

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dalam era globalisasi ini banyak berbagai pihak yang mencoba untuk memanfaatkannya demi berjalannya sebuah operasional pekerjaan yang lebih prima serta efektif dan efisien. Begitupun dengan perbankan yang mengikuti perkembangan teknologi informasi dengan mengeluarkan inovasi media layanan transaksi perbankan yakni *mobile banking* (*m-banking*). *Mobile banking* merupakan produk tambahan seorang nasabah yang juga menjadi suatu pengembangan dari dua bentuk inovasi produk sebelumnya yakni sms banking dan internet banking. Kemudahan yang dirasakan dalam pengoperasian *mobile banking* sangatlah membantu untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta produktivitas bagi siapapun karena langsung dapat diakses menggunakan smart phone, kapan saja dan dimana saja terlebih saat beraktivitas sehari-hari.

Memiliki sisi keuntungan yang dapat membantu nasabah dalam bertransaksi, *mobile banking* dapat melakukan transaksi dengan mudah sehingga nasabah tak perlu mendatangi outlet atau kantor bank jika ingin bertransaksi keuangan. Jenis transaksi yang terdapat dalam *mobile banking* juga terbilang lengkap dan bervariasi seperti dapat melakukan transfer antar rekening atau ke bank

lain; mengecek saldo serta mutasi rekening; melakukan pembayaran rutin setiap bulannya seperti air, listrik, telepon, tv, pajak, bpjs dan sebagainya; serta dapat melakukan pembelian berupa kebutuhan sehari-hari seperti pulsa, tiket transportasi, kuota data; tak hanya itu di dalam produk *mobile banking* juga dapat melakukan transaksi *outgoing transfer* atau valuta asing sesuai kebutuhan.

Pertumbuhan transaksi digital pada PT Bank BRI dapat dicerminkan lewat pertumbuhan jumlah nasabah yang mengaktivasi aplikasi BRImo yang meningkat secara signifikan pada tahun 2022. Pada tahun 2022 tercatat jumlah transaksi digital telah menembus angka 1,82 miliar transaksi atau meningkat 110% yoy, dengan volume transaksi sebesar Rp 2.669 triliun atau tumbuh 98,48% yoy. Lewat aplikasi BRImo ini telah tercatat adanya *fee based income* sebesar Rp 1,59 triliun dimana pertumbuhan jumlah user Brimo di Tahun 2022 sebesar 68,46% yoy menjadi 23,8 juta pengguna.

PT Bank Rakyat Indonesia tentunya selalu berusaha untuk mengeluarkan berbagai terobosan pada Aplikasi BRI Mobile Banking. Tak hanya itu, dalam aplikasi BRImo tersebut telah ada fitur pinjaman yang dikhususkan nasabah BRI dimulai dari pinjaman tanpa angsuran maupun dengan angsuran. Lewat berbagai inovasi tersebut tentu segala transaksi nasabah dapat berlangsung dengan mudah dan sangat bermanfaat karena segala transaksinya sudah *tercover* lewat digital tanpa harus mengantre ke bank.

Terdapat beberapa kendala yang mungkin dirasakan pengguna *mobile banking*, diantaranya ialah tingkat keamanan yang masih diragukan. Saat ini

kejahatan perbankan atau *social engineering* kian marak terjadi dan mengincar para nasabah yang aktif *mobile banking* untuk melakukan pembobolan rekening. Nasabah yang tidak mengetahui betul cara mengamankan akun *mobile banking* tentu riskan untuk mengalami hal tersebut. Selain itu kendala yang dihadapi juga masih banyak nasabah yang lebih nyaman untuk bertransaksi secara langsung di bank dikarenakan kurangnya pemahaman informasi betapa luar biasanya manfaat dari penggunaan *mobile banking*. Masih banyak nasabah yang melakukan transaksi seperti pembukaan rekening, setoran tunai, tarikan tunai, transfer, pencetakan mutasi rekening, dsb, langsung datang ke bank dan tidak terinfo bahwa berbagai transaksi tersebut bisa dilakukan secara digital.

Timbulnya berbagai kendala tersebut tentu membuat peneliti bertanya tentang bagaimana pengaruh efektivitas pelayanan terhadap inovasi aplikasi BRI *Mobile banking* tersebut, meski telah banyak beberapa penelitian terdahulu memberikan argumen bahwa penggunaan *mobile banking* tentu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa terdapat nasabah bank BRI KC Kemayoran yang masih belum memanfaatkan penggunaan fasilitas *mobile banking*. Antrian di customer service dan teller masih sangat banyak meskipun sekarang segala transaksi tersebut dapat terbantu lewat aplikasi *mobile banking*. Dalam tahap observasi yang dilakukan peneliti, di Bank BRI KC Kemayoran juga sedang mengalami keterbatasan stok kartu debit dimana saat ini segala transaksi dialihkan lewat aplikasi *mobile banking* tersebut. Banyak

nasabah yang merasa keberatan karena sudah terlalu nyaman bertransaksi dengan kartu ATM, meskipun segala fitur transaksi yang ada di ATM sudah tercover lewat aplikasi BRImo.

Dari sekian banyak unit kerja perbankan, peneliti memilih Bank BRI KC Kemayoran karena lingkungan yang sangat dekat dengan keseharian peneliti sehingga dapat ditarik data yang valid, dimana sesuai dengan data yang ditarik pada bulan Maret 2023, terdapat 2987 nasabah yang sudah aktif menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking, namun antrian di banking hall masih cukup banyak. Tak hanya itu, peneliti memilih Bank BRI KC Kemayoran sebagai tempat penelitian dibandingkan dari Kantor Cabang BRI lainnya dikarenakan, Bank BRI KC Kemayoran memiliki nasabah yang lebih banyak yakni sebanyak 44,874 nasabah dibandingkan dari kantor cabang yang berada didekatnya seperti BRI KC Krekot yakni hanya 25,242 nasabah, BRI KC Cempaka Mas sebanyak 13,362 nasabah dan BRI KC Gunung Sahari sebanyak 7,636 nasabah. Disinilah berbagai pertanyaan muncul dibenak peneliti tentang apakah dengan adanya inovasi BRI Mobile Banking efektivitas pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran dapat terwujud atau tidak.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih terdapat nasabah yang belum memiliki aplikasi *mobile banking* karena masih ragu dalam segi keamanan.

2. Masih terdapat nasabah yang belum memiliki aplikasi *mobile banking* karena masih kurang pemahaman pengoperasian fitur tersebut.
3. Kurangnya stok kartu ATM mengakibatkan segala transaksi dialihkan ke aplikasi *mobile banking*. Sedangkan banyak nasabah yang masih nyaman menggunakan fasilitas kartu debit/ ATM.
4. Masih terdapat nasabah yang lebih memilih untuk bertransaksi secara langsung datang ke bank dan dilayani oleh petugas.
5. Sesuai dengan data yang ditarik, terdapat 2987 nasabah yang sudah aktif menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking namun antrian di banking hall masih cukup ramai dengan minimal 80 nasabah perharinya.
6. Masih terdapat 1532 nasabah yang belum aktif menggunakan aplikasi BRI Mobile Banking sesuai dengan data yang ditarik lewat program “Membrimokan Indonesia” sehingga dapat menjadi tantangan bagi peneliti untuk dapat mengedukasi nasabah agar bisa mulai bertransaksi secara digital.

1.3 Pembatasan Masalah

Banyak hal yang menyebabkan inovasi aplikasi BRI *Mobile banking* belum membentuk sebuah efektivitas pelayanan pada Bank BRI KC Kemayoran. Berdasarkan identifikasi masalah, penulis membataskan ruang lingkup penelitian dengan membatasi masalah pada pengaruh inovasi aplikasi BRI *Mobile banking* terhadap efektivitas pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran. Berdasarkan pembatasan masalah tersebut peneliti tertarik untuk merancang judul penelitian

"Pengaruh Inovasi Aplikasi *BRI Mobile banking* terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank BRI KC Kemayoran tahun 2023"

1.4 Rumusan Masalah

Apakah inovasi aplikasi *BRI Mobile banking* berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan pada Bank BRI KC Kemayoran?

1.5 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui pengaruh kualitas Aplikasi *BRI Mobile banking* terhadap efektivitas pelayanan pada Bank BRI KC Kemayoran.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya pada bidang ilmu pelayanan publik.
- Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan inovasi aplikasi *mobile banking* terhadap efektivitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat berupa luasnya wawasan an pengetahuan dalam penerapan berbagai teori yang didapatkan.

- Bagi Bank BRI KC Kemayoran, penelitian ini dapat menjadi masukan untuk selalu mengembangkan produk agar sesuai dengan standar kepuasan nasabah sehingga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan.

1.7 Sistematika Penulisan

- **Pendahuluan**

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

- **Kerangka Teoritik**

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai teori-teori atau penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian, kerangka pemikiran penelitian dan hipotesis penelitian. Hal ini bertujuan untuk memperlihatkan bahwa penelitian yang akan dilakukan memang relevan dan terkait dengan topik yang akan diteliti.

- **Metodologi Penelitian**

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai jenis penelitian, model penelitian, waktu dan tempat penelitian, definisi konseptual dan operasional, populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, uji persyaratan penelitian dan analisis data.

- Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bagian ini, dijelaskan mengenai penjabaran deskripsi responden serta pembahasan hasil penelitian lewat Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Uji Asumsi Klasik, dan Analisis Data.0

- Penutup

Pada bagian ini berisi kesimpulan dan saran yang dirangkum secara menyeluruh terkait hasil penelitian.

