

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di Indonesia saat ini sangat berkembang singkat seiring perkembangan jaman. Pada awal perkembangannya orang mengakses informasi hanya dengan menggunakan selebaran surat kabar (koran), radio dan televisi, kini telah berubah semenjak adanya internet. Internet merupakan sebuah jaringan yang berfungsi untuk menghubungkan antara satu media elektronik dengan media lainnya. Internet adalah jaringan komputer yang terkoneksi dengan jaringan lain yang mempunyai cakupan luas untuk mendapatkan informasi dari jaringan tersebut. (Arizona, 2017). Internet saat ini tidak hanya digunakan hanya untuk mengakses informasi dan bertukar informasi, tetapi internet sekarang bisa digunakan untuk berbagai macam kebutuhan termasuk bertransaksi.

Revolusi industri 4.0 adalah penggabungan teknologi digital dan internet dengan industri konvensional, yang bertransformasi secara komprehensif pada aspek produksi di industri (Merkel dalam Hoedi, 2018). Pada Era revolusi 4.0 ini disebut juga sebagai era digitalisasi. Era digitalisasi ini ada banyak perubahan yang telah terjadi, dimana efisiensi dan kemudahan sangat dibutuhkan pada era ini. Munculnya berbagai perusahaan-perusahaan baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi membuat Persaingan antar sektor pun bukan hal yang tidak biasa lagi.

Sektor teknologi keuangan atau biasa disebut dengan *fintech* (*financial technology*) adalah salah satunya sektor yang terdampak atas kemajuan teknologi di bidang pelayanan jasa keuangan dan perbankan. *Fintech* adalah implementasi dan pemanfaatan teknologi untuk peningkatan layanan jasa perbankan dan keuangan yang umumnya dilakukan oleh perusahaan rintisan (*startup*) yang memanfaatkan teknologi software, internet, dan komunikasi (Iman, 2016), jika kemajuan di dalam dunia *fintech* itu terjadi pada sektor perbankan maka sektor perbankan harus mengikuti perkembangan era digitalisasi dikarenakan sektor perbankan ini adalah salah satu sektor penyedia layanan yang tidak ada habisnya.

Sektor perbankan merupakan sektor utama dalam menggerakkan perekonomian sebuah negara. Sektor perbankan diatur dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat, maksudnya menghimpun dan penyalur dana masyarakat adalah bank berperan sebagai perantara, antara pihak yang memiliki kelebihan dana, dengan pihak yang kekurangan dana. Pihak yang dimaksud tersebut adalah Nasabah. Nasabah adalah sebutan bagi pengguna layanan perbankan suatu instansi keuangan. Secara umum, yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak, baik individu maupun perusahaan, yang mendapat menggunakan atau mendapat manfaat dari produk dan jasa dari sebuah lembaga keuangan. (UU No. 10 tahun 1998) menurut Pasal 1 ayat (17), disebutkan bahwa nasabah adalah Pihak yang menggunakan jasa bank. Bank menyediakan berbagai macam produk layanan seperti tabungan, deposito, kredit, giro, dan yang sering digunakan akhir-akhir ini oleh banyak kalangan remaja, dewasa, hingga lansia yaitu perbankan digital. Perbankan digital merupakan salah satu layanan jasa produk perbankan yang memberikan kemudahan untuk bertransaksi serta mengelola finansial nasabah di mana saja dan kapan saja. Digital banking sendiri terbagi menjadi tiga jenis, yaitu sms banking, internet banking, dan mobile banking (m-banking) melalui aplikasi.

Mobile Banking adalah salah satunya layanan yang diandalkan oleh para nasabah untuk melakukan transaksi. *Mobile banking* sendiri ialah fasilitas yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara online, nasabah bisa melakukan berbagai transaksi keuangan layaknya transaksi di ATM. Mulai dari transfer, isi pulsa, token listrik, hingga lainnya dari fitur layanan mobile banking yang telah disediakan. Layanan kepada nasabah merupakan faktor penting dalam menjaga loyalitas nasabah dikarenakan pada era digitalisasi ini semua sektor perbankan pasti sudah menyiapkan berbagai macam strategi dan promosi produknya agar bisa bersaing dengan sektor perbankan lainnya, salah satunya yang menjadi sorotan yaitu fitur layanan pada Aplikasi *mobile banking*. Fitur layanan ini merupakan hal yang harus menjadi pertimbangan agar para nasabah menjadi lebih tertarik atas kelengkapan fiturnya dan memutuskan untuk menggunakan produk atau layanan mobile banking tersebut. Di samping itu, semua sektor perbankan saat

ini telah menyediakan layanan mobile banking pada setiap produknya, sehingga persaingan ini pun terus berlanjut. Oleh karena itu ketika dimulainya era digitalisasi ini, beberapa sektor perbankan sudah menyiapkan strateginya dalam memasarkan produk dan layanannya, seperti yang telah dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk.

PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk merupakan bank milik pemerintah yang beroperasi pertama kali di Indonesia, menyediakan produk sekaligus layanan (service) secara langsung kepada nasabahnya. PT Bank Rakyat Indonesia ini juga telah menyediakan layanan *digital banking* berbasis *mobile banking*-nya yaitu bernama “BRImo”. Nasabah Bank BRI pada dulunya melakukan transaksi keuangan secara manual, yaitu dengan datang langsung ke salah satu kantor cabang Bank BRI atau dengan mendatangi mesin *automatic teller machine* (ATM) yang telah ditempatkan di beberapa wilayah kota sebagai tempat untuk melakukan proses transfer uang dan penarikan sejumlah tunai, akan tetapi seiring berkembangnya teknologi dan sektor fintech telah terdampak perkembangannya, maka Bank BRI membuka layanan berupa internet banking yang bisa diakses pada laman browser. Internet banking inilah yang membuat nasabah bank BRI merasakan kemudahan atas transaksinya, berbagai fitur didapat pada internet banking BRI ialah informasi rekening, informasi saldo, mutasi rekening, transfer dana, transfer antar rekening BRI, transfer antar bank lain, transaksi terjadwal, tambah transfer, lihat *status*, pembayaran (voucher seluler, uang elektronik, voucher listrik, dll), buka deposito, *Disable/Enable* kartu ATM, daftar sms notifikasi dan yang terakhir menu management.

Gambar 1.1 Volume Transaksi E-banking Bank BRI 2017-2019

E-banking	2017	2018	2019	Δ yoy (%)
Pengguna Mobile Banking (juta)	18.5	22.7	26.2	15.42%
Transaksi Mobile Banking (juta)	277.4	317.6	370.5	16.66%
Pengguna Internet Banking (juta)	8.0	12.6	19.5	54.76%
Transaksi Internet Banking (juta)	311.5	574.9	1169.4	103.41%

Sumber: Laporan Keuangan PT Bank Bank Rakyat Indonesia, 2019

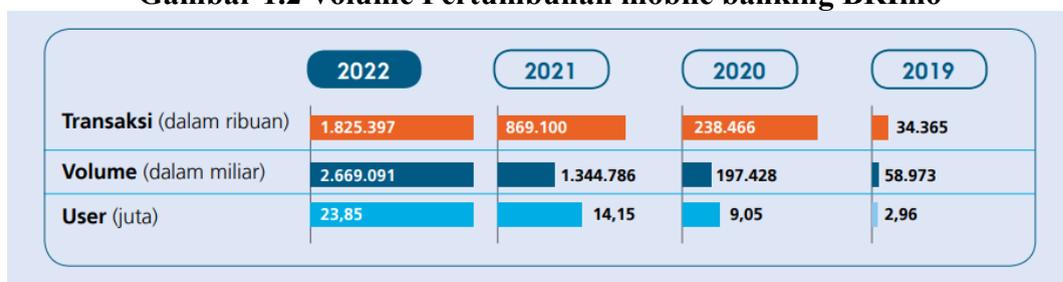
Kinerja *e-banking* BRI sepanjang 2019 menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Sepanjang 2019 jumlah pengguna *Internet Banking* BRI naik 54,76%

dari 12,6 juta menjadi 19,5 juta, sementara transaksinya meningkat sangat signifikan yaitu 103,41% dari 574,9 juta di 2018 menjadi 1,17 miliar di 2019. Pada periode yang sama, pengguna *Mobile Banking* BRI naik 15,42% dari 22,7 juta di 2018 menjadi 26,2 juta di 2019. Jumlah Transaksi *Mobile Banking* juga tumbuh double digit, yaitu 16,66% dari 317,6 juta menjadi 370,5 juta.

Internet banking sendiri adalah sebuah layanan dimana para nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Akan tetapi seiring berjalannya waktu layanan internet banking yang disediakan bank BRI ini, baru-baru ini melakukan penutupan layanan per 28 Februari 2023 dikarenakan pihak bank BRI menyadari perkembangan era digitalisasi ini kebanyakan orang sekarang lebih fokus menggunakan *smartphone*. Maka BRI mengalihkan layanan digital sepenuhnya lewat aplikasi BRI Mobile atau BRImo. BRI terus mengikuti journey digitalisasinya sehingga dengan peningkatan penggunaan aplikasi melalui *smartphone* maka perlu untuk diantisipasi dalam mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Peralihan ke aplikasi mobile dipilih karena BRImo memiliki fitur yang lebih lengkap dan sangat mudah lebih dipahami oleh berbagai kalangan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mencatatkan kenaikan volume transaksi pada salah satu Financial Super Apps yaitu aplikasi BRImo. Ini merupakan termasuk pencapaian terbesar di sektor Fintech. tercatat Hingga kuartal I-2022, pengguna BRImo telah mencapai 16,1 juta user dengan volume transaksi mencapai Rp.471 triliun atau tumbuh 175,2% *year on year* (YoY). Pesatnya pertumbuhan transaksi di BRImo tidak lepas dari upaya BRI untuk terus memperkaya fitur, inovasi dan melakukan promosi.

Gambar 1.2 Volume Pertumbuhan mobile banking BRImo



Sumber: PT Bank Bank Rakyat Indonesia KCP Rivai Kota Palembang

Tercatat hingga akhir tahun 2022 BRIImo telah diunduh lebih dari 23,8 juta user atau tumbuh 68,46% YoY. Melalui serangkaian inovasi yang telah dilakukan, aplikasi *mobile banking* andalan BRI ini telah menghasilkan lebih dari 1,8 miliar transaksi. Adapun nilai transaksi BRIImo telah tembus Rp2.669 Triliun atau tumbuh sekitar 98,48% YoY

BRIImo adalah Aplikasi Keuangan Digital Bank BRI Terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* terbaru, fitur *login face recognition*, *login fingerprint*, *top up* gopay, pembayaran QR dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan Source of Fund/ sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro/ Tabungan. Menurut Nasri dan Charfeddine (2012) dalam penelitian Rajendra Prasada Bangkara dan Ni Putu Sria Harta Mimba (2016) menjelaskan bahwa Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perception ease of use*) merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu sistem baru dapat dengan mudah digunakan dan dipahami.

Promosi yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Ini yaitu dengan menawarkan layanan Aplikasi BRIImo kepada nasabahnya. Nasabah tersebut diberi penjelasan terhadap fitur layanan dan kemudahan, lalu beberapa promosi seperti potongan harga pembelian, sehingga promosi inilah yang memancing nasabah tersebut tertarik untuk menggunakan atau bertransaksi melalui Aplikasi *mobile banking* “BRIImo”.

Gambar 1.3 Promosi Transaksi Menggunakan BRIImo



Sumber: promo.bri.co.id

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkaitan dengan fitur layanan, promosi dan kemudahan penggunaan. Dengan mengangkat judul: “**Pengaruh Fitur Layanan, Promosi dan Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank BRI KCP Rivai Kota Palembang**”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan yang menarik untuk dikaji, antara lain:

1. Apakah Fitur Layanan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo?
2. Apakah Promosi *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo?
3. Apakah Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo?
4. Apakah fitur layanan, promosi dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi *mobile banking* BRImo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dari penelitian tersebut. Ialah:

1. Untuk mengetahui pengaruh dari fitur layanan secara signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank BRI KCP Rivai Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh promosi secara signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank BRI KCP Rivai Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) secara signifikan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi BRImo Pada Nasabah Bank BRI KCP Rivai Kota Palembang.

4. Untuk mengetahui pengaruh fitur layanan, promosi dan kemudahan penggunaan (*Ease of Use*) secara simultan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi BRImo.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Meningkatkan pemahaman tentang seberapa berpengaruhnya fitur layanan, promosi, dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan Aplikasi BRImo untuk bertransaksi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan serta wawasan penulis terhadap penelitian yang telah dibuat.

- b. Bagi Perusahaan

Sebagai tolak ukur bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya pada Aplikasi BRImo

- c. Bagi Pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini bisa bermanfaat sebagai sumber referensi pada pihak yang melakukan penelitian berikutnya.