

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu dari banyak negara-negara di dunia yang terkena wabah pandemi Covid-19 yang telah berjalan selama 1 tahun dan telah memberikan dampak yang buruk terhadap perekonomian negara termasuk dalam sektor perbankan. Sepanjang masa pandemi Covid-19 ini, perekonomian pun terpaksa tumbuh lesu, karena perbedaan yang terjadi antara sebelum dan setelah terjadinya pandemi Covid-19 dalam hal pelarangan untuk berkerumun dan diharuskan untuk dirumah saja yang mengakibatkan beberapa sektor perekonomian tidak dapat berjalan dengan baik. Dampak buruk akibat pandemi Covid-19 juga dirasakan oleh masyarakat yaitu masyarakat menjadi takut keluar dari rumah karena takut akan dapat tertular virus Covid-19.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum yaitu Industri jasa keuangan di Indonesia merupakan salah satu industri yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian. Banyaknya variasi pelaku industri jasa keuangan menyebabkan tingkat persaingan yang tinggi, khususnya untuk memperoleh nasabah. Pada sisi lain, perkembangan zaman juga menunjukkan perubahan baik dari sisi perkembangan Teknologi Informasi maupun perubahan pola perilaku masyarakat dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh Lembaga Jasa Keuangan. Fenomena tersebut saat ini mendorong munculnya pelaku jasa keuangan baru yang dikenal sebagai penyedia layanan jasa keuangan berbasis Teknologi Informasi yang menawarkan inovasi baru dalam layanan jasa keuangan. Hal tersebut berdampak terhadap peningkatan persaingan pada industri jasa keuangan dan mendorong para pelaku untuk dapat memberikan layanan yang lebih berkualitas dan memberikan nilai tambah kepada nasabah agar dapat mempertahankan eksistensinya.

Bank merupakan salah satu bukti bahwa umat manusia pada saat ini telah berada pada zaman modern yang serba instan dan praktis. Bank merupakan sebuah tempat yang dimana nasabahnya dapat menyimpan dana dan mengajukan kredit bahkan juga untuk bertransaksi dalam bentuk apapun. Namun, seiring dengan perkembangan zaman yang semakin lebih modern, bank sebagai salah satu pelaku utama industri jasa keuangan yang memberikan pelayanan perbankan secara langsung kepada nasabah atau masyarakat juga perlu untuk melakukan terobosan baru dalam memberikan pelayanan.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum Pasal 2 Ayat 1 yaitu Penyelenggaraan Layanan Perbankan Elektronik atau Layanan Perbankan Digital merupakan salah satu upaya Bank dalam rangka berperan aktif untuk memperluas akses keuangan masyarakat. Perluasan akses keuangan masyarakat antara lain melalui pembukaan rekening simpanan di Bank yang dapat dilakukan secara mandiri dan peningkatan layanan keuangan untuk mempermudah pengelolaan keuangan nasabah. Pelayanan aplikasi E-Banking saat ini sudah dimiliki oleh hampir semua bank umum ataupun bank syariah yang ada di Indonesia.

Kehadiran aplikasi E-Banking ini membuka inovasi industri perbankan yang sangat luas dan semakin banyak juga dari bank yang menawarkan jasa atau pelayanan internet banking yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum yaitu agar setiap bank yang telah menggunakan Teknologi Informasi khususnya pada internet banking dapat meminimalisir resiko-resiko yang dapat terjadi pada saat bertransaksi dalam bentuk apapun sehubungan dengan adanya aktivitas tersebut sehingga bisa mendapatkan manfaat yang semaksimal mungkin dari penggunaan pelayanan internet banking tersebut.

E-Banking adalah sebuah aplikasi yang dapat memberikan kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan, dimana para nasabah tidak perlu repot-repot untuk datang secara langsung ke Bank dalam melakukan transaksi. Hanya dengan menggunakan aplikasi E-Banking, para nasabah dapat bertransaksi apapun secara online melalui smartphone ataupun komputer mereka. Di zaman yang serba modern ini, saat harga smartphone dan juga komputer semakin lebih terjangkau dan koneksi internet semakin lebih cepat, penggunaan aplikasi E-Banking sudah menjadi kewajiban karena kecepatan dan kemudahan yang ditawarkan. E-banking adalah suatu kegiatan transaksi yang dapat dilakukan melalui internet dengan aplikasi mobile banking ataupun internet banking dari website resmi milik suatu bank yang dilengkapi dengan sistem keamanan dan dapat juga dilakukan melalui pulsa dengan phone banking ataupun sms banking.

Melihat dari segi kelebihan yang dimiliki oleh aplikasi pelayanan E-Banking yaitu dapat digunakan secara online melalui internet ataupun pulsa, maka dapat digunakan sebagai alternatif untuk para nasabah yang ingin melakukan berbagai transaksi di masa pandemi Covid-19 untuk tidak datang langsung ke bank dan mencegah beraktivitas di luar rumah demi menghindari penularan dari virus Covid-19.

Dalam penelitian ini penulis mengamati penggunaan E-Banking pada mahasiswa UPNVJ karena untuk dapat menggunakan E-Banking ini diperlukan kemampuan dalam menggunakan teknologi pada smartphone ataupun komputer, kemampuan dalam menggunakan teknologi telah banyak dimiliki oleh semua orang terutama pada generasi milenial. Maka dari itu penulis mengamati penggunaan E-Banking pada mahasiswa UPNVJ untuk mengetahui seberapa banyak penggunaan E-Banking pada generasi milenial yaitu mahasiswa-mahasiswa UPNVJ yang seharusnya telah memiliki kemampuan untuk dapat menggunakan teknologi seperti aplikasi E-Banking terutama dimasa pandemi Covid-19.

Berdasarkan uraian diatas perlu dilakukan tinjauan terhadap penggunaan aplikasi layanan E-Banking dimasa pandemi Covid-19 pada mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Oleh karena itu penulis membuat Tugas Akhir dengan judul **“PENGGUNAAN APLIKASI E-BANKING SELAMA PANDEMI COVID-19 PADA MAHASISWA UPNVJ”**.

I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dampak dari pandemi Covid-19 terhadap minat mahasiswa UPNVJ dalam penggunaan aplikasi layanan E-Banking.

I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam beberapa aspek antara lain, adalah sebagai berikut:

A. Aspek Teoritis

Diharapkan hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi salah satu sumber referensi yang bermanfaat untuk memberikan wawasan dan informasi mengenai pengaruh dampak pandemi Covid-19 terhadap minat dalam penggunaan aplikasi layanan E-Banking, serta sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dan penerapan ilmu yang diterima secara teoritis dalam kegiatan perkuliahan ke dalam penelitian ilmiah.

B. Aspek Praktis

1. Bagi Instansi

Diharapkan hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bank untuk meningkatkan kualitas layanan E-Banking dimasa pandemi Covid-19 untuk menarik minat nasabahnya dalam menggunakan aplikasi layanan E-Banking.

Apabila nasabah merasa tertarik dan puas terhadap kualitas layanan E-Banking suatu bank, maka bank tersebut pun akan dinilai baik oleh masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penulisan Tugas Akhir ini dapat memberikan referensi dan wawasan bagi yang membacanya untuk mengetahui informasi tentang penggunaan E-Banking dan juga diharapkan dapat menambah minat masyarakat dalam menggunakan layanan E-Banking.

Apabila wawasan dan pengetahuan masyarakat meningkat atau bertambah terhadap penggunaan E-Banking, maka akan mengalami juga peningkatan minat dan keinginan masyarakat untuk menjadi nasabah dalam

menggunakan produk-produk E-Banking.