

## BAB I PENDAHULUAN

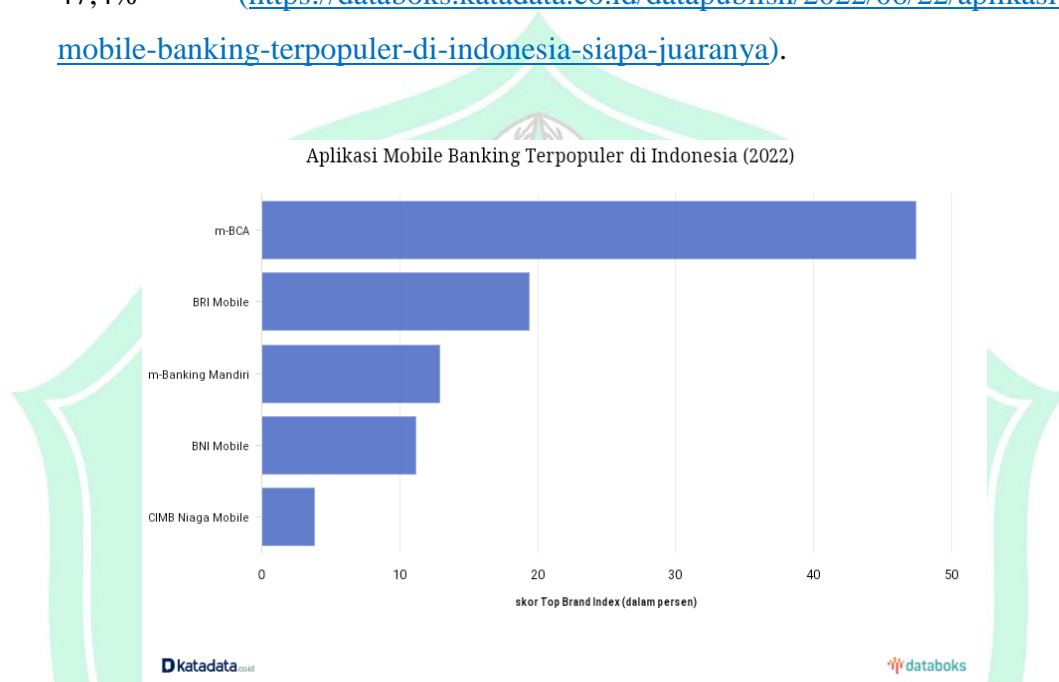
### A. Latar Belakang Masalah

Adanya perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini telah memberikan kemudahan bagi setiap orang di segala aktivitasnya, dengan begitu pengguna *smartphone* di Indonesia pun meningkat pesat. Penggunaan *smartphone* tidak hanya pada pemanfaatan informasi dan komunikasi yang di akses melalui jaringan, teknologi yang ada juga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Pesatnya perkembangan teknologi juga memberikan dampak pada dunia perbankan, perbankan melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan layanan kepada nasabahnya dengan menggunakan *mobile banking*. *Mobile banking* menjadi salah satu fasilitas perbankan untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi, dengan layanan *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi hanya melalui *smartphone*, nasabah tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk datang ke bank dan mengantri untuk mengecek saldo tabungan, membayar tagihan ataupun mentransfer dana ke rekening lain.

Dapat dikatakan bahwa hampir semua perbankan di Indonesia memiliki aplikasi *mobile banking* untuk menyesuaikan dengan kebutuhan zaman yang saat ini masyarakat menggunakan teknologi di segala aktivitasnya. Salah satu perbankan yang memiliki aplikasi *mobile banking* yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Mengingat Bank Rakyat Indonesia merupakan salah satu BUMN yang bergerak di perbankan dengan jumlah nasabah yang banyak dan jaringan yang mencakup seluruh Indonesia, pentingnya *mobile banking* sebagai salah satu layanan berkualitas yang diberikan kepada nasabahnya tidak bisa diabaikan. Aplikasi *mobile banking* yang diluncurkan oleh BRI adalah BRImo (*BRI mobile*), BRImo merupakan aplikasi internet dan *mobile banking* BRI terbaru yang dirilis pada 25 Februari 2019. Dengan adanya BRImo ini diharapkan seluruh nasabah dapat mulai bertransaksi melalui *internet banking*, seiring dengan kebiasaan nasabah yang

sebelumnya bertransaksi melalui unit kerja BRI beralih ke ATM dan SMS *banking*.

Berdasarkan hasil dari survei yang dilakukan oleh *Top Brand Award*, BRImo berada diposisi ke dua setelah m-BCA sebagai aplikasi *mobile banking* yang banyak digunakan. BRImo memperoleh skor TBI (*Top Brand Index*) 19,4%, sedangkan m-BCA memperoleh skor TBI (*Top Brand Index*) 47,4% (<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/06/22/aplikasi-mobile-banking-terpopuler-di-indonesia-siapa-juaranya>).



**Gambar 1.1**  
**Aplikasi *Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia (2022)**

*Sumber: (Annur 2022)*

Fasilitas transaksi *mobile banking* merupakan layanan yang dapat menciptakan loyalitas nasabah di bank. Loyalitas yaitu suatu bentuk kemauan yang kuat untuk melakukan pembelian kembali suatu produk favorit di masa yang akan datang, sehingga nasabah dapat menjadi loyal untuk melakukan pembelian berulang-ulang (Akob and Sukarno 2022). Loyalitas menjadi tantangan bagi sebuah perusahaan, persaingan di dunia bisnis yang semakin ketat ini menuntut instansi seperti perbankan untuk lebih efektif dan efisien supaya dapat mempertahankan kelayakan nasabahnya. Karena nasabah yang

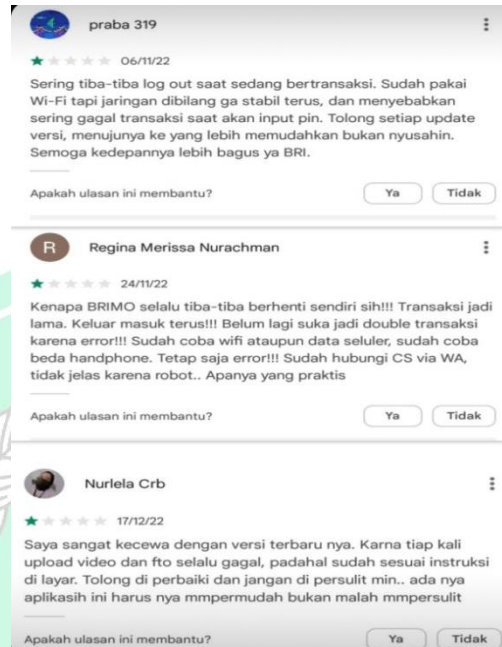
loyal terhadap produk dan jasa suatu perbankan selama bertahun-tahun dapat membantu bank untuk berkembang dengan baik

Persepsi manfaat *mobile banking* dapat mempengaruhi sikap terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Manfaat adalah sejauh mana individu percaya bahwa menggunakan sistem akan meningkatkan kinerja mereka. Pelanggan puas ketika mereka mendapatkan manfaat yang mereka harapkan (Dirwan 2022). Adapun manfaat yang diberikan dari penggunaan layanan *mobile banking* yaitu mempermudah pekerjaan, meningkatkan pengetahuan seseorang, mempercepat pekerjaan, dan meningkatkan kinerja seseorang. Jika nasabah yakin bahwa aplikasi *mobile banking* tersebut bermanfaat, maka nasabah akan menggunakannya, begitupun sebaliknya.

Dikutip dari [www.solopos.com](http://www.solopos.com) hingga triwulan I-2022, total tabungan nasabah yang ada di BRI menembus sebanyak Rp. 485 triliun dengan 130 juta nasabah yang dimilikinya. BRI selalu berupaya mengoptimalkan proses bisnis melalui agen BRILink dan BRImo untuk meningkatkan pengalaman nasabah (Solopos 2022). PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki pencapaian positif atas transformasi digital yang dijalankan, Arga M. Nugraha selaku Direktur Digital dan Teknologi Informasi BRI mengatakan bahwa transaksi nasabah BRI bergeser semakin pesat ke arah digital. Seperti pada peningkatan pengguna BRImo sepanjang tahun 2021 yang tumbuh sebesar 56,4% menjadi 14,2 juta pengguna dari 9,1 juta pengguna pada tahun 2020 (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) 2022).

Dengan menggunakan layanan *mobile banking* BRI, nasabah dapat membuka rekening tanpa harus ke bank, terdapat fitur *fast menu* yang mempermudah transaksi, dengan BRImo nasabah dapat melakukan tarik tunai tanpa menggunakan kartu, dan masih banyak fitur-fitur yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Namun belakangan ini aplikasi BRImo sering mengalami *error* yang mengakibatkan timbulnya keluhan nasabah. Terdapat nasabah yang mengalami kesulitan saat melakukan registrasi, aplikasi terhenti atau *log out* secara tiba-tiba ketika melakukan transaksi yang membuat transaksi menjadi lama dan terkadang nasabah mengalami *double* transaksi, itulah beberapa keluhan dari nasabah. *Mobile banking* yang seharusnya

mempermudah dan mempercepat suatu kegiatan transaksi, karena sering terjadi *error* jadi mempersulit dan memperlambat nasabah untuk melakukan kegiatan transaksi.



**Gambar 1.2**

### **Keluhan Nasabah Pengguna BRImo**

*Sumber: Google Play Store*

Selain adanya persepsi dari teknologi atau aplikasi tersebut, peneliti ingin mengetahui apakah tingkat keamanan juga dapat memicu loyalitas nasabah terhadap *mobile banking*. Keamanan merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah sistem perbankan, karena menyangkut data-data privasi seperti data pribadi nasabah yang bersifat rahasia. Keamanan menjadi salah satu alasan yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, maka dari itu keamanan aplikasi sangat penting bagi perbankan. Dalam hal transaksi *online*, nasabah tidak dapat memastikan apakah transaksi diproses tepat waktu atau tidak, dan nasabah meragukan keamanannya saat menggunakan *mobile banking*. Risiko yang sering terjadi adalah ada orang yang melakukan aktivitas *pishing*. Pelaku tentu saja akan mendapatkan informasi rahasia nasabah. Dengan menggunakan informasi yang diperoleh

pelaku *pishing*, ia dapat dengan mudah mentransfer dana nasabah ke rekeningnya (Sari, Fasa, and Suharto 2021).

Belakangan ini terjadi kejahatan yang dilakukan para penipu pada nasabah BRI atau pengguna aplikasi BRImo. Penipuan itu dilakukan pelaku dengan mengirim pesan secara acak melalui WhatsApp. Dalam kasus tersebut, pelaku mengirimkan pengumuman terkait perubahan tarif transaksi. Nasabah diminta untuk memilih antara menyetujui tarif baru sebesar Rp.150.000 perbulan *unlimited* transaksi atau tetap pada tarif lama Rp. 6.500 pertransaksi. Selanjutnya nasabah akan diarahkan untuk masuk pada link aplikasi BRImo palsu yang dikirimkan pelaku, dan mengisi data pribadi seperti biasa yang dilakukan pada aplikasi BRImo yang asli. Dengan begitu, para pelaku mendapatkan data pribadi korban dan dapat dengan mudah mentrasfer uang yang ada dalam rekening korban ke rekening yang telah disiapkan para pelaku (Saputra 2022) (<https://www.detik.com/sumut/hukum-dan-kriminal/d-6402396/nasabah-bri-waspada-ada-penipuan-pakai-aplikasi-brimo-palsu>).

Dari banyaknya nasabah yang dimiliki BRI, masih banyak nasabah yang belum menggunakan BRImo. Hal tersebut menunjukkan bahwa fasilitas *mobile banking* yang menawarkan banyak manfaat, belum sepenuhnya dipergunakan oleh nasabah BRI. Namun tidak dipungkiri bahwa pengguna aplikasi BRImo meningkat setiap tahunnya, disertai dengan adanya keluhan nasabah mengenai BRImo yang sering mengalami *error* dan adanya penipuan yang terjadi. Peneliti ingin menguji secara empiris apakah persepsi kemanfaatan dan kemanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah.

## B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil wilayah kajian tentang Digital Teknologi Bank Syariah dengan sub wilayah kajian nya yaitu *Mobile Banking* di Lembaga Keuangan Non Syariah.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah yang dapat diidentifikasi pada penelitian ini yaitu:

- a. Sering terjadinya *error* pada aplikasi BRImo yang menghambat nasabah untuk melakukan transaksi

- b. Nasabah kesulitan dalam melakukan registrasi pada aplikasi BRImo
- c. Fasilitas *mobile banking* yang belum dipergunakan secara meyeluruh
- d. Adanya kekhawatiran nasabah terhadap kasus penipuan yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab

### C. Pembatasan Masalah

Sebelum melakukan penelitian, maka peneliti terlebih dahulu memutuskan apa yang ingin diteliti. Untuk mencapai tujuan pembahasan di sini dan menghindari meluasnya masalah yang dibahas peneliti hanya akan mengungkapkan pembatasan masalah penelitian, antara lain:

- a. Pembahasan dalam penelitian ini hanya perfokus pada pengaruh persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.
- b. Penelitian dilakukan hanya pada masyarakat yang menggunakan BRImo di wilayah Kecamatan Ciawigebang.

### D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas dan temuan mengenai masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka dalam penelitian ini terdapat beberapa penelitian antara lain sebagai berikut:

- a. Apakah persepsi kemanfaatan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo?
- b. Apakah keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo?
- c. Apakah persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo?

### E. Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan dalam penelitian ini yang sesuai dengan permasalahan yang diajukan antara lain:

- a. Untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh dari persepsi kemanfaatan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo.

- b. Untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo.
- c. Untuk mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo.

## F. Kegunaan Penelitian

Berikut ini merupakan beberapa kegunaan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### a. Secara teoritis

- 1) Untuk menambah khasanah ilmu pengetahuan bagi pembaca, baik untuk masyarakat luas maupun untuk civitas akademik seperti mahasiswa atau dosen secara khususnya tentang pengaruh persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Dapat digunakan sebagai dasar pengetahuan dan pengalaman penelitian berikutnya bagi mahasiswa dan masyarakat luas yang akan meneliti mengenai persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.

### b. Secara Praktisi

- 1) Bagi peneliti, ini sebagai langkah dalam mengembangkan dan melatih berpikir secara ilmiah untuk memperluas wawasan apabila nanti menghadapi masalah, terutama yang erat hubungannya dengan pengaruh persepsi kemanfaatan dan keamanan *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah.
- 2) Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., penelitian ini diharapkan menjadi masukan dan saran yang bermanfaat agar BRI dapat meningkatkan lagi kualitas dari aplikasi BRImo untuk mempertahankan nasabahnya dalam menggunakan BRImo dan agar nasabah yang tidak menggunakan BRImo tertarik untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut.

- 3) Penelitian ini juga sebagai syarat bagi mahasiswa dalam menyelesaikan program sarjana (S1) untuk mendapatkan gelar pada program studi perbankan syariah.

## G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan agar penyusunan penelitian bisa sesuai dengan yang diharapkan dan mempermudah pembahasan disetiap babnya. Sistematika penulisan ini meliputi lima bab, diantaranya sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN** : Bab ini berisi uraian dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

**BAB II KAJIAN PUSTAKA** : Bab ini menguraikan tentang Landasan Teori dari setiap variabel, Penelitian Terdahulu, dan Kerangka Pemikiran yang berisi tentang pola pikir penulis mengenai hubungan antar variabel dan hipotesis yang merupakan dugaan sementara penulis.

**BAB III METODOLOGI PENULISAN** : Bab ini menguraikan tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Metode yang digunakan dalam penelitian, Definisi Operasional Variabel, Teknik Pengumpulan Data, Instrumen Penelitian, dan Teknik Analisis Data.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** : Bab ini menjelaskan gambaran dan deskripsi umum objek penelitian, analisis data pengujian hipotesis serta pembahasan yang sesuai dengan rumusan masalah.

**BAB V PENUTUP** : Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulisan atas penelitian yang telah dilakukan.