

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dengan terjadinya perubahan di dalam dunia perbankan, masyarakat mendapatkan banyak perubahan hal yang positif. Baik itu dalam bank konvensional ataupun bank syariah. Awalnya bank hanya digunakan sebagai tempat menyimpan uang yang dianggap aman atau sebagai tempat untuk menabung. Namun pada saat ini peran nya semakin bertambah luas seiring dengan perubahan zaman dan perkembangan teknologi. Pada masa lalu saat ingin melakukan transaksi pengiriman uang ataupun melakukan transaksi pembayaran, nasabah harus datang ke bank terdekat atau mencari ATM terlebih dahulu, namun sekarang semuanya sudah bisa dilakukan dengan cara yang lebih efektif yang dapat memudahkan seluruh nasabah dalam bertransaksi.

Di era *disruptive technology* pada saat ini seluruh aspek industri diharuskan untuk siap mengikuti dan menghadapi perubahan teknologi yang dinamis. Seiring dengan terjadinya perubahan zaman dan teknologi maka perilaku manusia dalam melakukan kegiatan nya pun ikut berubah. Perubahan gaya konsumsi masyarakat masa kini merupakan dampak dari paham teknologi yang terjadi pada saat ini. Industri perbankan dan keuangan merupakan salah satu industri yang harus menyesuaikan dengan perkembangan teknologi pada saat ini. Oleh karena itu dengan adanya pergantian pola kehidupan, mobilitas, dan kebutuhan nasabah maka bank juga harus melakukan transformasi digital. Selain faktor – faktor diatas, persaingan yang semakin ketat juga menjadi tolak ukur industri perbankan dan keuangan harus melakukan transformasi menuju tren *future banking*.

Eksistensi kegiatan perbankan pada masa ini merupakan hal yang sangat penting. Segala aspek kehidupan yang terjadi pada saat ini pasti memiliki kaitan terhadap kegiatan tersebut. Kepercayaan masyarakat pada bank untuk menjalankan fungsi nya semakin meningkat dan berkembang. Dengan terjadinya peningkatan dan perkembangan tersebut, bank juga harus ikut serta memberikan jasa dan

layanan yang kualitas nya semakin baik. Salah satunya dengan melakukan inovasi digitalisasi perbankan. Banyak dampak positif yang akan dihasilkan dengan adanya inovasi tersebut.

Liputan6.com mengulas pernyataan Perry Warjiyo selaku Gubernur Bank Indonesia mengingatkan bahwa industri perbankan harus mengambil langkah cepat dan adaptif jika tidak ingin terlindas oleh kehadiran fintech. Perbankan harus melakukan inovasi dan harus bisa memberikan layanan yang lebih cepat, terukur, dan mengedepankan prinsip kehati-hatian. Hal ini diperlukan karena perilaku masyarakat sudah mulai bergeser dari konvensional menuju digitalisasi. Otoritas Jasa Keuangan atau yang lebih sering disebut dengan OJK mencatat pada akhir tahun 2018, setidaknya sudah sebanyak 80 bank dari 114 bank ada yang sudah memberikan layanan digital banking bagi para nasabahnya. Hal tersebut disampaikan oleh Adhief Razali selaku Direktur Pengawasan Bank 2 Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Detik.com mengulas pernyataan Jahja Setiaatmadja selaku Presiden Direktur PT. Bank Central Asia., Tbk. Digitalisasi di dunia perbankan merupakan sebuah keharusan bagi perbankan karena memberikan kemudahan bagi nasabah ataupun bagi bank menurut Sylke (2018, hlm. 46). Disamping itu dengan terjadinya digitalisasi perbankan dapat menekan biaya operasional sehingga bank bisa lebih efisien. Berikut ini merupakan data peningkatan dalam penggunaan *internet banking*, *sms banking*, dan *mobile banking* yang tercatat di beberapa bank pada kuartal I/2020 sebagai berikut:

Tabel 1. Pertumbuhan Digitalisasi Perbankan

Bank	<i>Internet Banking dan SMS Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>
BNI	31%	84,4%
BCA	-	20% - 30%
DBS	-	75%

Sumber: <https://finansial.bisnis.com/read/20200723/90/1270329/transaksi-digital-tumbuh-pesat-4-bank-ini-catatkan-pertumbuhan-tinggi>

Sedangkan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) mencatat dalam laporan keuangan tahun 2019, transaksi penggunaan aplikasi BRImo tumbuh sebesar

38,42% (yoy), dari Rp 664,60 triliun transaksi pada tahun 2018 menjadi Rp 919,94 triliun transaksi di tahun 2019. Dari aspek produktivitas pengguna BRImo tumbuh sebesar 56,90% (yoy) dari 12,60 juta pengguna di tahun 2018 dan pada tahun 2019 menjadi 19,76 juta pengguna.

Berikut ini merupakan data perbandingan pertumbuhan pengguna BRImo pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019, yakni sebagai berikut:

Tabel 2 Pertumbuhan Pengguna BRImo

Tahun	Pengguna (Juta)	Δ yoy (%)	Transaksi (Juta)	Δ yoy (%)
2017	18,5	21,14%	277,4	26,37%
2018	22,7	22,7%	317,6	14,49%
2019	26,2	15,42%	370,5	16,66%

Sumber : Laporan Keuangan Bank BRI

Dengan terjadinya hal yang sudah dijabarkan di atas, Bank BRI juga menjadi salah satu bank yang mengikuti perubahan tersebut demi memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan kemudahan bagi nasabah dengan menciptakan layanan BRImo setelah layanan lainnya seperti IB BRI, dan BRI SMS *Banking*. BRImo merupakan sebuah aplikasi perbankan elektronik yang dapat diakses melalui *smartphone* berbasis *Android Operating System* dan *Iphone Operating System*. BRImo merupakan perkembangan dari aplikasi yang sebelumnya dengan pangsa pasar milenial sebagai segmen utama.

Fitur yang terdapat di dalam aplikasi tersebut mampu memberikan banyak keuntungan bagi para nasabah. Pengaplikasiannya pun memudahkan nasabah dan transaksi akan lebih efektif dan aman. Berbagai jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui aplikasi seperti, pembukaan rekening BRItama muda, transfer antar rekening ataupun bank lain, cek saldo, pembayaran, melakukan pembelian pulsa ataupun paket data, hingga melakukan *top up E-Wallet*. Semua dapat dilakukan hanya dengan satu aplikasi dan dengan sentuhan jari. Terlebih pada masa pandemi *Covid-19* yang terjadi pada saat ini hadirnya layanan *mobile banking* sangat berguna untuk melakukan berbagai macam transaksi, karena di masa pandemi seperti sekarang ini kita diharuskan untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah. Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir dengan judul **“BRImo Sebagai Layanan Kemudahan Bagi Nasabah Dalam Bertransaksi”**.

I.2 Tujuan

Penyusunan tugas akhir ini memiliki 2 tujuan, yakni tujuan umum dan tujuan khusus. Berikut ini adalah penjelasannya yakni sebagai berikut:

a. Tujuan Umum

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang digitalisasi perbankan yang dapat memudahkan nasabah untuk bertransaksi di era digital ini dan tujuan selanjutnya dari penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar ahli madya pada program D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Veteran Jakarta.

b. Tujuan Khusus

1. Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai produk-produk layanan *e-banking*.
2. Memberikan wawasan dan pengetahuan digitalisasi di Indonesia khususnya pada Bank BRI.
3. Mengetahui pengaruh antara digitalisasi perbankan terhadap kemudahan nasabah dalam bertransaksi.
4. Memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai pelaksanaan *e-banking*.

I.3 Manfaat

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat untuk berbagi pihak antara lain:

a. Manfaat Teoritis

1. Diharapkan hasil penelitian ini oleh penulis dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru secara praktis maupun teoritis mengenai penggunaan *e-banking* serta menambah pengalaman terkait dengan membandingkan hal yang didapatkan di kuliah dengan praktek langsung yang terjadi di lapangan.
2. Sedangkan untuk pembaca hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertambahan referensi apabila dibutuhkan dan mampu memperluas pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai suatu saran ataupun masukan untuk mengevaluasi layanan yang sudah diberikan dan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada produk dan jasa terutama dalam layanan BRImo.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi *regulator* apabila akan mengeluarkan kebijakan baru mengenai dampak penggunaan layanan *e-banking* di masyarakat.

Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa telah terjadi perubahan di dalam dunia perbankan. Pada masa lalu saat nasabah ingin melakukan transaksi pembayaran ataupun kiriman uang maka nasabah harus datang langsung ke bank. Namun pada zaman sekarang seiring dengan berkembang pesatnya teknologi informasi dan komunikasi maka seluruh transaksi tersebut dapat dilakukan hanya dengan melalui satu aplikasi seperti *mobile banking* ataupun dengan menggunakan layanan *internet banking* dan *sms banking*. Seluruh transaksi tersebut dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun melalui perangkat elektronik yang kita miliki dan terhubung dengan internet. Fitur – fitur yang terdapat di dalam layanan tersebut mampu memberikan banyak keuntungan bagi nasabah. Cara penggunaannya pun relatif mudah dan transaksi menjadi lebih efektif serta aman. Apalagi di masa pandemi *Covid-19* seperti saat sekarang ini yang mengharuskan kita untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah, sehingga dengan hadirnya layanan *mobile banking* ini sangat membantu nasabah untuk melakukan transaksi.