

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang sangat pesat serta tersedianya layanan internet yang begitu besar, membuat teknologi dan komunikasi saat ini mengalami kemajuan. Terjadinya perubahan yang mendasar bagi penyebaran informasi dan komunikasi disebabkan oleh keberadaan internet. Sehingga membuat perekonomian harus berjalan mengikuti perkembangan teknologi. Salah satu pada subsektor jasa perbankan dan keuangan, yang sangat erat dengan kegiatan masyarakat sehari-hari.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan 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. Kemajuan teknologi internet membawa dampak yang besar pada operasional perbankan dan juga teknologi informasi pada perbankan. Digitalisasi mengakibatkan perilaku bisnis juga berubah. Perbankan terus mengembangkan produk untuk meraup pangsa pasar yang lebih tinggi, sehingga mendapatkan loyalitas pelanggan. Salah satu produk yang dihasilkan untuk memudahkan pelanggan adalah adanya perangkat dan cara transaksi finansial digital yang sering dikenal dengan *cashless* dan *cardless*.

Seiring waktu berjalan, terjadi penyebaran virus *Covid-19* di Indonesia yang bermula pada tahun 2020 yang kini telah menyebar luas ke seluruh bagian wilayah Indonesia sehingga menimbulkan beberapa pengaruh bagi semua sektor, termasuk sektor ekonomi. Dengan munculnya pandemi *Covid-19* membuat transaksi banyak dilakukan dengan menggunakan uang digital. Transaksi digital mendorong nasabah untuk menggunakan layanan perbankan secara lebih efektif. Transaksi digital juga dapat membantu bank meningkatkan kecepatan, mempersingkat waktu transaksi, meningkatkan

fleksibilitas transaksi, dan mengurangi biaya yang terkait dengan sumber daya manusia yang melayani nasabah. Kepuasan ditentukan oleh konsumen. Konsumen yang merasa puas terhadap produk dan jasa akan menciptakan loyalitas terhadap perusahaan yang mengeluarkan produk tersebut.

Untuk memuaskan konsumen, perusahaan harus melakukan berbagai terobosan dan inovasi untuk memajukan teknologinya guna memenuhi kebutuhan konsumen. Apalagi di era sekarang ini, masyarakat sering berharap segala sesuatunya menjadi sederhana, cepat, nyaman, dan gratis. Bahkan dalam sebuah perbankan, nasabah biasanya memilih bank yang dapat memberikan keuntungan yang maksimal dengan mengorbankan risiko yang kecil. Kenyataan yang dialami dalam perbankan adalah nasabah sering berpindah bank untuk pelayanan yang lebih baik. Hampir semua bank berlomba-lomba menciptakan teknologi terbaru dan tercanggih agar tidak tertinggal oleh bank pesaing dan menarik nasabah untuk mencoba produk yang mereka sediakan.

Seperti layaknya Bank Central Asia (BCA) yang menyandang gelar "*The World's Best Banks 2019*" berdasarkan *release* dari Forbes pada bulan Februari 2019 sebagai urutan pertama bank terbaik di Indonesia. Adaptasi dan inovasi menjadi kunci bagaimana BCA bertransformasi menjadi bank yang semakin terpercaya dan diminati. Mengikuti perkembangan zaman melalui inovasi layanan menjadikan BCA pilihan terbaik bagi mereka yang mencari kemudahan. Semuanya menjadi sederhana, layanan manual dan teknologi digital, termasuk produk perbankan yang memberikan banyak manfaat. "Kesederhanaan" yang lebih besar terletak pada inovasi teknologi layanan berbasis digital BCA. Hanya dengan klik saja dan transaksi selesai. Teknologi yang dikeluarkan BCA yaitu *BCA Mobile* yang merupakan salah satu layanan transaksi digital yang memudahkan dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, tarik tunai, dll.

Layanan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM menjadi salah satu fitur yang dimiliki BCA didalam *BCA Mobile*-nya. Fitur tarik tunai tanpa kartu sudah dikenalkan ke masyarakat pada tahun 2017, tetapi saat itu banyak nasabah yang belum mengenal fitur ini. Dengan nama pada awal peluncuran,

“Setor Tarik”, kini fitur tersebut berubah menjadi “*Cardless*”. Fitur ini diluncurkan dengan tujuan untuk memudahkan transaksi nasabah. Walaupun masih ada kekurangan dalam hal penggunaannya seperti, tetap diharuskan untuk datang ke ATM, fitur ini tetap menjadi salah satu pilihan dalam melakukan transaksi dengan sangat mudah dan efisien.

Berdasarkan latar belakang yang tertulis diatas, maka penulis membuat Laporan Tugas Akhir yang berjudul “**Penggunaan Fitur *Cardless M-Banking* BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta**”.

## **I.2. Tujuan**

Tujuan penulis melakukan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui seberapa besar pengguna fitur *Cardless M-Banking* BCA.
- b. Mengetahui alasan menggunakan fitur *Cardless M-Banking* BCA
- c. Mengetahui kendala yang dihadapi pengguna fitur *Cardless M-Banking* BCA.
- d. Mengetahui kepuasan masyarakat dalam menggunakan fitur *Cardless M-Banking* BCA.

## **I.3. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

#### 1) Bagi Penulis

Diharapkan hasil penulisan tugas akhir ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru secara teoritis maupun praktis mengenai penggunaan fitur *Cardless*.

#### 2) Bagi Pembaca

Diharapkan hasil penulisan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi apabila dibutuhkan dan diharapkan juga mampu meningkatkan semangat untuk memperluas pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

Manfaat yang diharapkan oleh penulis secara praktis dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1) Bagi BCA

Diharapkan hasil penulisan tugas akhir ini dapat dijadikan sebagai suatu saran atau masukan agar dapat mengevaluasi layanan yang sudah diberikan dan menjadi bahan referensi bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada produk dan jasa.

2) Bagi Regulator

Diharapkan hasil penulisan tugas akhir ini dapat digunakan sebagai referensi apabila akan mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru terkait dampak penggunaan fitur *Cardless* di masyarakat.