

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini negara Indonesia telah memasuki era *society* 5.0, dimana masyarakat dapat menjalankan aktivitas dengan menggunakan teknologi digital. Adanya bantuan teknologi digital dapat membantu masyarakat dalam menjalankan beberapa kegiatan diantaranya belanja *online*, ojek *online* dan bertransaksi secara *online*.

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Selain itu perkembangan teknologi informasi juga telah mendorong inovasi di bidang jasa pelayanan termasuk jasa pelayanan perbankan. *Electronic transaction* dalam bentuk *internet banking* merupakan salah satu bentuk baru pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi yang dapat memudahkan nasabah bank.

Perkembangan pelayanan jasa-jasa perbankan yang dilakukan melalui internet semakin marak seiring dengan pertumbuhan teknologi informasi yang semakin cepat. Faktor inovasi produk dan perkembangan teknologi sudah merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan perkembangan industri perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menjadi lebih cepat, bagus dan efisien.

Pelayanan bank dalam bentuk *internet banking* sepertinya telah menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Bank BRI menciptakan *internet banking* untuk dapat menjembatani kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam hal mempercepat pelayanan jasa bank.

Perbankan ikut serta mendukung gerakan teknologi digitalisasi dengan melakukan program digitalisasi perbankan yaitu dengan membuka aplikasi *internet banking* untuk mempermudah nasabah yang akan bertransaksi. Nasabah akan diberi kemudahan dengan bertransaksi dengan cukup menggunakan *smartphone* dan juga internet, nasabah tidak perlu datang langsung ke bank. Adanya *internet banking* ini tidak mempersulit nasabah yang sedang bekerja ataupun di rumah untuk datang ke bank dalam bertransaksi.

Bank Rakyat Indonesia dalam mendukung digitalisasi perbankan yaitu dengan cara melakukan layanan *internet banking* BRImo karena pada pertengahan tahun 2022 Bank BRI sedang mengurangi penggunaan kartu ATM dengan menawarkan layanan *internet banking* yaitu BRImo. Adanya layanan *internet banking* BRImo ini mengharuskan pihak bank untuk mengetahui apakah nasabah nyaman untuk bertransaksi dengan menggunakan *internet banking* karena memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Nasabah yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk menggunakan kembali produk dan jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini

berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Terciptanya *internet banking* BRI yaitu BRImo sebagai upaya dari Bank Rakyat Indonesia untuk mempermudah akses bagi nasabahnya dalam bertransaksi. BRImo sebagai solusi yang tepat bagi nasabah yang akan bertransaksi contohnya seperti tidak perlu mengantri jika akan melakukan transfer, tidak harus datang ke bank dalam bertransaksi dan lainnya sehingga aktivitas yang dikerjakan oleh nasabah tidak akan terganggu dengan adanya BRImo ini.

Internet Banking BRImo merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Bank Rakyat Indonesia sejak tahun 2019, dimana dengan menggunakan *internet banking* ini nasabah tidak harus datang langsung ke bank dan membuang waktu untuk melakukan transaksi. *Internet banking* BRImo telah menghadirkan fitur-fitur yang dapat membantu nasabah dalam aktivitas transaksinya. BRImo ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan dukungan internet yang stabil. Bagi para nasabah yang memiliki kesibukan maka dengan dihadirkan BRImo ini dapat membantu dalam melakukan transaksi transfer ke sesama rekening, transfer ke rekening yang berbeda, nasabah juga bisa mengecek saldo rekening, mengecek mutasi uang masuk dan uang keluar, nasabah bisa tarik tunai dan setor tunai tanpa menggunakan kartu *Automatic Teller Machine* (ATM). Nasabah juga bisa melakukan pembayaran rutin seperti bayar air, listrik, dan asuransi serta bisa juga melakukan *top up* dompet digital seperti *gopay*, *shopeepay*, *ovo*, *dana*, *LinkAja*

dan isi ulang pulsa serta masih banyak lagi kelebihan yang dapat nasabah rasakan dengan menggunakan *internet banking* BRImo.

Tujuan utama dari pelayanan yang diberikan oleh bank adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya. Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya dengan memberikan kepuasan pada nasabah karena jika nasabah puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank maka nasabah akan sering menggunakan jasa layanan bank sehingga aktivitas bank meningkat dan akan menjadi keuntungan bagi bank. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau puas yang diterima oleh nasabah ketika pelayanan jasa bank yang diberikan kepada nasabah sesuai dengan harapannya. Kepuasan nasabah dapat ditentukan dengan menggunakan lima indikator diantaranya yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penggunaan aplikasi *internet banking* BRImo untuk nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang apakah dalam kategori sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas atau sangat tidak puas. Maka dengan ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo, karena sangat penting sekali bagi Bank BRI untuk mengetahui sejauh mana kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi *internet banking* BRImo ini. Maka dari itu penulis menuangkannya dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRI Mobile (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis merumuskan permasalahan yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis?
2. Apa Saja Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk) Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis?
3. Bagaimana Upaya untuk Menangani Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian tugas akhir ini yaitu untuk mengetahui:

1. Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.
2. Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.
3. Upaya untuk Menangani Hambatan dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian untuk tugas akhir ini, diharapkan dapat memperoleh beberapa manfaat, diantaranya yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis (Keilmuan)

Hasil dari penelitian untuk tugas akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang Manajemen Pemasaran Bank khususnya dalam materi atau pembahasan mengenai Pelayanan Nasabah yaitu pada Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis.

2. Aspek Praktis (Guna laksana)

- a. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini adalah sebagai salah satu syarat penyelesaian Tugas Akhir Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Siliwangi, memberikan pengalaman dan menambah pengetahuan serta wawasan mengenai dunia kerja khususnya di Lembaga Keuangan yaitu Sektor Perbankan serta dapat mengimplementasikan secara langsung teori dan praktik yang telah diberikan saat perkuliahan ketika dilaksanakannya penelitian.

- b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu sumber informasi dan referensi yang berhubungan dengan ilmu

pengetahuan untuk seluruh mahasiswa/i Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan atau perbaikan bagi perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis mengenai Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Aplikasi BRI *Mobile* (BRImo).

d. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber atau bahan referensi dan informasi dalam penyusunan laporan tugas akhir.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di salah satu unit PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tepatnya di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Sindangherang Ciamis yang berlokasi di Jalan Raya Sindangherang No. 654 Sindangherang, Kecamatan Panumbangan, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari mulai tanggal 20 Februari 2023 – 29 Maret 2023. Dimana kegiatan penelitian ini terlaksana selama 38 hari.

Tabel 1. 1
Matriks Waktu Pembuatan Tugas Akhir

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Kegiatan Pembuatan Tugas Akhir											
		Februari 2023				Maret 2023				April 2023			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pelaksanaan Kegiatan Penelitian												
2	Pengajuan Judul Tugas Akhir												
3	Pengumpulan Data												
4	Pengolahan Data												
5	Bimbingan												
6	Penyusunan Awal Draft Tugas Akhir												
7	Revisi Tugas Akhir												
8	Sidang Tugas Akhir												
9	Penyusunan Draft Akhir Tugas Akhir												

Sumber: data diolah, 2023