

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dalam periode kebangkitan teknologi internet, India menjadi sejarah terciptanya *digital banking* yang mulai terbentuk pada akhir tahun 1990. Seorang penulis Deha (2022), menyatakan bahwa *ICICI Bank* adalah salah satu perbankan di negara India pertama yang menghadirkan layanan digital kepada klien atau ritel. Dikarenakan peningkatan kesadaran dan kepercayaan sehubungan dengan internet, *digital banking* pada tahun 1999 menjadi arus utama di beberapa negara sebagai produk perbankan digital yang mulai menerapkan layanan perbankan digital hingga sekarang dan terus berkembang mengalami peningkatan. Menurut POJK Nomor 12/POJK.03/2021 Bab IV, Bank digital adalah Bank Berbadan Hukum Indonesia (BHI) yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha, utamanya melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik selain kantor pusat (KP), atau dapat menggunakan kantor fisik yang terbatas.

Indonesia telah mengalami perkembangan pesat khususnya di bidang perbankan. *digital banking* pertama di Indonesia telah diinisiasi oleh salah satu bank yang didirikan pada tahun 1955 dan mulai mengoperasikan *digital banking* pada tahun 2011, karena antusias masyarakat Indonesia dalam menggunakan internet sangat pesat, industri perbankan lainnya ikut andil berlomba untuk menarik nasabah dalam pembentukan produk atau layanan *digital banking* yang nantinya akan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Industri perbankan saat ini semakin gencar dan terus meng-*upgrade* dalam pembuatan produk atau layanan berupa

*digital saving, Internet banking*, dan yang paling terbaru saat ini adalah *mobile banking*.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. juga mulai gencar dalam mempromosikan layanan *digital banking* di seluruh Indonesia. Untuk meningkatkan layanan *digital banking*, saat ini BRI memiliki produk atau layanan terbaru yaitu transaksi *cash less* salah satunya yaitu layanan *Mobile Banking*. BRI menciptakan produk *mobile banking* melalui aplikasi yang bernama *BRI Mobile (BRImo)*.

*BRImo* merupakan aplikasi keuangan digital yang dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam proses bertransaksi secara cepat dan aman. *BRImo* memiliki jangkauan koneksi lebih luas sampai di pelosok Indonesia dibandingkan dengan aplikasi digital perbankan yang lain sehingga dapat diakses kapan pun dan dimana pun, dengan *BRImo* nasabah dapat bertransaksi dengan *User Interface* dan *User Experience* seperti fitur *login face recognition, login fingerprint*, fitur tarik tunai, fitur transfer, fitur *top up*, dll. Pranathan (2021), Kepala Cabang BRI Surabaya Kapas Krampung, menyatakan bahwa kemudahan dan kelebihan serta keamanan pada aplikasi *BRImo* yang terus meningkat dapat meminimalisir terjadinya proses transaksi gagal *scaming* pada mesin *ATM* di fitur tarik tunai pada aplikasi *BRImo* sehingga dapat meningkatkan minat nasabah dan kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *BRImo* dari segi pemasaran *defensive* maupun *ofensif*.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. terus melakukan peningkatan dan perbaikan aplikasi *BRImo* guna kemudahan nasabah dalam berbagai fitur untuk bertransaksi dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah dalam aplikasi *BRImo*.

Meskipun demikian, saat ini terdapat beberapa kendala yang membuat nasabah kurang puas akan fitur-fitur aplikasi *BRImo* yang telah disediakan, seperti contohnya pada saat nasabah membuka aplikasi *BRImo* aplikasi tersebut tiba-tiba keluar atau *hang* atau gagal *Log-in*, transaksi gagal terus-menerus meskipun sinyal tidak terdapat kendala, dan tidak adanya fitur setor tunai pada aplikasi *BRImo*. Fitur setor tunai aplikasi *BRImo* yang terkoneksi dengan *handphone* nasabah adalah fitur yang membuat nasabah mudah akan bertransaksi setor tunai di mesin *ATM* tanpa kartu *ATM* yang dimana nasabah dapat merasakan manfaat itu di aplikasi bank digital lain.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut nasabah pengguna aplikasi *BRImo* tidak puas akan layanan yang diberikan, sehingga penulis tertarik untuk meneliti aplikasi *BRImo* di salah satu titik karena keterbatasan penulis yaitu di kantor cabang BRI Kapas Krampung Surabaya mengenai “Kepuasan Nasabah Terhadap Aplikasi *Brimo* Di Branch Office BRI Surabaya Kapas Krampung”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perlu dirumuskan beberapa masalah yang dapat diangkat diantaranya ialah :

1. Apa saja fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi *BRImo*?
2. Apa saja kelebihan-kelebihan dalam transaksi melalui aplikasi *BRImo*?
3. Apa saja kendala dalam transaksi melalui aplikasi *BRImo*?
4. Apakah solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam transaksi melalui aplikasi *BRImo*?
5. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terkait aplikasi *BRImo*?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah diangkat maka tujuan penelitian ini ialah :

1. Mengetahui dan memahami fitur-fitur apa saja yang tersedia pada aplikasi *BRImo*
2. Memahami dan mengetahui apa saja kelebihan dalam bertransaksi melalui aplikasi *BRImo*
3. Mengetahui kendala-kendala dalam bertransaksi melalui aplikasi *BRImo*
4. Mengetahui dan memahami solusi yang dilakukan untuk mengatasi dalam transaksi melalui aplikasi *BRImo*
5. Mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terkait dengan aplikasi *BRImo*.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak diantaranya:

1. Bagi Penulis
  - a. Sebagai bekal pengetahuan tentang bagaimana pentingnya menggunakan *mobile banking* di zaman milenial ini.
  - b. Memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan bagi peneliti dalam hal layanan *digital banking* khususnya pada *mobile banking BRImo*.
2. Bagi *Branch office* BRI Surabaya Kapas Krampung

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan informasi atau saran positif agar dapat mengetahui kesulitan atau kurangnya fitur-fitur di dalam aplikasi BRImo.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya
  - a. Dapat mengetahui kemampuan. Pengalaman serta keterampilan mahasiswa dalam membuat penelitian ilmiah.
  - b. Dapat menerapkan ilmu pengetahuan di materi kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya di bidang perbankan.
  - c. Menyusun, mengevaluasi, serta menyelesaikan metode dan materi kuliah agar relevan di dunia kerja pada bidang perbankan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab ini secara umum memaparkan secara ringkas serta padat tentang gambaran isi penelitian yang memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan mengenai sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir.

### **BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat adanya landasan teori yang mendasari dan mendukung pembuatan suatu penelitian dengan menguraikan teori-teori dan konsep.

### **BAB 3 METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB 4 PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat tentang gambaran dari subyek penelitian, hasil, dan pembahasan. Pada sub bab subyek penelitian akan menguraikan secara singkat mengenai sejarah perusahaan, visi misi perusahaan, profil perusahaan, job deskripsi, dan struktur organisasi perusahaan.

## **BAB 5 PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian penutup dari suatu laporan yang menurut kesimpulan dan saran dan implikasi yang disajikan dalam bentuk paragraf.