

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

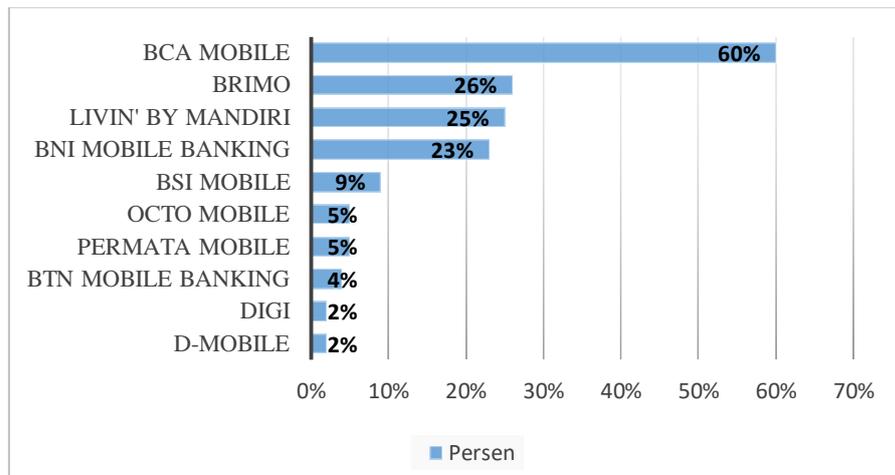
Pertumbuhan teknologi dan informasi meningkat dengan sangat cepat dan pesat di era globalisasi ini. Perkembangan berefek pada seluruh sector perekonomian, termasuk barang serta jasa, yang berperan dalam pemenuhan kebutuhan dasar manusia. Sector perbankan juga memanfaatkan perkembangan dan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan, layanan dan promosinya dapat diakses oleh masyarakat serta dapat memahami lebih banyak tentang produk yang tersedia pada bank tersebut.

Dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi", DRS Ismail, MBA, Ak. (2018) menjelaskan bahwa bank memiliki dua tugas, yaitu: mengumpulkan dana milik masyarakat yang mempunyai kelebihan serta menyalurkannya pada masyarakat yang membutuhkan sebagai pemenuhan untuk kebutuhan. Perbankan mempunyai posisi penting sebagai alat untuk mendorong pertumbuhan ekonomi di era saat ini. Peran perbankan sangat penting bagi masyarakat individu dan bisnis karena sebagai lembaga yang berpengaruh dalam perekonomian. Oleh karena itu, sektor perbankan tidak dapat dilepaskan dari semua sektor usaha, baik saat ini maupun di masa depan.

Kenyamanan transaksi seluler menjadi semakin populer di industri perbankan saat ini, terutama transaksi *cashless* atau nontunai yang lebih

gencar dilakukan. Nasabah yang beralih ke *Mobile Banking* menikmati kenyamanan, keamanan, dan fasilitas saat bertransaksi tanpa membawa uang tunai. Ini membantu meningkatkan efisiensi dalam system perbankan dengan mengurangi kebutuhan untuk bertransaksi fisik di kantor cabang. Sehingga, *Mobile Banking* tidak hanya menjadi alat transaksi, tetapi juga menjadi aspek integral dari gaya hidup modern yang didasarkan pada teknologi (Uly, Jasman, Meldi, Nizam, & Ridha, 2024).

Hal tersebut akhirnya di jadikan inovasi baru oleh Bank BRI yang meluncurkan aplikasi *Mobile Banking* yang diberi nama BRImo. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) mempunyai terobosan terbaru dalam digital banking yang diberi nama BRImo yang menawarkan kemudahan serta keamanan saat melakukan transaksinya, memakai basis data yang mengikat UI (user interface) dan UX (user experience). Menurut Uly, Jasman et all 2024, dalam bukunya yang berjudul “*Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*”, layanan perbankan dirancang memberikan kemudahan untuk nasabah dengan hanya kegiatan transaksi perbankan melalui perangkat telepon genggam diberi nama *mobile banking*. Aplikasi tersebut hanya dapat diunduh dan digunakan oleh nasabah yang telah terdaftar dan telah melakukan registrasi pada bank yang bersangkutan. Salah satu fitur utama dalam *Mobile Banking* adalah menu pembayaran dan menu transfer yang tidak hanya memfasilitasi transaksi belanja online, tetapi juga memberikan solusi bagi nasabah yang mengadopsi system *cashless*/pembayaran non tunai.



Sumber: Populix

Gambar 1. Penggunaan 10 Aplikasi *Mobile Banking* Terbanyak di Indonesia

Berdasarkan hasil survei populix pada tahun 2022 yang terdapat pada gambar 1 persentase diatas, dapat dilihat bahwa aplikasi *Mobile Banking* BRIMO meraih peringkat kedua setelah *Mobile Banking* dari Bank BCA yaitu *BCA Mobile*. Hal tersebut menjelaskan bahwa aplikasi BRIMO mendapat banyak apresiasi yang bagus dari masyarakat/ nasabahnya. Beragamnya fitur yang terdapat pada BRIMO menjadikan nilai tambah, seperti; pembelian pulsa, pembayaran credit card, membeli tiket kai, melakukan isi ulang saldo shopeepay, dan lainnya, sehingga dapat memudahkan nasabah mendapatkan informasi promo dari Bank BRI. Hal tersebut sama dengan hasil penelitian dari Yeni Anda D. (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada bank BRI Syariah Kcp Ponorogo” memaparkan bahwa kepuasan nasabah mempunyai hubungan signifikan pada kualitas produk *Mobile Banking* di BRI Syariah KCP Ponorogo.

Menurut Nurdin, dkk (2020), meminta sesuatu yang praktis membuat masyarakat segan untuk melaksanakan proses yang dapat menghabiskan banyak waktu, akan tetapi tanpa disadari dapat melemahkan pendapatan seseorang. Inilah sebabnya mengapa nasabah berganti dari kebiasaan mereka selama ini. Nasabah sangat puas bertransaksi melalui anjungan tunai mandiri (ATM). Namun kini rasa puas itu sudah hilang, bertransaksi di ATM tak ubahnya pergi ke bank secara langsung, apalagi nasabah tetap kudu menunggu. Di sisi lain, tingginya angka kejahatan membuat masyarakat membutuhkan kepraktisan dan keamanan saat dalam memproses transaksinya. Manfaat akan hal ini dipahami betul oleh industry perbankan.

Menurut Darmeinis dan Yenny (2022) keuntungan menggunakan internet banking yaitu nasabah dapat mengatur transaksi secara leluasa tidak dibatasi pada tempat dan jam oprasional kantor cabang. Sedangkan keuntungan *Mobile Banking* bagi Bank BRI adalah sebagai sarana dalam mengalihkan sebagian beban transaksinya dari counter di kantor cabang. *Mobile Banking* memberikan fitur untuk pembayaran, pembelian, serta transfer uang, sekarang juga bisa untuk melakukan pembukaan rekening deposito hanya melalui *Mobile Banking*. Transaksi yang beragam dan berbagai kemudahan dapat nasabah rasakan ketika memakai layanan oprasional dari *mobile banking*.

Faktanya, banyak yang belum sepenuhnya memanfaatkan aplikasi *Mobile Banking* BRImo karena kurangnya pemahaman mengenai teknologi yang tersedia di aplikasi tersebut. Akibatnya, nasabah hanya

menggunakan aplikasi BRImo untuk melakukan transfer, padahal BRImo menawarkan berbagai fitur tambahan yang dapat mempermudah transaksi perbankan yang ada. Factor usia juga berpengaruh pada kemampuan penggunaan aplikasi *Mobile Banking*. Dengan nasabah Bank BRI yang berasal dari berbagai usia dan profesi, termasuk pelajar, pedagang, pegawai, ibu rumah tangga, dan karyawan peneliti tertarik untuk mengeksplorasi apakah tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan, umur, dan kemudahan penggunaan teknologi memengaruhi penggunaan *Mobile Banking* BRImo.

Meskipun telah ada penelitian sebelumnya mengenai *Mobile Banking*, masalah yang terus berkembang seiring dengan kemajuan *Mobile Banking* tampaknya memengaruhi persepsi nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Persepsi ini dibentuk oleh pengalaman dan lingkungan seseorang, terutama dalam era digital yang terus berkembang, menjadikannya sebagai topik menarik untuk penelitian ini.

1.2 Perumusan Masalah

Pembatasan dan pemilihan untuk penelitian ini dilakukan pada penelitian dengan factor yang mempengaruhi nasabah menggunakan *Mobile Banking* BRImo di kabupaten Ponorogo, alasan dipilihnya topik ini adalah karena banyaknya nasabah yang menggunakan smartphone dalam kehidupan sehari-hari, yang mempermudah akses dan penggunaan layanan ini. Selain itu, nasabah juga mudah mendapatkan informasi dan dapat melakukan banyak transaksi melalui produk *Mobile Banking* BRImo.

Perumusan masalah yang diambil peneliti dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang tersebut, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo?
2. Bagaimana pengaruh jenis pekerjaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo?
3. Bagaimana pengaruh pendapatan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo?
4. Bagaimana pengaruh umur terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo?
5. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo?
6. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, pendapatan, umur dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo di kabupaten Ponorogo?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian:

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat, sehingga memperoleh tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini, yaitu:

- a. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo
- b. Untuk mengetahui pengaruh pendapatan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo
- c. Untuk mengetahui pengaruh jenis pekerjaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo

- d. Untuk mengetahui pengaruh umur terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo
- e. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo
- f. Untuk mengetahui pengaruh tingkat pendidikan, pendapatan, jenis pekerjaan, umur dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan *Mobile Banking* BRImo oleh nasabah

2. Manfaat Penelitian:

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua orang, baik penulis, instansi, bagi pembaca, dan masyarakat sekitar.

- a. Bagi Penulis

Dapat membantu penulis dalam memahami tentang system perbankan dan mengetahui seberapa besar penguasaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* untuk bertransaksi sehari-hari.

- b. Bagi Perusahaan

Acuan untuk meningkatkan kepercayaan, manfaat, kemudahan, dan keamanan layanan bagi nasabah, dengan tujuan menarik minat dari berbagai profesi, tingkat pendidikan, dan semua kelompok usia, agar mereka lebih tertarik menggunakan *Mobile Banking* dalam bertransaksi sehari-hari.

c. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Untuk referensi dan sumber informasi, sarana pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan untuk memungkinkan para pembaca saat melakukan penelitian pada subjek yang kurang lebih mirip dengan yang dibahas dalam penelitian ini.

