutasi dan fitur perbankan lainnya dengan berbasis data internet dalam melakukan transaksi dengan menggunakan *user interface dan user experience*. BRI *Mobile* mempunyai kelebihan pada aplikasi yaitu menggabungkan tiga dalam satu fungsi transaksi perbankan, yaitu *mobile banking*, *internet banking* dan uang dua elektronik atau *Tbank* dalam satu aplikasi. Dari *Trend Industry Digital, Global Trend transformasi digital* di industri akan lebih fokus pada hal berikut antara lain seperti *automation*, *connection cloud computing*, *big data dan system integration*. Perubahan perilaku penduduk dunia yang menjadi *Go Digital* 67% pengguna *mobile phone*, 59% pengguna internet, 49% pengguna sosial media. Menurut trend Indonesia, terjadi peningkatan transaksi digital di Indonesia sesuai dengan peningkatan pengguna

*mobile phone*, internet dan sosial media yang sangat tinggi dan Indonesia menjadi peringkat 1 negara di dunia yang mengalami transformasi digital 64% pengguna internet dan 88% belanja online dengan *mobile device*.

Menurut *trend digital banking* tujuan perbankan mulai meningkat dari yang hanya fokus kepada *core business* hingga fokus kepada ekosistem banking dan non banking, digital perbankan akan fokus untuk mensupport transaksi melalui *mobile only*, perbankan mulai bertransformasi menjadi *digital banking* dengan menciptakan finansial supermarket.

BRI *mobile* resmi diluncurkan pertama kali pada tahun 2019, BRI *mobile* mengalami perkembangan pesat dan tren penggunaan transaksi akan terus meningkat dimasa pandemi tidak henti melakukan inovasi, BRI *mobile* hadir dengan membuat semua jadi lebih mudah. Berdasarkan judul diatas peneliti memilih judul tentang efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *mobile* karena BRI *mobile* memberikan manfaat dan kemudahan dalam melakukan transaksi, dengan aplikasi BRI *mobile* ini memberikan layanan yang praktis dan tidak menguras banyak waktu. Dengan kehadiran aplikasi BRI *mobile* ini dapat membantu untuk melakukan transaksi di manapun dan kapanpun. Peneliti memilih Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu sebagai objek penelitian karena peneliti ingin mengetahui manfaat, kepercayaan, dan kemudahan nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu.

Untuk itu aplikasi BRI *mobile* diharapkan menjadi suatu terobosan dalam layanan nasabah membuka rekening secara online sehingga masyarakat menjadi

tertarik dan dengan mudah dalam membuka tabungan secara mandiri dan juga sebagai solusi bagi nasabah yang malas mengantri. Keadaan tersebut yang membuat peneliti tertarik mengambil judul mengenai Efisiensi dan Efektivitas Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Nasabah di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu. Diharapkan dengan adanya aplikasi BRI *mobile* bisa menjadi solusi transaksi keuangan yang bisa mengadaptasi perubahan pola hidup dan pola transaksi individu serta tentunya bisa diminati para milenial. Apalagi pada zaman sekarang ini transaksi penggunaan aplikasi BRI *mobile* meningkat tajam dan generasi milenial menjadi kontributor terbesar dalam transaksi BRI *mobile* di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
**Data Perkembangan Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BRI *Mobile* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu Tahun 2020-2022**

No	Periode/Tahun	Keseluruhan Nasabah	Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BRI <i>Mobile</i>	Jumlah Nasabah Yang Tidak Menggunakan Aplikasi BRI <i>Mobile</i>
1	2020	1.666	239	1.427
2	2021	1.666	840	826
3	2022	1.668	1.603	65
<b>Jumlah</b>		<b>5.000</b>	<b>2.682</b>	<b>2.318</b>

Sumber: Data Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu, 2023

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan bahwa perkembangan jumlah nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu masih sangat bersifat fluktuatif (kondisi yang tidak tepat atau berubah-ubah). Pada tahun 2020 bulan Juli sampai 31 Desember dilihat dari tabel diatas bahwa pembukaan

aplikasi BRI *mobile* masih terhitung 239 nasabah yang mendaftar. Kemudian pada tahun 2021 BRI *mobile* pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu telah terjadi peningkatan jumlah nasabah secara progresif (adanya kemajuan). Faktor tersebut karena kurangnya informasi nasabah mengenai fitur *mobile banking* ini yang tergolong masih baru dan belum banyak diketahui oleh masyarakat secara luas. Apalagi pada masyarakat pedesaan dan masyarakat yang belum memahami perkembangan teknologi. Dibalik adanya fitur *mobile banking* ini yang bergerak secara fluktuatif, ada beberapa faktor yang menjadi hambatan pada saat fitur diterapkan. Jumlah dari nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile* sebesar 2.682 dan jumlah nasabah yang tidak menggunakan aplikasi BRI *mobile* sebesar 2.318. Maka total keseluruhan dari jumlah nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile* dan yang tidak menggunakan aplikasi BRI *mobile* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu adalah 5.000 orang.

Berdasarkan observasi/pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, jumlah nasabah yang melakukan pendaftaran aplikasi BRI *mobile* secara online ini masih bersifat fluktuatif ditemukan bahwa aplikasi BRI *mobile* tergolong fitur yang masih baru digunakan oleh Bank Rakyat Indonesia Cabang Kefamenanu sejak bulan Juli tahun 2020. Hal ini menyebabkan terjadinya fluktuatif nasabah yang mendaftar untuk menggunakan aplikasi BRI *mobile* dikarenakan informasi yang masih sangat terbatas. Permasalahan lain bahwa tidak semua daerah itu memiliki jaringan internet yang bagus, sehingga menyebabkan banyak pengguna aplikasi BRI *mobile* tidak dapat

mengakses atau menggunakan aplikasi BRI *mobile* karena kekurangan jaringan internet.

Dengan demikian maka tujuan dari penggunaan aplikasi BRI *mobile* itu tidak terjawab. Karena, sebagian masyarakat atau nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile* belum mengetahui informasi terkait aplikasi BRI *mobile* dan sebagian masyarakat yang lokasi tempat tinggalnya tidak dapat mengakses jaringan internet, sehingga tujuan untuk mendapatkan atau memudahkan pelayanan itu belum tercapai secara maksimal oleh sebagian masyarakat. Selain itu, masyarakat juga menghadapi situasi dilematis karena disatu sisi aplikasi BRI *mobile* atau transaksi keuangan dapat dilakukan dimana saja tanpa perlu mengantri ke Bank, dan disisi lainnya tingkat konsumsi masyarakat semakin tinggi karena aplikasi BRI *mobile* bisa digunakan dimana saja.

Oleh karena itu, berdasarkan masalah yang diuraikan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: **EFESIENSI DAN EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI BRI *MOBILE* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG KEFAMENANU.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka peneliti dapat merumuskan masalah penelitian ini adalah: Bagaimanakah efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang diharapkan adalah bahwa hasil penelitian yang akan dilakukan dapat dijadikan rujukan bagi upaya pengembangan Ilmu Administrasi Negara, dan berguna juga untuk referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian terhadap efisiensi dan efektivitas penggunaan aplikasi BRI *mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.

#### **2. Manfaat Praktis**

1. Sebagai bahan masukan bagi pihak Bank BRI dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
2. Sebagai bahan rujukan untuk pihak lain yang ingin melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan cara penelitian yang berbeda.