

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada saat ini negara Indonesia sudah memasuki era digitalisasi, hampir seluruh rakyat Indonesia mengerti menggunakan teknologi digital. Adanya bantuan teknologi digital dapat membantu masyarakat dalam menjalankan beberapa kegiatan diantaranya belanja *online*, ojek *online* dan bertransaksi secara *online*.

Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat mengubah sudut pandang dan pemikiran masyarakat untuk mengubah strategi bisnis di Indonesia maupun di dunia terutama pada sektor perbankan, teknologi mendorong inovasi - inovasi di bidang jasa pelayanan termasuk jasa pelayanan perbankan. *Electronic transaction* dalam bentuk *Mobile 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 *Mobile banking* sepertinya telah menjadi keharusan. Kebutuhan dunia usaha dan *nasabah* bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi maupun informasi. Bank BRI menciptakan *Mobile 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 *Mobile 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 *Mobile 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 *Mobile banking* BRImo karena pada pertengahan tahun 2022 Bank BRI sedang mengurangi penggunaan kartu ATM dengan menawarkan layanan Internet banking yaitu BRImo. Adanya layanan *Mobile banking* BRImo ini mengharuskan pihak bank untuk mengetahui apakah nasabah nyaman untuk bertransaksi dengan menggunakan *Mobile 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.

Seperti yang dikemukakan oleh Undang – undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 4 dimana Hak konsumen atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa. Ini relevan karena nasabah berhak mendapatkan informasi yang jelas dan jujur mengenai kinerja dan keadaan aplikasi BRImo yang digunakan nanti. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Terciptanya *Mobile 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

Mobile banking BRImo merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Bank Rakyat Indonesia sejak tahun 2019, dimana dengan menggunakan *Mobile banking* ini nasabah tidak harus datang langsung ke bank dan membuang waktu untuk melakukan transaksi. *Mobile 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 *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*, *Link Aja* dan isi ulang pulsa serta masih banyak lagi kelebihan yang dapat nasabah rasakan dengan menggunakan *Mobile banking* BRImo.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gunung Pereng Tasikmalaya, diperoleh fenomena bahwa penggunaan aplikasi *Mobile banking* BRImo belum sepenuhnya memberikan tingkat kepuasan yang merata di kalangan nasabah. Sebagian nasabah menyatakan bahwa BRImo sangat membantu dalam melakukan transaksi perbankan karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Nasabah merasa terbantu dengan fitur-fitur yang tersedia seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, serta pengisian ulang dompet digital yang dinilai praktis dan efisien.

Namun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa masih terdapat nasabah yang belum sepenuhnya merasa puas dalam menggunakan aplikasi BRImo. Beberapa kendala yang dirasakan antara lain gangguan akses aplikasi pada waktu tertentu, keterlambatan proses transaksi, serta kesulitan dalam memahami penggunaan beberapa fitur, khususnya bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital. Kondisi ini menimbulkan perbedaan tingkat kenyamanan dan kepuasan di antara nasabah, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap layanan *Mobile banking* BRImo dengan kenyataan yang dirasakan di lapangan.

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 *Mobile banking* BRImo untuk nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gunung Pereng Tasikmalaya 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 *Mobile banking* BRImo ini. Maka dari itu penulis menuangkannya dengan judul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi Brimo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Gunung Pereng Tasikmalaya”**

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 Unit Gunung Pereng Tasikmalaya?
2. Apa saja hambatan dalam penggunaan aplikasi *BRI Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero Tbk) Kantor Cabang Unit Gunung Pereng Tasikmalaya?
3. Bagaimana upaya untuk menangani hambatan dalam penggunaan aplikasi *BRI Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Unit Gunung Pereng Tasikmalaya?

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 Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.
2. Hambatan dalam penggunaan aplikasi *BRI Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.
3. Upaya untuk menangani hambatan dalam penggunaan aplikasi *BRI Mobile* (BRImo) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

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

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pemahaman dan pengetahuan di bidang Perbankan dan Keuangan. 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 Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. 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.

2. 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.

3. Bagi Perusahaan

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

4. 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 Unit Gunung Pereng Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Paseh No 60 Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dari mulai tanggal 23 Desember 2024 – 10 Februari 2025. Dimana kegiatan penelitian ini terlaksana selama 30 hari kerja.

Tabel 1. 1 Matriks Waktu Pembuatan Tugas Akhir

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Kegiatan Pembuatan Tugas Akhir															
		Nov-25				Des-25				Jan-26				Feb-26			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing	■															
2	Konsultasi dan menyusun rencana kegiatan			■	■												
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal			■	■												
4	Seminar Tugas Akhir			■	■												
5	Pengumpulan dan pengolahan data					■	■										
6	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir									■	■	■	■				
7	Revisi bimbingan													■			
8	Sidang Tugas Akhir														■		
9	Revisi Tugas Akhir															■	■

Sumber: data diolah 2025-2026