

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi menyebabkan kebutuhan manusia terhadap teknologi informasi semakin gandrung, sehingga perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi dan mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi agar dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global tidak terkecuali dunia usaha perbankan. Semakin ketat persaingan dalam dunia perbankan maka semakin ketat pula teknologi harus diterapkan didalamnya.

Pengguna internet di Indonesia semakin ramai, terhitung sejak tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 per bulan Januari pengguna internet meningkat 54.25 persen. Jumlah pengguna internet di Indonesia berdasarkan artikel yang bersumber dari *we are social* yang tertera pada *website* databoks penyedia portal data statistik ekonomi dan bisnis menyatakan bahwa per bulan Januari tahun 2022 pengguna internet di Indonesia telah mencapai 204.7 juta pengguna.



Gambar 1.1
Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Januari 2018-Januari 2022

Pemerintah diharapkan dapat terus memperluas jangkauan akses internet ke seluruh pelosok negeri, karena di era *digital* saat ini internet tidak hanya berperan sebagai media untuk mengambil informasi secara *online* melalui media sosial saja, namun juga dapat dijadikan sebagai suatu sarana untuk bertransaksi dalam dunia perbankan. Salah satunya adalah *mobile banking* yang merupakan bentuk pemanfaatan teknologi internet yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat seluler.

Hampir semua bank konvensional dan bank syariah milik pemerintah maupun swasta di Indonesia saat ini menggunakan teknologi internet untuk mempermudah segala transaksi nasabahnya maupun untuk memasarkan produk-produk perbankan. Teknologi yang telah dikembangkan dan telah disesuaikan dengan kebutuhan perbankan dapat menciptakan kemudahan nasabah dalam bertransaksi secara cepat dan efisien.

Bank BRI telah memperkenalkan layanan *mobile banking* atau dikenal dengan BRImo yang diresmikan sejak tahun 2020, program ini merupakan gebrakan dan inovasi Bank BRI dalam memberikan pelayanan yang mudah dan efisien pada masyarakat, karena mudah digunakan dengan menggabungkan berbagai fungsi layanan perbankan dalam satu genggam (BRI, 2022).

Dalam rangka mensukseskan program BRImo khususnya pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung telah melakukan cara untuk memperkenalkan BRImo kepada nasabah dengan tujuan untuk membantu mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Untuk mengenalkan aplikasi BRI *mobile banking* (BRImo) dilakukan dengan cara promosi melalui *website* resmi

Bank BRI, dan sosial media seperti *instagram, twitter, youtube, facebook*, maupun menginformasikan secara langsung kepada nasabah untuk memaksimalkan dan meningkatkan pengguna BRImo.

BRImo atau *BRI mobile banking* merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa dibatasi waktu dan tanpa perlu datang langsung ke bank maupun ATM kecuali penarikan dana secara tunai.

Layanan *mobile banking* yang diberikan oleh Bank BRI meliputi : transfer dana, tarik tunai tanpa kartu ATM, *top up* dompet *digital*, cek saldo, cek mutasi rekening dan fitur-fitur menguntungkan lainnya yang akan selalu di *upgrade* mengikuti tren dan kebutuhan nasabah.

Fitur-fitur BRI akan selalu diperbarui mengikuti kebutuhan nasabah hal tersebut disampaikan oleh Bapak Pranathan selaku pimpinan cabang *Branch Office* BRI Surabaya kapas krampung saat *sharing* di kantor “setiap sebulan sekali saran dan komentar mengenai aplikasi BRImo akan dikumpulkan lalu disampaikan ke pusat di Jakarta. Maka dari itu, gunanya mengumpulkan saran dan komentar dari pengguna BRImo ini akan dijadikan sebagai bahan untuk mengembangkan dan meng-*upgrade* aplikasi BRImo yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat saat ini”.

Aplikasi *mobile banking* BRImo dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi, namun ternyata tidak semua nasabah *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung mengetahui dan memakai aplikasi BRImo, menurut salah satu nasabah yang ditemui penulis saat penugasan magang di bank tersebut menyatakan

ketidaktertarikannya terhadap aplikasi BRImo dengan alasan belum adanya kebutuhan terhadap aplikasi BRImo dan dianggap sulit untuk menggunakannya.

Realisasi pencapaian nasabah pengguna aplikasi BRI *mobile banking* di *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung setiap bulan konsisten naik dan pengguna BRI *mobile banking* terus meningkat tiap bulannya, mengingat kebutuhan teknologi yang semakin dibutuhkan oleh pasar. Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Strategi Promosi BRI dalam Memasarkan BRIMO (BRI *Mobile Banking*) Pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung”.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana strategi promosi *mobile banking* (BRImo) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung?
2. Apa saja kendala dalam pemasaran *mobile banking* (BRImo) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala dalam pemasaran *mobile banking* (BRImo) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi promosi *mobile banking* (BRI) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang muncul saat memasarkan aplikasi *mobile banking* (BRImo).
3. Untuk mengetahui cara *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung dalam mengatasi kendala-kendala yang ada.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan tentang manfaat dan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan *mobile banking* sebagai alat transaksi *digital*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank BRI

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menciptakan inovasi serta dapat menjadi masukan tambahan bagi perusahaan terutama *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan referensi untuk penelitian selanjutnya agar bisa dikembangkan dan dapat dijadikan sebagai bacaan untuk menambah wawasan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab dengan rancangan penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan tentang alasan dalam penyusunan tugas akhir, perumusan masalah yang menjelaskan

permasalahan yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dari sumber yang mendukung penyusunan tugas akhir, kerangka penelitian yang secara garis besar membahas tentang gambaran umum bank, strategi promosi, *mobile banking*, dan kendala penggunaan *mobile banking*.

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian yang menjelaskan sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, serta pembahasan hasil penelitian dan menjawab rumusan masalah.

BAB V : PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian, saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya, dan implikasi penelitian berupa masukan yang dapat dilakukan oleh manajemen untuk menghasilkan perubahan yang lebih baik kedepannya.