

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini, selalu mengalami perkembangan yang pesat terutama pada teknologi berbasis internet. Internet menghubungkan satu orang dengan orang lain, menyediakan informasi sebagai sarana hiburan, dan komunikasi. Hal ini menjadikan informasi sebagai kebutuhan pokok sebagian besar masyarakat saat ini. Dengan berkembangnya teknologi saat ini internet merupakan server yang paling mudah dan efisien dalam mengakses sistem informasi. Internet dikenal luas dan digunakan oleh semua kalangan mulai dari anak-anak hingga dewasa. Berdasarkan hasil survey APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) menyebutkan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada 2022-2023. Tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut menjadi peluang dalam dunia bisnis, termasuk dunia perbankan di Indonesia, hal ini tercermin dari semakin ketatnya persaingan antar perusahaan saat ini. Persaingan ini memaksa semua bisnis untuk bisa bekerja lebih efektif dan efisien untuk mempertahankan kelanjutan bisnis.

Kemajuan akan teknologi yang terus mengalami perubahan ini telah merubah perilaku dan pola transaksi menjadi konsumen serba digital. Sistem informasi yang berbasis teknologi merupakan media yang mengelola suatu informasi dengan cepat yang ditujukan untuk memudahkan pengguna dapat menyimpan, mengirim, membeli, mengelola, ataupun bertransaksi kepada

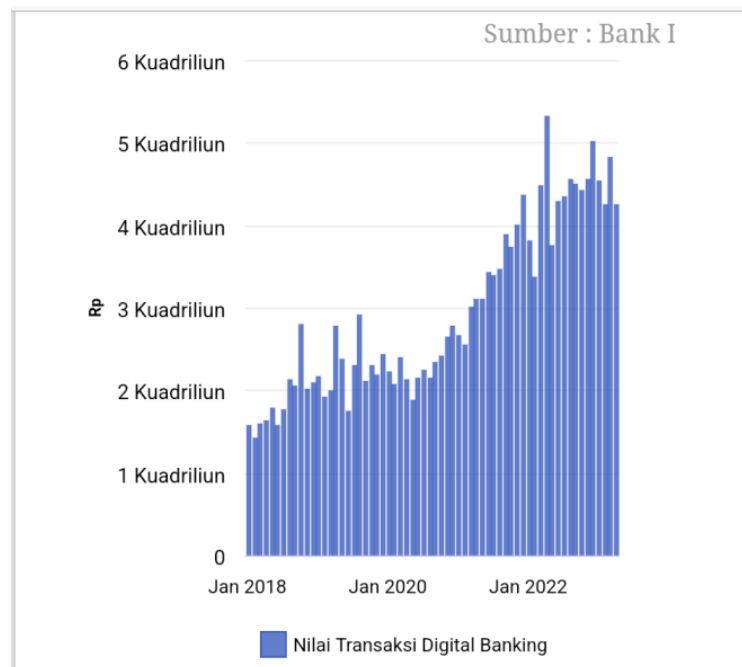
orang lain dengan mudah dan cepat (Bodnar dan Hopwood dalam Yulianan, 2016). Seperti dalam sektor perbankan yang terus berupaya membuat inovasi berbasis teknologi informasi dalam mengembangkan produknya. Menurut (Amalia & Hastriana, 2022), perkembangan teknologi informasi telah memudahkan batas wilayah karena satu wilayah dapat terhubung dengan wilayah lain dalam waktu bersamaan. Pentingnya informasi di era ini menciptakan ekonomi informasi, yaitu kegiatan ekonomi berbasis pada penyediaan informasi. Salah satu inovasi perbankan untuk mengembangkan produk bank lebih baik lagi dengan berbasis teknologi yaitu dengan menciptakan media layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan transaksi nasabah yang dikenal dengan istilah *Mobile Banking* atau *m-banking*.

Saat ini, hampir semua bank konvensional maupun bank syariah memiliki layanan *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *smarthphone*. Layanan ini tersedia melalui aplikasi di *play store* maupun *app store*. *M-banking* tidak hanya memudahkan transaksi nasabah, tetapi juga membantu mengefisienkan layanan perbankan. Sebelum adanya layanan *mobile banking* ini nasabah harus pergi mencari keberadaan ATM dan mengantri ke teller untuk melakukan transaksi seperti mentransfer, mengambil uang ataupun menyimpan uang. Sehingga dengan adanya layanan aplikasi *mobile banking* ini sangat membantu memudahkan nasabah yang ingin melakukan transaksi personal seperti mengecek saldo rekening, mentransfer

atau membayar tagihan keperluan sehari-hari yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun.

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), dalam 5 tahun ke belakang, pada April 2023 nilai transaksi perbankan digital secara nasional sudah tumbuh 158% dibanding April 2018. Nilai ini mencakup berbagai transaksi digital banking sesuai klasifikasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yakni internet banking, SMS/mobile banking, dan phone banking. Hal ini menunjukkan, meski kerap terjadi fluktuasi secara bulanan, dalam jangka panjang tren penggunaan layanan *digital banking* di Indonesia cenderung menguat seperti terlihat pada grafik di bawah ini. (dilansir dari databoks).

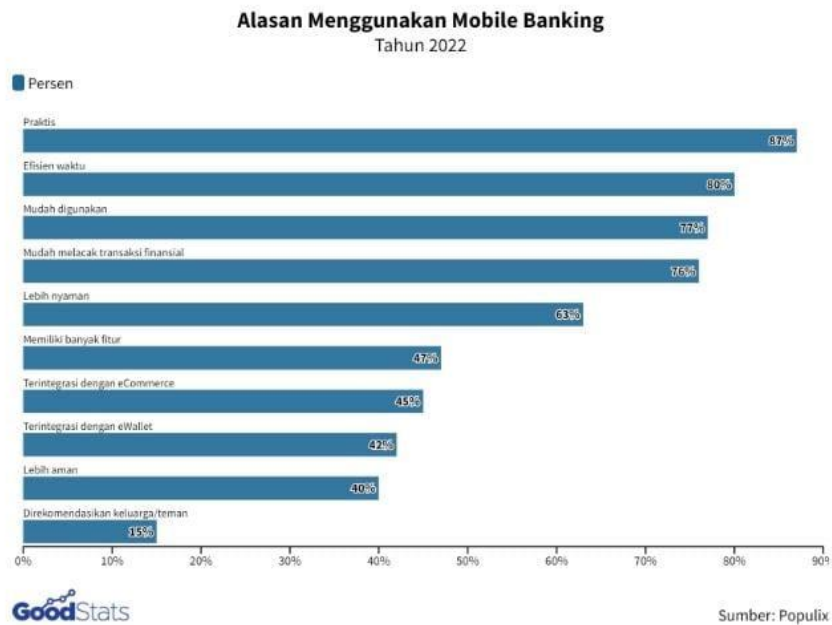
Gambar 1.1 Grafik Pengguna Layanan Digital Banking di Indonesia



Sumber : Databoks 2022

Meningkatnya penggunaan layanan *digital banking* ini didasari juga dari tingginya kesadaran masyarakat akan kemudahan dan kepraktisan yang ditawarkan oleh bank sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* dalam melakukan aktivitas keuangan di era teknologi digita. Pertumbuhan *mobile banking* yang didorong oleh perkembangan teknologi, media sosial, dan gaya hidup masyarakat akan memberikan peluang bagi perbankan untuk menghasilkan pendapatan dari penghasilan kena pajak, mengurangi biaya transaksi, mengembangkan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan atau loyalitas nasabah. Dilansir dari goodstats.id Berdasarkan survey yang dilakukan oleh media online [goodstats](https://goodstats.id) menyatakan bahwa terdapat sejumlah alasan yang melatar belakangi penggunaan aplikasi *mobile banking* untuk melakukan transaksi keuangan seperti yang terdapat pada diagram dibawah ini.

Gambar 1.2 Alasan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking



Sumber : Goodstats.id 2022

Dalam diagram diatas menyebutkan bahwa alasan utama responden menggunakan aplikasi layanan *mobile banking* ini karena aplikasi dinilai praktis dalam penggunaannya. Alasan berikutnya karena layanan *mobile banking* dinilai efisien karena dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun sehingga sangat memudahkan pengguna. Dan beberapa alasan lainnya seperti banyaknya fitur, mudah digunakan, mudah dalam melakukan pelacakan transaksi, sudah terintegrasi dengan *e-commerce* dan *e-wallet* sehingga hal ini akan sangat membantu pengguna dalam proses transaksi berbelanja ataupun membayar tagihan.

Salah satu bank yang menyediakan layanan perbankan berbasis teknologi yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. bank BRI merupakan

salah satu bank terbesar di Indonesia yang sudah berdiri sejak 16 Desember 1895. Salah satu produk yang diluncurkan oleh Bank BRI sebagai media layanan transaksi *mobile banking* kepada nasabah tersebut dikenal dengan istilah *BRImo*. Layanan dari *BRImo* ini menawarkan pelayanan yang lebih cepat, efektif dan praktis dalam bertransaksi serta dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui smartphone sehingga lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi.

Sejak dirilis pada akhir februari 2019, Pertumbuhan transaksi *mobile banking* terus mengalami pertumbuhan yang positif dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Tercatat sepanjang tahun 2022 transaksi *mobile banking* meningkat hampir 100% jika dibandingkan pada tahun 2021. Melalui *financial super apps* *BRImo* hingga awal 2023 jumlah pengguna *BRImo* mencapai lebih dari 23,85 juta user. Dengan meningkatnya pengguna layanan *BRImo* ini mengidentifikasikan bahwa masyarakat menerima adanya aplikasi ini. Dilansir dari *bisnis.com*, direktur jaringan dan layanan BRI Andrijanto menyebutkan bahwa tingginya minat masyarakat dalam bertransaksi menggunakan aplikasi *BRImo* ini didorong oleh strategi perusahaan seperti yang sesuai dengan tagline Perusahaan yaitu dapat menghadirkan *one stop solution digital banking* bagi nasabah. Selain itu pertumbuhan transaksi ini juga didukung dengan adanya strategi *BRImo* yang gencar melakukan inovasi dari segi fitur ataupun kemitraan dengan berbagai partnet.

Layanan aplikasi BRImo memiliki beberapa keunggulan seperti kemudahan dalam transaksi, menyediakan fitur yang terhubung dengan berbagai kemitraan terbaik. BRI juga memberikan *killer features* atau fitur yang sering digunakan oleh nasabah yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi seperti fitur digital saving, registrasi BRImo, fast menu yang memudahkan transaksi tanpa login, *Personal Financial Manager* (PFM) yaitu fitur control pengeluaran serta pemasukan secara otomatis dengan mudah dapat mengecek kesehatan keuangan, Tarik tunai tanpa kartu, mengadopsi sistem keamanan yang lebih baik, login dengan *finger print* atau *face recognition*, akses info promo dan akses *complaint in Apps* yaitu fitur untuk memudahkan nasabah melakukan pengaduan langsung melalui BRImo. Aplikasi ini menggabungkan fungsi mobile banking, internet banking, dan uang elektronik dalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap. Sehingga dalam layanan aplikasi BRImo ini tidak hanya menyediakan jasa perbankan saja tetapi juga dapat tersambung dengan marketplace, tersambung ke e-money, dapat melakukan penyelesaian tagihan, dan sebagainya. (dilansir dari CNBC.com).

Dalam merilis sebuah produk layanan, tentunya BRI sangat mengutamakan kualitas produk layanan BRImo untuk menunjang kenyamanan pengguna. Menurut Brun et al., (2015) Pada dasarnya meningkatkan kualitas layanan pada digital banking merupakan salah satu strategi terbaik untuk menarik minat nasabah Shankar (2018) menunjukkan jika nasabah menerima kualitas interaktif layanan dari *digital banking*, mereka akan melakukan

penggunaan kembali dan merekomendasikan kepada orang lain untuk ikut menggunakan layanan *digital banking* ini untuk transaksi perbankan dengan mudah. Menurut Kotler & Keller (2013) kualitas produk merupakan kemampuan suatu produk dalam menjalankan fungsinya, termasuk daya tahan, keandalan, akurasi, kemudahan pengoperasian dan pemeliharaan, keamanan, serta atribut berharga lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna secara konsisten sehingga kualitas layanan sangat berperan penting dalam mencapai kepuasan pengguna. Semakin tinggi tingkat kualitas maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna yang dihasilkan.

Akan tetapi di balik kemudahan dalam layanan transaksi *mobile banking* tersebut, masih banyak terdapat keluhan yang dirasakan oleh nasabah. Dilansir dari review BRImo di *playstore* mengungkapkan bahwa nasabah sulit untuk melakukan aktivitas login, dan sering terjadi gangguan gagalnya dalam proses transaksi. Tentu hal ini akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan BRImo. Beberapa laporan terkait penipuan yang saat ini marak beredar dalam bentuk link yang dikirim melalui aplikasi WhatsApp. Banyaknya pengguna *mobile banking* di Indonesia saat ini dan tidak semua penggunanya paham mengenai teknologi dan internet sehingga tidak menutup kemungkinan hal ini akan dijadikan kesempatan bagi oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab untuk melakukan kejahatan atau biasa disebut dengan *cyber crime*. Seperti yang dilansir dari Clicks.id yang menjelaskan bahwa terdapat kasus kejahatan yang menyebabkan hilangnya saldo sejumlah Rp.322,9 juta milik

nasabah BRI unit Kabupaten Madiun. Keamanan dalam transaksi online merupakan bagaimana dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi. Jatuhnya informasi ke tangan pihak lain dapat menimbulkan kerugian bagi pemilik informasi. Untuk itu keamanan dari sistem informasi yang digunakan harus terjamin dalam batas yang diterima. Dengan adanya *cyber crime* tersebut akan berdampak pada keputusan penggunaan aplikasi karena membuat nasabah enggan dalam menggunakan *mobile banking* dikarenakan pengguna merasa aplikasi tersebut belum dapat dipercaya dalam hal menjaga keamanan dan kerahasiaan nomor yang digunakan untuk mengakses layanan *mobile banking* yang berdampak pada kepuasan pelanggan pada penggunaan aplikasi *mobile banking*. Pada penelitian ini penulis memfokuskan penelitiannya pada BRI yang ada di Kabupaten Madiun. Kabupaten Madiun merupakan bagian dari Provinsi Jawa Timur yang terbagi dari 15 Kecamatan, 8 Kelurahan, dan 198 Desa, dan memiliki 20 unit BRI.

Oleh karena itu, peneliti ingin melihat apakah pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan fitur produk berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan aplikasi *mobile banking* dari produk BRI. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan fitur produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan, keamanan, dan fitur produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo?
3. Apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo?
4. Apakah fitur produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan, keamanan, dan fitur produk secara simultan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BRImo.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BRImo.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan secara parsial terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BRImo.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh fitur produk secara parsial terhadap kepuasan penggunaan aplikasi BRImo.

1.4 Manfaat Penelitian.

1. Sebagai masukan bagi pihak BRI dalam meningkatkan layanan terhadap nasabah khususnya pengguna BRImo.
2. Sebagai referensi bagi peneliti yang hendak melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama yakni mengenai pengaruh kualitas layanan, keamanan dan fitur produk terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna aplikasi BRImo.