

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang mempunyai peran penting dalam membantu berjalannya perekonomian suatu negara, yang dimana lembaga keuangan tersebut berperan sebagai perantara antara pihak yang mempunyai dana dengan pihak yang kekurangan dana. Lembaga keuangan perbankan juga dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat, disamping itu dalam mendukung kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat adalah untuk memberikan jasa-jasa bank lainnya. Himpunan dana yang dilakukan bank umum dilakukan dengan layanan deposito, giro dan tabungan serta akan mengelolanya dengan ditempatkan pada surat berharga, kredit, dan juga giro pada Bank Indonesia (BI).

Dengan seiringnya perkembangan zaman yang terjadi tentunya didukung dengan adanya perkembangan teknologi yang ada, maka perusahaan harus memperhatikan pentingnya kemajuan teknologi yang sedang terjadi tersebut, seperti memanfaatkan fasilitas-fasilitas menggunakan teknologi atau digital agar tetap bisa bertahan dan bersaing di pasar global. Seperti yang kita ketahui di zaman digitalisasi ini perkembangan teknologi telah mempengaruhi industri perbankan, seperti dengan adanya *internet banking*, *mobile banking*, dan *sms banking* sebagai wujud dari adanya perkembangan teknologi pada industri perbankan. Sebagian besar industri perbankan memilih alat komunikasi seperti *smartphone*, *smartphone* merupakan salah satu alat komunikasi yang sangat penting dan berguna di masa sekarang ini, bahkan untuk berpergian membawa *smartphone* lebih penting dari pada membawa dompet, karena semua kegiatan transaksi dapat tetap dilakukan hanya dengan menggunakan *smartphone*. Dengan adanya *mobile banking* yang dapat diakses melalui *smartphone* inilah yang membuat nasabah dapat dengan mudahnya melakukan transaksi sehari-hari

dengan lebih cepat dan praktis. Fasilitas *mobile banking* merupakan salah satu perbaikan dan perkembangan layanan yang diberikan oleh perbankan, jika nasabah melakukan transaksi melalui kantor bank atau mesin ATM membutuhkan waktu yang tidak sedikit dikarenakan adanya kemungkinan kendala yang terjadi atau antrian yang panjang, hal tersebut membuat beberapa nasabah merasa malas atau tidak sempat dalam melakukan transaksi karena waktu yang dimiliki tidak banyak. Maka dari itu perbankan memperbaiki dan mengembangkan layanan dan fasilitasnya dengan adanya *mobile banking* yang dapat memudahkan membantu nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus mendatangi kantor bank atau pun ATM, dengan keunggulan dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa dibatasi waktu. Layanan yang terdapat dalam *mobile banking* antara lain adalah informasi saldo, informasi nilai tukar uang, mutasi rekening, pembayaran tagihan listrik, telpon, dan asuransi, pembelian pulsa, pengisian kartu *e-money*, pembayaran kartu kredit, transaksi finansial, transaksi non finansial, dan transfer dana antar bank maupun lain bank.

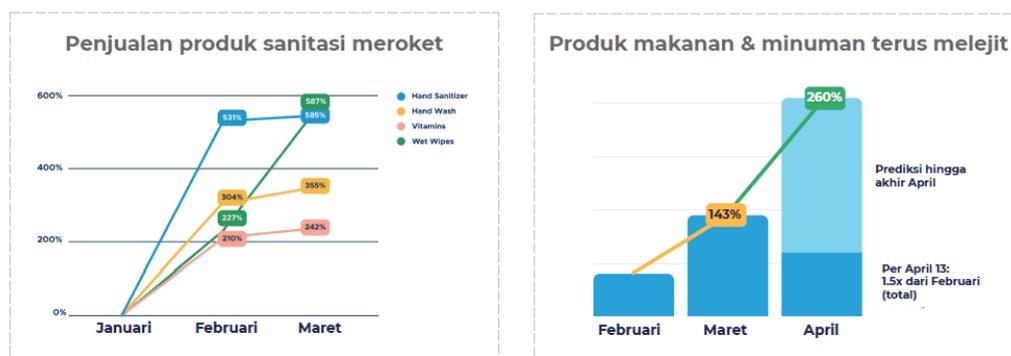
Lalu pada tanggal 31 Desember 2019 muncul virus baru bernama Corona atau COVID-19 di China yang resmi dilaporkan kepada Organisasi Kesehatan Dunia atau WHO. Virus Corona atau COVID-19 kemudian mulai masuk ke Indonesia dan resmi dinyatakan sebagai bencana nasional. Tentunya dengan munculnya Virus Corona atau COVID-19 ini membuat seluruh penduduk dunia cemas dan takut dikarenakan mudahnya proses penularan hingga dapat menyebabkan kematian. Hal ini membuat kita khawatir untuk berkegiatan di luar rumah. Dengan kekhawatiran penduduk untuk berkegiatan keluar rumah untuk menghindari tertularnya Virus Corona atau COVID-19 ini membuat perekonomian negara tentunya menurun, begitupun dengan industri perbankan yang dimana mengharuskan nasabah melakukan transaksi menuju kantor bank ataupun ATM. Maka dengan adanya fasilitas dan layanan perbankan yang diberikan melalui *mobile banking* ini tentunya membuat nasabah merasa aman, mudah, dan praktis untuk tetap melakukan transaksi walaupun dalam kondisi adanya wabah Virus Corona atau COVID-19 ini.

Dalam kehidupan sehari-hari tentunya kita pasti melakukan transaksi hampir setiap harinya. Seiring perkembangan zaman di era yang serba *mobile* ini sering kali masalah waktu sangat terbatas, maka dengan adanya *mobile banking* akan mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Pengaruh minat nasabah dalam melakukan *mobile banking* sangat tinggi, karena layanan yang diberikan dinilai sangatlah membantu dalam kehidupan bertransaksi sehari-hari dan dalam hal efisiensi waktu. Nasabah yang sebelumnya mungkin tidak mempunyai *mobile banking* akan tergugah untuk membuat *mobile banking* agar dapat bertransaksi hanya dengan dirumah tanpa harus menuju kantor bank ataupun ATM yang juga tetap dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa batasan waktu.

Industri perbankan pun terus melakukan perkembangan terhadap fasilitas dan layanan dalam *mobile banking* yang dapat membuat nasabah seminim mungkin melakukan transaksi diluar rumah yang memungkinkan nasabah bertemu dengan banyak orang dan juga bersentuhan langsung dengan orang lain ataupun menyentuh benda yang menjadi perantara penularan Virus Corona atau COVID-19. Begitu juga dengan ATM yang terdapat dalam suatu ruangan kecil serta resiko penularan dalam penggunaan tombol- tombol besi yang harus disentuh, dimana sejauh informasi yang didapat besi merupakan benda penghantar Virus Corona atau COVID-19 yang cukup cepat.

Gambar 1. Kurva peningkatan penjualan produk sanitasi serta makanan dan minuman di berbagai *platform e-commerce*.

Di masa pandemi COVID-19, e-commerce diproyeksikan terus berkembang.



Sumber: SIRCLO Insights (2020)

Sumber: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI

Dari gambar diatas terlihat bahwa di masa pandemi Covid 19 ini para masyarakat tetap berbelanja terutama untuk barang-barang yang berfungsi mencegahnya penularan Virus Corona atau Covid 19, pada grafik penjualan produk sanitasi tahun 2020 dengan warna biru terdapat *hand sanitizer* yang mengalami kenaikan pada bulan Februari sebanyak 531% dan pada bulan Maret sebesar 585%, selanjutnya warna kuning terdapat *hand wash* yang meningkat sebesar 304% pada bulan Februari dan 355% pada bulan Maret, lalu warna merah muda terdapat vitamin yang meningkat sebesar 210% pada bulan Februari dan 242% pada bulan Maret, dan warna hijau terdapat *wet wipes* yang meningkat sebesar 227% pada bulan Februari dan 587% pada bulan Maret. Pada grafik penjualan produk makanan dan minuman tahun 2020 juga terlihat peningkatan sebesar 143% pada bulan Maret dan prediksi hingga akhir bulan April sebesar 260%. Dari semua peningkatan produk sanitas maupun makanan dan minuman dapat terlihat bahwa masyarakat tetap melakukan pembelian untuk menjaga kesehatan dan juga memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari walaupun sedang adanya pandemi COVID-19 ini, mereka berusaha untuk membeli barang-barang tersebut yang tentunya dari rumah masing-masing dikarenakan pemerintah menghimbau untuk tetap di rumah saja agar virus tidak cepat tersebar luas. Maka dengan itu masyarakat pastinya mengandalkan toko *online* atau *e-commerce* untuk berbelanja, dan juga masyarakat tentunya membutuhkan dompet elektronik atau *mobile banking* untuk melakukan transaksi mereka dalam berbelanja agar menjadi praktis dan mudah, juga untuk menaati peraturan protokol kesehatan pemerintah untuk tetap di rumah saja.

Dari latar belakang masalah yang telah diuraikan maka dapat disimpulkan bahwa kegiatan transaksi *mobile banking* sangat penting dalam kehidupan sehari-hari terlebih dengan adanya dampak dari virus corona saat ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini ditujukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh minat, kualitas layanan, kegunaan, kemudahan dan perbandingan jumlah pengguna *mobile banking* BRI sebelum dan setelah adanya Virus Corona atau COVID-19 di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis memilih judul mengenai **“Pemanfaatan dan Peningkatan Penggunaan *Mobile Banking* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., di Masa Covid 19.”**

1.2 Tujuan

Tujuan penyusunan Tugas Akhir (TA) adalah :

- a. Untuk mengetahui pengaruh minat nasabah menggunakan *mobile banking* BRI.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap nasabah dalam menggunakan *mobile banking* BRI.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan menggunakan *mobile banking* BRI terhadap nasabah.
- d. Untuk membandingkan jumlah penggunaan *mobile banking* BRI pada saat sebelum dan setelah adanya Virus Corona atau COVID-19.

1.3 Manfaat

Manfaat penyusunan dari tugas akhir ini yaitu :

- a. Manfaat Teoritis

Untuk meningkatkan pengetahuan serta memperluas wawasan tentang penggunaan *mobile banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

- b. Manfaat Praktis

Dapat menjadi sebuah pengetahuan atau penjelasan tentang apa itu *mobile banking*, kemudahannya, keunggulannya, kualitas layanannya, dan juga manfaat penggunaan terhadap calon nasabah maupu nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.