

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah merubah sebagian besar kehidupan manusia, penggunaan *smartphone* atau *gadget* dan aplikasi yang ada di dalamnya berjalan dengan baik. Perkembangan teknologi yang terus melakukan banyak inovasi bisa mendorong berbagai kebutuhan masyarakat dari kebutuhan komunikasi, informasi, bahkan kebutuhan masyarakat dalam bertransaksi dan akses finansial yang baik dan mudah. Inovasi tersebut menunjukkan berbagai sistem teknologi informasi dan komunikasi dengan memberikan kepraktisan, kemudahan akses, kecepatan, kenyamanan, biaya yang ekonomis. Teknologi yang semakin dikembangkan untuk mempermudah kegiatan masyarakat ini sangat membantu, pada saat pandemi COVID -19 yang terjadi pada tahun 2019 hingga saat ini yang masih terasa dampaknya. Pandemi mengharuskan membatasi kegiatan dengan berinteraksi langsung dengan orang, dan adanya peraturan pemerintah mengenai *social distancing* juga harus dilakukan untuk mengurangi penyebaran virus. Berdasarkan Rancangan peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Standar Penyelenggaraan Teknologi Informasi, *Core Banking System* Sebagaimana dimaksud dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 2 ayat (1) berupa aplikasi untuk memproses transaksi perbankan sehari hari. BRImo menjadi tempat nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa berkunjung di *banking hall*, hal ini sebagai upaya untuk membantu pemerintah menjalankan peraturan *social distancing*.

Perbankan adalah salah satu bidang yang harus terus beroperasi karena berbagai transaksi hingga roda perekonomian harus terus berjalan melalui kegiatan perbankan. Peningkatan penggunaan teknologi layanan kepada nasabah secara personal mengarahkan Bank dalam suatu era baru yaitu *Digital Banking* yang membantu kegiatan perbankan selama masa pandemi. Layanan ini di buat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui perangkat dan aplikasi sebagai perantara sesuai POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Pasal 3 tentang saluran distribusi (*Delivery Channel*) layanan perbankan elektronik antara lain *Automated Teller Machine* (ATM), *Cash Deposit Machine* (CDM), *phone banking*, *SMS banking*, *E – money*, *E- payment*, *Internet banking*, *mobile banking*. Layanan perbankan dapat di akses dimana saja dan dimana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan pegawai bank atau nasabah lain sehingga mengurangi *volume* orang yang beraktifitas didalam ruangan yang memicu penyebaran virus.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak dibidang perbankan yang juga menyediakan fasilitas layanan BRImo yang di buat pada tahun 2019. Aplikasi ini tidak hanya *Mobile Banking* saja, melainkan digabungkan dengan fungsi *internet Banking* dan uang elektronik yang bisa memudahkan transaksi nasabah.

Layanan *Mobile Banking* pada PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk terus mengalami kemajuan dan pembaruan pada *system* pelayanan dengan menambahkan fitur yang lebih memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi. BRImo dilengkapi dengan banyak fitur untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam

bertransaksi sehingga program pemerintah mengenai *social distancing* bisa berjalan dengan baik.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis memilih judul Tugas Akhir yaitu “Efektifitas *Mobile Banking* untuk Mengurangi Aktifitas Nasabah di *Banking Hall* pada masa Pandemi Covid – 19” sebagai bahan penelitian Tugas Akhir. Sebelum memilih judul tersebut, penulis memiliki beberapa alasan yaitu peran teknologi dalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat di bibidang perbankan di masa pandemic bisa terpenuhi apabila system dalam *mobile banking* bisa di akses dengan mudah.

Tujuan Bank membuat *mobile Banking* sebagai salah satu cara membantu pemerintah dalam membuat peraturan *social distancing* untuk mengurangi penyebaran virus akan berjalan dengan baik apabila nasabah merasa mudah menggunakan *mobile banking* dan tidak perlu melakukan kegiatan di *banking hall* lagi.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat BRImo dalam kegiatan perbankan pada masa pandemi COVID – 19 di Indonesia?
2. Apakah kekurangan dan kelebihan layanan pada BRImo?
3. Apakah Efektifitas *Mobile Banking* untuk Mengurangi Aktivitas Nasabah di *Banking Hall* Pada Masa Pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui manfaat BRImo dalam kegiatan perbankan pada masa pandemi COVID – 19 di Indonesia?
2. Untuk mengetahui Apakah kekurangan dan kelebihan layanan pada BRImo?
3. Untuk mengetahui Efektifitas *Mobile Banking* untuk Mengurangi Aktivitas Nasabah di *Banking Hall* Pada Masa Pandemi Covid-19?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Instansi

Sebagai suatu masukan yang dapat dipertimbangkan dalam hal mengevaluasi dan menyempurnakan *system* dan fitur yang dalam aplikasi *Mobile Banking* BRImo agar bisa maksimal dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat diuruskan oleh peneliti selanjutnya dengan berfokus pada perkembangan era *digital banking* karena hal ini akan terus berkembang dengan inovasi baru di setiap saat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TUNJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori – teori dan konsep – konsep yang mendasari dan mendukung penelitian.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini memuat desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Pada sub bab gambaran subyek penelitian, akan dijelaskan sejarah singkat perusahaan, *job description*, dan profil perusahaan.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan, saran, dan implikasi penelitian. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang berbeda, implikasi penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perusahaan yang lebih baik dari sebelumnya.