

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam perilaku transaksi masyarakat, beralih dari metode konvensional menuju layanan perbankan digital. Data dari Bank Indonesia menunjukkan adanya akselerasi yang signifikan, di mana nilai transaksi *digital banking* pada tahun 2023 tercatat mencapai Rp58.478,24 triliun, mengalami pertumbuhan sebesar 13,48% dibandingkan tahun sebelumnya (Malik n.d., 2023). Tren peningkatan ini diperkirakan akan terus berlanjut secara masif pada tahun 2024, dengan proyeksi pertumbuhan sebesar 23,2% hingga mencapai angka Rp71.584,1 triliun (Diskominfo Kaltim n.d., 2023). Angka-angka tersebut menegaskan bahwa masyarakat semakin bergantung pada kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh layanan *mobile banking*. Menanggapi perkembangan ini, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk telah meluncurkan aplikasi BRImo sebagai layanan *mobile banking* yang terintegrasi. Namun, dalam persaingan layanan digital, keberhasilan aplikasi tidak hanya bergantung pada fitur yang ditawarkan, tetapi juga pada kualitas layanan elektronik yang dapat menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah.

Menurut Harefa dan Aquinia (2024) dalam Nainggolan dan Johan (2025: 621), *E-Service Quality* didefinisikan sebagai sejauh mana sebuah platform digital atau aplikasi dapat memfasilitasi proses penjelajahan, transaksi, dan pengiriman layanan elektronik dengan cara yang efektif dan efisien. Dalam

mobile banking, kualitas ini tercermin dari kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta keamanan data. Apabila kualitas layanan tidak optimal, seperti aplikasi *error* atau lambat, maka dapat menurunkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Mengacu pada penelitian Salman Al Farisi (2024: 4), dimensi utama dari layanan digital meliputi efisiensi operasional aplikasi, pemenuhan janji layanan (*fulfillment*), ketersediaan sistem (*system availability*), serta perlindungan privasi (*privacy*). Dimensi ketersediaan sistem menjadi syarat yang tidak dapat ditawar dalam operasional perbankan. Kualitas sistem yang tidak stabil seperti aplikasi yang tidak merespons (*white blank*), kegagalan dalam pemrosesan transaksi, atau lambatnya waktu muat data (*loading delay*) merupakan tanda lemahnya *E-Service Quality* yang dapat secara signifikan mengurangi kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Dalam konteks akademis, keberhasilan dalam penerapan dan adopsi suatu teknologi sangat tergantung pada tingkat penerimaan dari para penggunanya. Konsep ini dijelaskan secara mendalam melalui pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM). Berdasarkan tinjauan literatur terbaru mengenai adopsi teknologi perbankan oleh Uula dan Avedta (2023: 2), TAM merupakan teori dasar yang menggambarkan bagaimana individu menerima dan menyesuaikan diri dengan sistem informasi atau teknologi keuangan. Salah satu elemen utama dalam model TAM adalah Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*), yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi dapat dilakukan dengan mudah dan hanya memerlukan usaha operasional yang minimal. Kualitas layanan elektronik

memiliki hubungan kausal yang kuat terhadap persepsi kemudahan penggunaan ini. Hal ini sejalan dengan penelitian empiris yang dipublikasikan dalam Shafira Az-Zahra et al. (2023: 13), yang menegaskan bahwa *E-Service Quality* memberikan pengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap *Perceived Ease of Use* serta sikap (*attitude*) pengguna dalam mengadopsi layanan *mobile banking*.

Kondisi psikologis dan perilaku pengguna menjadi lebih rumit ketika dianalisis dalam konteks demografi tertentu, terutama pada segmen ibu rumah tangga. Dalam kajian inklusi keuangan, ibu rumah tangga tidak hanya dilihat sebagai individu, melainkan memiliki peran ganda yang krusial dalam upaya meningkatkan perekonomian dan pemenuhan kebutuhan finansial keluarga (Lefiarni dan Fadhiela N. D. 2022: 1). Karakteristik peran ganda ini menghasilkan frekuensi transaksi harian yang sangat tinggi. Mereka diharuskan untuk melakukan pembayaran tagihan, mentransfer dana pendidikan anak, serta mengelola arus kas usaha mikro dengan efisien. Oleh karena itu, kelompok ini sangat bergantung pada keandalan operasional *mobile banking*.

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna karena wilayah tersebut merupakan pusat aktivitas ekonomi dengan banyak pelaku UMKM, serta memiliki banyak nasabah dari kalangan ibu rumah tangga. Menurut data dari publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Tasikmalaya, Kecamatan Singaparna berfungsi sebagai ibu kota kabupaten dan juga sebagai pusat aktivitas ekonomi daerah, yang ditunjukkan dengan banyaknya pelaku UMKM. Sebagai bank dengan penetrasi

pasar mikro yang paling besar, BRI Kantor Cabang Singaparna memiliki basis nasabah yang sangat kuat di segmen ibu rumah tangga yang terlibat dalam UMKM ini.

Namun, tingginya proyeksi akselerasi digitalisasi perbankan di tingkat nasional menghadapi tantangan adopsi yang khas ketika berhadapan dengan realitas sosio-geografis di tingkat daerah. Mengacu pada temuan Zebua et al. (2024), adopsi layanan aplikasi seperti BRImo di daerah non-urban atau pedesaan sangat dipengaruhi oleh persepsi masyarakat setempat terhadap kemudahan antarmuka, yang sering kali belum sebanding dengan ekosistem digital di daerah perkotaan metropolitan. Berdasarkan observasi pra-penelitian di wilayah operasional PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna, teridentifikasi adanya kesenjangan fenomena (*phenomenon gap*) yang secara khusus dipicu oleh faktor lokasi geografis dan kerentanan demografis. Meskipun infrastruktur aplikasi BRImo telah dirancang dengan standar kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) yang tinggi untuk memberikan efisiensi tanpa batas ruang, kenyataan literasi digital di daerah semi-perkotaan seperti Singaparna belum sepenuhnya mampu mengimbangi kemajuan sistem tersebut.

Kondisi ini menjadi semakin rumit jika dilihat dari segi demografi penggerak ekonomi mikro, yaitu ibu rumah tangga. Damarsiwi et al. (2023) menekankan bahwa literasi keuangan digital di kalangan ibu rumah tangga masih memerlukan intervensi khusus, mengingat mereka memiliki peranan penting dalam manajemen keuangan keluarga namun rentan terhadap hambatan

literasi teknologi. Ibu rumah tangga di wilayah Singaparna sering kali mengalami gegar budaya digital atau kecemasan teknologi (*technostress*). Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa alih-alih memanfaatkan fitur aplikasi secara mandiri, masih terdapat kecenderungan kuat dari segmen ibu rumah tangga di Singaparna untuk mendatangi kantor cabang guna meminta bantuan petugas atau memilih kembali ke layanan konvensional. Mereka memandang bahwa prosedur keamanan ganda atau pembaruan antarmuka pada layanan digital bukan sebagai perlindungan privasi, melainkan sebagai sebuah sistem yang rumit dan menakutkan.

Meskipun penelitian tentang persepsi kemudahan penggunaan aplikasi perbankan telah banyak dilakukan, masih terdapat celah penelitian (*research gap*). Sebagian besar penelitian sebelumnya umumnya berfokus pada mahasiswa atau masyarakat perkotaan yang lebih terbiasa dengan teknologi. Sementara itu, penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh *E-Service Quality* terhadap persepsi kemudahan penggunaan pada nasabah ibu rumah tangga di daerah semi-perkotaan masih terbatas. Penentuan segmen ibu rumah tangga dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan bahwa dalam struktur ekonomi keluarga, ibu rumah tangga memegang peranan sentral sebagai pengelola keuangan utama yang bertanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan finansial sehari-hari. Peran ini berimplikasi pada frekuensi transaksi yang sangat tinggi, mulai dari pembayaran tagihan rutin, transfer dana pendidikan, hingga pengelolaan arus kas pada usaha mikro. Tingginya intensitas penggunaan ini menjadikan mereka kelompok yang sangat bergantung pada stabilitas operasional layanan *mobile banking*. Di sisi lain,

kelompok ibu rumah tangga cenderung lebih rentan menghadapi hambatan psikologis berupa kecemasan teknologi (*technostress*) dibandingkan dengan segmen mahasiswa atau masyarakat perkotaan yang memiliki literasi digital lebih tinggi, sehingga kendala teknis sekecil apa pun berpotensi menurunkan persepsi mereka terhadap kemudahan sistem. Pemilihan lokasi di wilayah semi-perkotaan seperti Singapura memberikan konteks yang sangat relevan karena basis nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk di wilayah tersebut didominasi oleh pelaku ekonomi mikro dari kalangan ibu rumah tangga.

Mempertimbangkan urgensi empiris di lapangan serta perlunya mengisi kekosongan literatur tersebut, pemahaman mengenai respons kelompok nasabah ini menjadi sangat vital bagi pihak perbankan guna merancang strategi peningkatan *E-Service Quality* yang tepat sasaran. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul: **"PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK APLIKASI BRIMO TERHADAP PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN (Studi Pada Nasabah Ibu Rumah Tangga PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura)"**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penilaian nasabah ibu rumah tangga terhadap kualitas layanan elektronik (*E-Service Quality*) aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura?

2. Bagaimana persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) aplikasi BRIImo oleh nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura?
3. Bagaimana pengaruh kualitas layanan elektronik aplikasi BRIImo terhadap persepsi kemudahan penggunaan pada nasabah ibu rumah tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi BRIImo pada nasabah Ibu Rumah Tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura.
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi BRIImo pada nasabah Ibu Rumah Tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura.
3. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Aplikasi BRIImo Terhadap Persepsi Kemudahan Penggunaan pada nasabah Ibu Rumah Tangga di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini disusun dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata, baik dari sisi pengembangan ilmu pengetahuan maupun penerapan praktis di lapangan, sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah kekayaan literatur dan referensi ilmiah dalam bidang Manajemen Pemasaran Perbankan. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris terkait penerapan teori Kualitas Layanan Elektronik (*E-Service Quality*) dan Teori Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) pada segmen demografis tertentu, yaitu ibu rumah tangga yang berada di daerah semi-perkotaan/kabupaten.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini berfungsi sebagai media bagi penulis untuk menerapkan teori-teori perbankan dan pemasaran yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam fenomena bisnis yang nyata. Di samping itu, kegiatan ini juga mengasah kemampuan analisis penulis dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan digitalisasi layanan perbankan.

b. Bagi Jurusan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan menjadi tambahan koleksi referensi untuk perpustakaan Universitas Siliwangi, terutama bagi rekan-rekan mahasiswa Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan yang ingin melakukan kajian serupa tentang perilaku konsumen digital di masa yang akan datang.

c. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi serta masukan yang konstruktif bagi manajemen bank untuk meningkatkan kinerja aplikasi BRImo. Temuan ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam merancang antarmuka atau fitur yang lebih ramah pengguna dan stabil, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan transaksi bagi nasabah, terutama untuk segmen ibu rumah tangga.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Objek penelitian yang dipilih oleh penulis berada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna, yang berada di Jl. Raya Timur, Sukamulya, Kec. Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46416.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan untuk penelitian ini yaitu dari bulan Februari sampai bulan Juni 2026.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Tahun 2026																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																				
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																				
4	Seminar Tugas Akhir																				
5	Revisi Tugas Akhir dan persetujuan revisi																				
6	Pengumpulan dan pengolahan data																				
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																				
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																				