

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sulasih (2022) menyatakan bahwa di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan, salah satunya adalah keterlibatan teknologi informasi di segala bidang. Hal ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Keberadaan dan kehadiran teknologi informasi di segala bidang kehidupan secara tidak langsung telah membawa dunia ke era globalisasi baru dan kecepatannya lebih cepat dari yang dibayangkan, termasuk di sektor perbankan.

Menurut laporan Bank Indonesia (2023), sekitar 70% pengguna bank di Indonesia kini sudah beralih menggunakan layanan *mobile banking* untuk berbagai transaksi, mulai dari pengecekan saldo, transfer antarbank, hingga pembayaran tagihan. Tren ini menunjukkan bahwa layanan perbankan digital telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Perkembangan teknologi yang semakin pesat mendorong Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk terus mendorong inovasi di bidang teknologi, terutama dalam sektor keuangan. Bank menjadi salah satu sektor di dunia keuangan yang merasakan dampak positif dari perkembangan teknologi tersebut (Riyadi, 2024:4).

Perbankan saat ini telah mengeluarkan layanan melalui *Platform mobile banking*. *Platform mobile banking* adalah layanan perbankan yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan tanpa harus secara langsung

datang ke bank. *Mobile banking* pertama dimulai dari Bank Central Asia (BCA) yang meluncurkan aplikasi *mobile banking* pertama pada tahun 2011 yang dikelola oleh PT Bank Central Asia Tbk (Badaruddin & Risma, 2021:7).

Mayoritas masyarakat menggunakan *mobile banking* alasan utamanya adalah 87% karena praktis. Sisanya karena efisien waktu, masyarakat merasa nyaman, mudah digunakan, lebih aman, memiliki banyak fitur dan lainnya. Hal ini menjadikan masyarakat banyak yang menggunakan *mobile banking*, apalagi di tengah era digitalisasi seperti sekarang ini maka tak heran masyarakat berbondong-bondong beralih dari transaksi manual ke transaksi digital (Diva Angelia, 2022:2).

Industri perbankan hampir seluruhnya telah menghadirkan layanan *mobile banking*, dan salah satu kemajuan yang paling signifikan adalah pertumbuhan cepat layanan BRIimo dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Pada akhir Juni 2024, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) melaporkan peningkatan signifikan pengguna aplikasi BRIimo dengan jumlah nasabah mencapai 35,2 juta user dengan volume transaksi mencapai Rp. 2.574 triliun menurut Direktur Utama BRI (Ferdianto, 2024).

Bank Rakyat Indonesia telah meluncurkan aplikasi yang mendukung transaksi secara *online* yang pertama kali dipublikasikan pada tahun 2019 yaitu BRIimo. Aplikasi BRIimo yang dirancang oleh perusahaan yang berfokus terhadap sektor *Financial Technology* hadir dengan tujuan memberikan layanan terbaik terhadap masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran melalui aplikasi BRIimo (Chusnah, 2020).

Aplikasi BRIimo, dilengkapi dengan antar muka pengguna (*User Interface*), dan pengalaman pengguna terbaru, serta berbagai fitur menarik seperti login dengan pengenalan wajah (*face recognition*), login dengan sidik jari (*fingerprint*), pengisian saldo gopay, pembayaran dengan kode QR, fitur tarik tunai tanpa kartu dan banyak fitur lain yang menarik (Advertorical, 2019).

Sebagian besar lembaga keuangan telah mengeluarkan aplikasi perbankan berbasis *mobile* masing-masing sebagai bagian dari upaya menyediakan layanan perbankan yang lebih canggih kepada nasabah secara digital. Beberapa di antaranya telah sukses mendapatkan popularitas yang signifikan. Berdasarkan hasil dari survei *populix*, BRIimo berhasil menempati peringkat ke-dua pada aplikasi *mobile banking* paling banyak digunakan oleh masyarakat (Lintang, 2024).

Tabel 1.1
10 Aplikasi *Mobile banking* Terbaik dan Paling Diminati di Indonesia 2024

No.	Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	Jumlah Persen
1.	BCA <i>Mobile</i>	60%
2.	BRIimo	26%
3.	Livin' by Mandiri	25%
4.	BNI <i>Mobile</i>	23%
5.	Byond by BSI	9%
6.	Octo <i>Mobile</i>	5%
7.	Permata <i>Mobile</i>	5%
8.	BTN <i>Mobile Banking</i>	4%
9.	DIGI	2%
10.	D- <i>Mobile</i>	2%

Sumber: www.goodstats.id

Berdasarkan tabel di atas, disimpulkan bahwa pengguna BRIimo menempati posisi ke-2 dengan persentase sebesar 26%. Hal ini menunjukkan bahwa BRIimo merupakan salah satu pilihan utama masyarakat dalam menggunakan *mobile*

banking dibandingkan dengan *mobile banking* lainnya. Layanan perbankan digital BRI_{Mo} dapat diakses melalui perangkat seluler (*smartphone*) melalui antarmuka pengguna (*User Interface*) nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan melalui BRI_{Mo}.

Menurut Indrasari (2019), pemenuhan kebutuhan pelanggan adalah suatu keinginan yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Selain itu, faktor utama dalam kelangsungan hidup suatu organisasi adalah kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dapat meningkatkan keunggulan kompetitif dibandingkan dengan para pesaing.

Namun, meskipun pengguna aplikasi BRI_{Mo} terus meningkat, fenomena di lapangan khususnya di Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi dan realisasi pengguna aplikasi BRI_{Mo} oleh nasabah. Masih banyak nasabah yang memilih datang langsung ke BRI Unit Pancasila untuk melakukan transaksi yang sebenarnya dapat dilakukan melalui aplikasi BRI_{Mo}. Hal ini menandakan bahwa minat nasabah dalam menggunakan aplikasi BRI_{Mo} belum optimal.

Beberapa nasabah mengaku masih ragu atau tidak terbiasa menggunakan aplikasi BRI_{Mo} karena kurang memahami fitur-fitur yang tersedia. Ada juga yang mengeluhkan tampilan *user interface* (UI). Meskipun aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan digital, banyak pengguna yang merasa bahwa tampilan antarmukanya masih kurang intuitif dan tidak sepenuhnya *user-friendly*. Beberapa permasalahan yang sering dikeluhkan antara lain navigasi

yang membingungkan, ikon dan menu yang kurang jelas, serta desain yang dianggap terlalu kompleks bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi digital.

Selain itu, terdapat juga keluhan mengenai lambatnya respons aplikasi dalam memproses transaksi seperti *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), yang dapat menghambat kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan perbankan secara cepat dan efisien. Bahkan masih ada beberapa yang belum memanfaatkan layanan *fintech*, seperti aplikasi BRImo ini disebabkan oleh ketidaknyamanan dan kekhawatiran akan potensi pembajakan data pribadi. Dan masih banyak juga yang mengeluhkan kecepatan akses aplikasi BRImo yang dianggap lambat karena memerlukan jaringan internet yang stabil. Banyak kalangan berpendapat bahwa melakukan transaksi melalui aplikasi BRImo terasa lebih rumit dibandingkan dengan metode transaksi langsung.

Permasalahan dalam *user interface* ini dapat berdampak pada pengalaman pengguna secara keseluruhan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BRImo secara berkelanjutan. Jika pengguna merasa kesulitan dalam mengakses fitur-fitur utama atau mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi, mereka cenderung mencari alternatif lain yang lebih nyaman dan mudah digunakan. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana *convenience* dalam aspek *user interface* dapat berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Brimo sebagai *Platform* perbankan digital mereka.

Di sisi lain, sebagian nasabah yang sudah menggunakan BRIimo justru merasa nyaman dan menjadikan aplikasi tersebut sebagai solusi utama dalam bertransaksi. Kedua fenomena ini menunjukkan adanya perbedaan minat yang mencolok antar nasabah yang perlu diteliti.

Minat diartikan sebagai kecenderungan seseorang untuk tertarik menggunakan dan melanjutkan penggunaan suatu aplikasi berdasarkan persepsi positif yang dirasakan. Jika pengguna merasa nyaman, mudah, dan tidak mengalami kendala teknis yang berarti, maka kemungkinan nasabah untuk menggunakan BRIimo akan lebih tinggi.

Peneliti terdahulu telah membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara *convenience* dengan minat nasabah dalam menggunakan layanan keuangan berbasis teknologi. Seperti penelitian oleh Noviyanti et al. (2021) mengenai pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan efektivitas terhadap minat menggunakan *financial technology (Fintech)* (Studi Kasus: UMKM di Kabupaten Bantul) hasil penelitiannya ialah bahwa kemudahan penggunaan layanan *fintech* secara signifikan memengaruhi minat konsumen. Selain itu, Lilis Sundari (2023) mengenai pengaruh *convenience* dan *security* terhadap minat menggunakan *fintech* dalam bertransaksi menggunakan aplikasi BRIimo pada masyarakat di Kecamatan Bintang Bayu Kabupaten Serdang Bedagai juga menyatakan bahwa *convenience* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat dalam menggunakan aplikasi BRIimo di Kabupaten Serdang Bedagai.

Menurut Davis (1989:32) *Technology Acceptance Model* (TAM) menyatakan bahwa persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) memengaruhi sikap dan minat seseorang terhadap penggunaan teknologi.

Dari pembahasan di atas maka akan dilaksanakan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Convenience* Terhadap Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi Brimo (Studi Pengguna Aplikasi BRIMO Pada Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila)”**. Dari variabel dependen (Y) yaitu minat nasabah, sementara variabel independen (X) yaitu *convenience* dengan objek penelitiannya yaitu nasabah Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila yang menggunakan aplikasi Brimo.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data di atas maka identifikasi masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *convenience* nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila.
2. Bagaimana minat nasabah dalam penggunaan aplikasi BRIMO pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila.
3. Bagaimana pengaruh *convenience* terhadap minat nasabah pada penggunaan aplikasi BRIMO pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan permasalahan yang sudah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. *Convenience* yang dirasakan oleh mahasiswa selama bertransaksi menggunakan aplikasi BRImo.
2. Tingkat minat nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila dalam menggunakan aplikasi BRImo.
3. Apakah *convenience* berpengaruh terhadap minat nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila dalam menggunakan aplikasi BRImo.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperdalam pemahaman mengenai perkembangan teknologi keuangan, khususnya terkait dengan penggunaan aplikasi Brimo. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memperkaya pengetahuan akademis tentang penggunaan aplikasi digital dalam sektor keuangan, tetapi juga untuk menawarkan perspektif baru dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi preferensi dan perilaku nasabah terhadap teknologi keuangan berbasis aplikasi *mobile banking*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Akademisi

Manfaat bagi akademisi yakni agar menambah pengetahuan mengenai perkembangan teknologi keuangan serta dapat mengaplikasikan mata kuliah yang didapatkan di masa perkuliahan.

2. Bagi Lembaga

Sebagai objek penelitian dapat menggunakan laporan ini guna mengevaluasi dan mengetahui respon nasabah pengguna aplikasi Brimo mengenai pelayanan aplikasi Brimo.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan agar masyarakat mengetahui kemudahan dari adanya *mobile banking* yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan ini di peroleh untuk mendapatkan informasi yang di perlukan dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya Unit Pancasila.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada 21 April 2025 - Juni 2025, dengan jadwal terlampir.