

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini kondisi dunia perbankan di Indonesia mengalami banyak perubahan. Awalnya perbankan yang semula dilakukan secara manual namun saat ini sudah era digital, dimana transaksi perbankan menggunakan teknologi. Berbagai macam pemanfaatan teknologi di bidang layanan keuangan sudah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke bank ataupun mencari ATM terlebih dahulu karena sudah bisa dilakukan dengan cara yang lebih efisien dalam memudahkan masyarakat bertransaksi. (ladesman, 2018)

Seiring perkembangan waktu teknologi informasi kini banyak mengalami perubahan yang sangat pesat. Hampir seluruh masyarakat melakukan kegiatan dengan menggunakan bantuan teknologi, karena teknologi sangat berpengaruh dengan perkembangan gaya hidup saat ini. Internet merupakan teknologi yang berkembang sangat pesat. Dengan banyaknya informasi yang beredar di berbagai media, membuat masyarakat membutuhkan akses informasi lebih cepat dan tepat untuk kebutuhan informasi mereka sehingga gaya hidup masyarakat saat ini tidak terlepas dari teknologi. *M-Banking* merupakan salah satu bentuk layanan perbankan yang ditawarkan kepada nasabah untuk memudahkan kehidupan masyarakat. Cara kerja *M-Banking* sama saja dengan transaksi pada umumnya, yang membedakan transaksi menggunakan *M-Banking* bisa dilakukan menggunakan *smartphone* dimanapun dan kapanpun. Persaingan layanan digital saat ini semakin ketat, bank saat ini saling berlomba membuat layanan digital yang memiliki keunggulan untuk nasabahnya. Layanan yang baik bertujuan untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan sehingga layanan yang baik pula dapat membentuk sikap positif dari nasabah untuk perusahaan. (duitku.com, 2022)

Di era teknologi 4.0 saat ini sangat memberikan dampak kepada seluruh aspek kehidupan. Kehidupan saat ini hampir semua kegiatannya didukung oleh teknologi. Transaksi digital merupakan pembayaran elektronik dengan mudah,

aman dan efisien dalam bertransaksi karena transaksi digital ini dapat dilakukan cukup menggunakan *smartphone* berupa aplikasi atau website penyedia jasa. Masyarakat sudah terbiasa melakukan transaksi digital, khususnya pada bisnis *online*. Perubahan yang terjadi pada masyarakat dalam melakukan pembayaran secara digital dikarenakan hanya beberapa detik saja transaksi dapat dilakukan dengan cepat tanpa interaksi dengan penjual dan pembeli. Adapun jenis transaksi digital seperti transfer bank dengan cukup memiliki rekening bank dan *smartphone*, kemudian masyarakat dapat melakukan transaksi melalui transfer. Selain itu, e-wallet juga merupakan pembayaran yang secara otomatis terkonfirmasi pada sistem sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. dengan adanya transaksi digital dapat meminimalisir terjadinya kejahatan dan masyarakat sudah tidak perlu membawa uang cash dalam jumlah yang banyak. (HANDAYANI, M. (2022)., 2023)

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia. Awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja. Bank BRI merupakan salah satu bank yang menggunakan layanan digital untuk nasabahnya. Bank BRI juga telah mengeluarkan dua aplikasi *M-Banking*, yaitu BRI mobile dan BRImo. BRImo adalah aplikasi keuangan digital Bank BRI terbaru berbasis internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah maupun non nasabah BRI untuk dapat bertransaksi dengan user interface dan user experience terbaru, fitur login face recognition, login fingerprint, top up gopay, pembayaran Q-ris dan fitur-fitur menarik lainnya dengan pilihan Source of Fund/ sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening tabungan. Selain itu BRImo adalah aplikasi baru yang merupakan pengembangan dari aplikasi BRI mobile yang berkolaborasi dengan *M-Banking*, internet banking dan uang elektronik dalam satu menu transaksi. Kelebihan aplikasi BRImo mampu melayani kebutuhan lewat satu aplikasi, beberapa fasilitas yang dimiliki BRImo antara lain laporan keuangan, transfer, tarik dan setor tunai tanpa kartu, top up digital, tagihan investasi, donasi, pajak, dan retribusi, produk BRI serta produk BRI group dan Q-ris. Digital banking BRImo sendiri mempunyai rating 4.7 di aplikasi appstore dan 118.000 di aplikasi playstore sehingga menduduki peringkat 3 keuangan yang

artinya bisa menunjang kebutuhan nasabah secara real time ditambah dengan ratusan fitur di aplikasi BRImo. (tentang bri, 2023)

Layanan aplikasi BRImo saat ini semakin populer digunakan oleh masyarakat, khususnya pada pelaku usaha. Bagi pelaku usaha pengguna BRImo meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran transaksi jual beli. BRI mencatat peningkatan transaksi digital melalui internet banking, *M-Banking* (BRImo) dan pembelian dipasar. Dalam masa pandemi pengguna *M-Banking* mengalami lonjakan transaksi digital karena disebabkan oleh pembatasan aktivitas diluar rumah atau *physical distancing* yang diterapkan pemerintah upaya untuk mengurangi virus corona.

Liputan6.com mengulas pernyataan Handayani selaku Direktur Bisnis Konsumer BRI mengungkapkan bahwa jumlah pengguna BRImo telah mencapai 18,47 juta pengguna. “Di posisi Juni itu total usernya 18,47 juta user atau tumbuh 66,3 persen year on year (YoY)” (Handayani 22/7/7/2022). Dari transaksi finansial tersebut menghasilkan sales volume sebesar Rp1.075 triliun atau 131 persen yoy, sementara fee base income dari transaksi BRImo sebesar Rp754,2 miliar. (liputan6.com, 2022) Dengan demikian bahwa peningkatan penggunaan BRImo ini berkaitan erat dengan persepsi orang bahwa aplikasi tersebut memberikan kemudahan transaksi digital bagi nasabah BRI yang dapat diakses dengan mudah, cepat dan aman, maka penulis tertarik untuk mengambil tema tugas akhir dengan judul **“PERSEPSI KEGUNAAN APLIKASI BRIMO DALAM MEMBERIKAN KEMUDAHAN LAYANAN BAGI NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.”**

## 1.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka tujuan penulis adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui persepsi kegunaan aplikasi BRImo pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
2. Mengetahui persepsi kemudahan aplikasi BRImo pada nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

### 1.3 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam hal minat menggunakan layanan aplikasi BRImo yang dipengaruhi terkait persepsi kemudahan penggunaan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dalam penulisan berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan dapat bermanfaat untuk perusahaan dan dijadikan sebagai saran atau masukan untuk evaluasi layanan dan sebagai bahan acuan bagi bank untuk meningkatkan kualitas layanan yang berkaitan dengan produk dan layanan khususnya pada layanan aplikasi BRImo.