

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

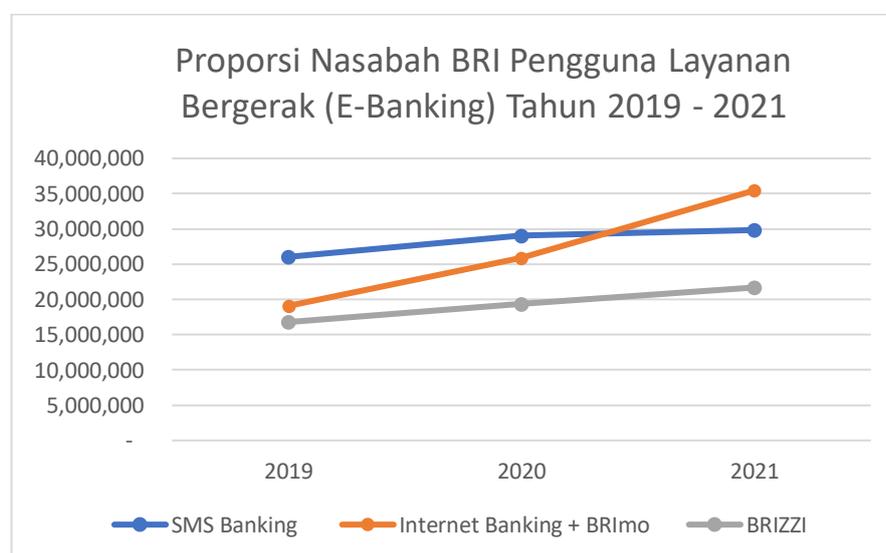
Di zaman yang modern seperti saat ini penggunaan *smartphone* sudah menjadi barang lumrah. Segala sesuatu sudah digital, yang tentunya sangat mempermudah mobilitas terutama bagi warga ibukota yang serba sibuk. Salah satunya adalah kehadiran *Mobile Banking*. Widiyono (2006) menyatakan bahwa *mobile banking* sebagai fasilitas bank yang memiliki kesamaan dengan *internet banking* yaitu berbasis internet dengan perbedaan yaitu dalam *mobile banking* dimana nasabah terlebih dahulu harus mengunduh aplikasi mobile banking dan aplikasi tersebut hanya bisa digunakan pada *smartphone* atau tablet. Penggunaan *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk lebih mudah melakukan kegiatan perbankan mereka tanpa batas dengan ruang dan waktu. Fasilitas layanan perbankan online yang bertujuan untuk mempermudah akses perbankan seperti cek saldo, transfer, pembayaran serta transaksi lainnya. Dalam perkembangan teknologi saat ini, bank mengubah strategi bisnisnya menjadi elemen utama dari proses inovasi produk dan layanan *online*.

Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan dampak besar pada industri perbankan, baik dalam hal produk dan layanan, infrastruktur, maupun cara berinteraksi dengan pelanggan. Saat ini, hampir semua bank memiliki *mobile banking*, seperti PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atau yang lebih dikenal dengan sebutan Bank BRI ini merupakan salah satu bank konvensional terbesar milik pemerintah Indonesia yang memiliki nasabah cukup banyak dan tersebar luas di seluruh Indonesia.

BRI meluncurkan aplikasi BRImo, sebuah inovasi *digital banking* terbaru yang memberikan kemudahan dan kenyamanan layanan transaksi perbankan. Melalui aplikasi BRImo yang memiliki UI/UX dan fitur-fitur terbaru ini, BRI secara khusus ingin menggaet segmen milenial (*milenial*, *women*, dan *netizen*). BRImo merupakan pengembangan terbaru dari aplikasi BRI Mobile yang telah ada sebelumnya. BRImo menggabungkan fungsi *mobile banking*, *internet banking* dan uang elektronik dalam satu aplikasi.

Saat ini BRImo sudah berkembang lebih jauh dengan menghadirkan berbagai fitur yang dapat digunakan oleh para nasabah bank BRI. Berbagai transaksi digital semakin mudah dilakukan dengan hadirnya fitur-fitur seperti, pembayaran QR, top up dompet digital hingga fitur pendukung lainnya seperti *fingerprnt* . Pengembangan BRImo yang giat dilakukan ini senada dengan komitmen bank BRI dalam menyediakan layanan transaksi perbankan yang sesuai dengan habit masyarakat ke depannya yang sudah beralih ke model transaksi digital (PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)

Berikut disajikan data jumlah pengguna layanan *E-Banking* pada Bank BRI periode 2019 – 2021:

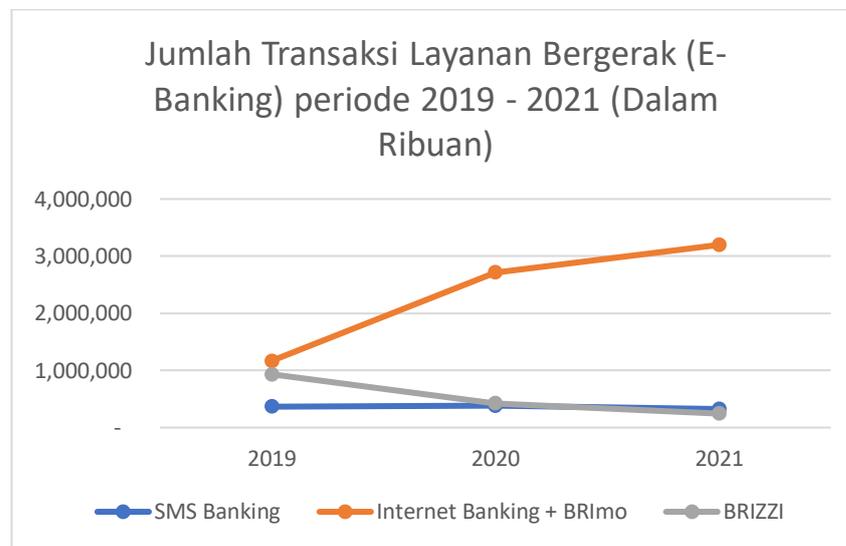


Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Rakyat Indonesia

Gambar 1 Pengguna Layanan Bergerak (E-Banking) Periode 2019-2021

Pada periode 2019 pengguna *SMS banking* sebanyak 26,04 juta, pengguna *internet banking* dan BRImo sebanyak 19,09 juta dan pengguna BRIZZI sebanyak 16,79 juta. Pada 2020 pengguna *SMS banking* sebanyak 29,34 juta, pengguna *internet banking* dan BRImo sebanyak 25,92 juta dan pengguna BRIZZI sebanyak 19,34 juta. Pada 2021 pengguna *SMS banking* sebanyak 29,83 juta, pengguna *internet banking* dan BRImo sebanyak 35,45 juta, dan pengguna BRIZZI sebanyak 21,70 juta. Terlihat bahwa jumlah pengguna *e-banking* terbanyak yaitu dari *Internet banking* dan BRImo pada periode 2021 sebesar 35,46 juta pengguna.

Pengguna terendah yaitu dari pengguna BRIZZI pada periode 2019 sebesar 16,79 juta pengguna.



Sumber: Laporan Tahunan PT Bank Rakyat Indonesia

Gambar 2 Jumlah Transaksi Layanan Bergerak (E-Banking) Periode 2019-2021

Pada periode 2019 jumlah transaksi SMS *banking* sebanyak Rp.370,4 juta. transaksi internet *banking* dan BRImo sebanyak RP.1,17 miliar, dan transaksi BRIZZI sebanyak Rp.932,8 juta. Pada 2020 transaksi SMS *banking* sebanyak Rp.384,5 juta dengan, dan transaksi BRIZZI sebanyak Rp.426 juta. Pada tahun 2021 jumlah transaksi SMS banking sebanyak Rp.324,591, transaksi internet *banking* dan BRImo sebanyak 3,170 triliun, dan transaksi BRIZZI sebesar Rp.244,766 juta. Terlihat bahwa jumlah transaksi dan volume *e-banking* terbanyak yaitu dari Internet banking dan BRImo pada periode 2021 yaitu sebanyak Rp.3,19 miliar. Transaksi terendah yaitu dari pengguna BRIZZI pada periode 2021 yaitu sebanyak Rp.244,76 juta.

Dalam penggunaan BRIMO memiliki banyak keuntungan terutama kemudahan dan kenyamanan. Hal ini dapat melakukan transaksi perbankan seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian produk perbankan, dan sebagainya kapan saja dan di mana saja, tanpa harus pergi ke kantor cabang. Banyak sekali keuntungan menggunakan *Mobile Banking*, tetapi banyak sekali kemudahan yang di berikan perbankan bagi nasabah di Indonesia tidak di gunakan dengan sebaik baiknya, Masyarakat Indonesia pada umumnya masih menggunakan transaksi secara manual. Bank mempromosikan mobile banking dan memastikan risiko

penggunaannya sangat rendah, Setelah diamati lebih dekat, layanan ini juga memiliki sisi negatif dari layanan tersebut. Berdasarkan realita, penulis ingin mengetahui risiko dalam penggunaan mobile banking.

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka dari itu, penulis mengambil judul tugas akhir **“ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING BRI MOBILE”**

## **I.2 Tujuan Tugas Akhir**

Setiap penelitian yang dibuat pastinya harus memiliki tujuan yang ingin dicapai penulis dari Tugas Akhir yang akan dibuat. Adapun tujuan dari tugas akhir ini adalah:

1. Untuk mengetahui manfaat pelayanan aplikasi *mobile banking* Brimo
2. Untuk mengetahui penggunaan layanan *mobile banking* Brimo

## **I.3 Manfaat Tugas Akhir**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Bagi Peneliti dan nasabah, penulisan laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi sarana refrensi tambahan di repository UPN Veteran Jakarta mengenai permasalahan yang terkait dengan Tugas Akhir ini.

Dapat membantu nasabah lebih mudah bertransaksi dengan menggunakan mobile banking brimo, dan memberikan informasi mengenai:

- a. Manfaat Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BRImo
- b. Pengguaan Layanan Mobile Banking BRImo

2. Manfaat Praktis

Bagi Sektor Perbankan

Diharapkan layanan mobile banking brimo dapat digunakan sebagai acuan oleh bank atau perusahaan untuk meningkatkan layanan digital kedepannya.