

# BAB I

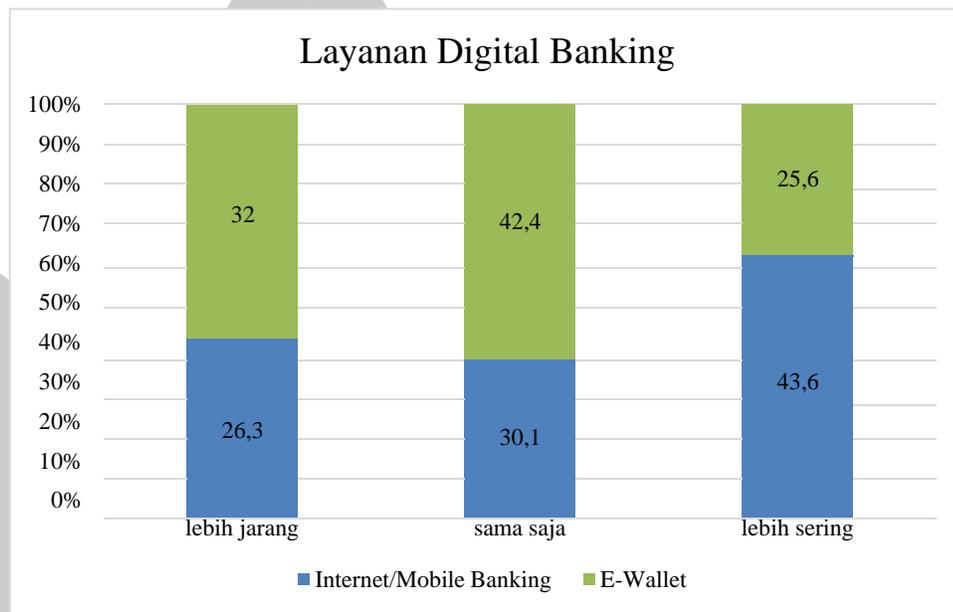
## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Semakin maju dan canggih perkembangan teknologi saat ini membuat perbankan melakukan inovasi baru dengan merilis aplikasi *mobile banking* bagi nasabahnya. Menurut Nurrizky (2021) dengan aplikasi *mobile banking* ini nasabah mampu melakukan transaksi perbankan kapan pun dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan berbagai transaksi melalui *smartphone* mereka dan tidak perlu datang langsung ke bank atau mesin ATM. *Mobile banking* merupakan layanan *inovasi* terbaru yang ditawarkan oleh perbankan terhadap nasbaahnya dan karena rasa nyaman dan fitur yang menghemat waktu, pelanggan mengapresiasi layanan tersebut.

*Mobile banking* adalah suatu layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan melalui berbagai *fitur* yang ada pada *smartphone*. *Mobile banking* merupakan pengembangan dari *fitur M-banking* yang mungkin juga sudah tidak asing didengar. Perbedaannya adalah aplikasi *M-Banking* menyatu pada *simcard*, sedangkan aplikasi *mobile banking* justru tersambung pada ponsel. Perubahan lainnya yang langsung terlihat ialah aplikasinya yang menarik dan mudah digunakan (Ardela, 2018). *Mobile banking* ini nampaknya telah menjadi trend sebagai solusi bagi kegiatan perbankan di masa *pandemic*, dengan adanya *mobile*

*banking* nasabah mampu melakukan transaksi perbankan lainnya dari rumah dan pihak bank tetap dapat memenuhi pelayanan kepada nasabahnya tanpa harus bertatap muka.



Sumber: *Inventure Indonesia, Alvara Research Center (2020)*

Gambar 1. 1 Layanan Digital Banking Paling Sering Digunakan saat Pandemi Corona

Menurut Bayu (2020), pandemi virus *corona Covid-19* melakukan penerobosan digital semakin gencar di sektor perbankan. Layanan perbankan digital, seperti *mobile banking* atau internet dan *e-wallet* pun sering digunakan oleh konsumen. Tercatat, terdapat 43,6 persen responden yang mengaku lebih sering menggunakan fitur internet atau *mobile banking*. Sementara, sebanyak 25,6 persen responden menyatakan lebih sering menggunakan *e-wallet* setelah adanya pandemi corona.

Merujuk pada pernyataan diatas, PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung resmi meluncurkan aplikasi *mobile banking* baru yang diberi nama *BRimo* (Bri Mobile) pada tanggal 27 Februari 2019. PT Bank Rakyat

Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung melakukan penilaian sistem *mobile banking* yang lama dengan sistem yang lebih terbaru demi meningkatkan kepuasan layanan nasabah (Prasongko, 2019). Beberapa contoh transaksi lain yang dapat dilakukan di aplikasi *BRimo* ialah nasabah dapat melakukan *transfer* uang melalui *handphone*. Pembayaran tagihan seperti halnya BPJS, kartu kredit, tagihan listrik juga dapat dilakukan melalui *smartphone* dan untuk kegiatan lain seperti menabung, nasabah juga dapat melakukan transaksi pemindahan saldo dari *e-wallet* ke rekening bank. Begitupun sebaliknya, untuk pengisian saldo *e-wallet* seperti *shopeepay*, *ovo*, *gopay*, link aja juga bisa dilakukan melalui *transfer* dari aplikasi *BRimo* tersebut. Harapan kedepannya dengan adanya aplikasi *BRimo*, PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung dapat meningkatkan kepuasan layanan kepada nasabah sebagai solusi di era pandemi *covid-19* karena penggunaannya yang tidak memerlukan interaksi secara langsung. Apalagi saat ini sedang dilakukan *social distancing* masyarakat oleh pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai bahan unttuk menyusun laporan Tugas Akhir yang menjadi syarat kelulusan dengan judul “Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Pelayanan Aplikasi Brimo Di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung”.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas, maka dapat diperoleh rumusan

masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *BRimo* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung ?
2. Apakah manfaat yang dirasakan oleh pada penggunaan aplikasi *BRimo* ?
3. Fitur apakah yang paling sering digunakan oleh nasabah dalam penggunaan aplikasi *BRimo* ?
4. Apakah dengan adanya aplikasi *BRimo* sudah mampu mewakili seluruh aktifitas perbankan nasabah ?

### 1.3 Tujuan

Berdasarkan paparan latar belakang dan rumusan masalah diatas memiliki tujuan sebagai berikut :

- 1 Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah berkaitan dengan penerapan *BRimo* di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Surabaya Kapas Krampung
- 2 Untuk mengetahui apakah manfaat yang dirasakan oleh pada penggunaan aplikasi *BRimo*
- 3 Untuk mengetahui fitur apakah yang paling sering digunakan oleh nasabah dalam penggunaan aplikasi *BRimo*
- 4 Untuk mengetahui apakah dengan adanya aplikasi *BRimo* sudah mampu mewakili seluruh aktifitas perbankan nasabah

#### 1.4 Manfaat

Hasil dari tugas akhir ini semoga bisa menjadi acuan bagi bank BRI agar dapat meningkatkan tingkat pelayanan kepada nasabah agar setia serta loyal terhadap bank, serta dapat mengedukasi rakyat dan pembaca perihal peranan *mobile banking* pada kehidupan yang telah mengalami perkembangan teknologi.

#### 1.5 Sistematika penulisan

##### BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini secara umum memaparkan secara ringkas serta padat tentang gambaran isi penelitian, yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat dan tentang sistematika penulisan laporan penelitian.

##### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

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

##### BAB III METODE PENELITIAN

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

##### BAB IV 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 V PENUTUP

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

