

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, teknologi dan informasi, khususnya di bidang internet, telah berkembang dengan sangat cepat dan pesat. Internet kini memudahkan berbagai aktivitas manusia, menjadikannya bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Teknologi internet telah membawa perubahan besar di berbagai aspek kehidupan, terutama karena internet telah menjadi kebutuhan dasar bagi sebagian besar masyarakat, terutama yang tinggal di kawasan perkotaan. Fakta ini diperkuat oleh laporan statistik yang dirilis pada Januari 2019 oleh Hootsuite, sebuah perusahaan platform media sosial asal Kanada, dan We Are Social, perusahaan media sosial asal Inggris. Berdasarkan laporan tersebut, jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2019 mencapai 150 juta orang, meningkat 13 persen atau sekitar 17 juta pengguna dibandingkan tahun sebelumnya (Hootsuite & We Are Social, 2019). Internet kini tidak hanya digunakan sebagai sarana komunikasi dan media sosial, tetapi juga untuk berbagai keperluan lain seperti bermain game online, memesan tiket transportasi, berbelanja secara daring, menjalankan bisnis, serta melakukan transaksi perbankan. Di era modern ini, masyarakat semakin sering memanfaatkan layanan perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank di Indonesia. Layanan tersebut dikenal sebagai Electronic Banking (E-banking), yakni layanan perbankan yang menggunakan media elektronik sehingga nasabah tidak perlu dilayani secara langsung oleh petugas bank seperti teller atau customer service (Sari, 2013). Ada beragam jenis e-banking yang tersedia di Indonesia, antara lain SMS banking, phone banking, mobile banking, dan internet banking.

Dari semua jenis tersebut, mobile banking mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia. Mobile banking adalah layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi internet untuk memudahkan transaksi melalui perangkat smartphone. Layanan ini menyediakan berbagai fitur yang dapat diakses melalui aplikasi khusus. Mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah, karena mereka dapat menyelesaikan transaksi perbankan hanya dalam hitungan menit,

kapan saja sepanjang hari selama 24 jam, dan di mana saja selama terdapat akses internet. Meski begitu, sebagian masyarakat Indonesia masih memilih melakukan transaksi secara manual menggunakan uang tunai. Hal ini disebabkan oleh masih adanya pelaku usaha yang hanya menyediakan opsi pembayaran secara langsung tanpa dukungan sistem transaksi online. Beragam aplikasi mobile banking telah dikembangkan dan digunakan di Indonesia, seperti BCA Mobile, Mandiri Online, BRI Mobile, BNI Mobile Banking, Go Mobile by CIMB Niaga, Mega Mobile, HSBC Mobile Banking, D-Bank, dan lain-lain. Sebagian besar aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat berbasis Android dan iOS, yang dapat diunduh melalui Play Store atau App Store. Namun, beberapa aplikasi juga mendukung sistem operasi lainnya seperti BlackBerry dan Windows Phone, sehingga memberikan fleksibilitas lebih bagi penggunanya. Dengan adanya teknologi ini, mobile banking tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu tetapi juga menghadirkan solusi yang lebih praktis bagi kebutuhan perbankan masyarakat modern. Meski begitu, adopsi teknologi ini masih menghadapi tantangan, terutama terkait aksesibilitas dan preferensi masyarakat tertentu yang masih nyaman dengan cara transaksi konvensional.

App	Publisher	Usage Rank	Change	Store Rank	Change
1 BCA mobile	PT Bank Central Asia Tbk.	1	=	10	+5
2 mandiri online	PT Bank Mandiri (Persero) Tbk	2	=	19	+2
3 OVO	PT Visionet Internasional	3	=	1	=
4 BNI Mobile Banking	PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.	4	=	24	+5
5 BRI Mobile	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	5	=	5	+2

Sumber : similarWeb

Gambar 1. The Most Popular Finance Android Apps in Indonesia 2019

Berdasarkan laporan *SimilarWeb: The Most Popular Finance Android Apps in Indonesia 2019*, BCA Mobile menduduki peringkat pertama sebagai aplikasi

perbankan dengan jumlah pengguna terbanyak di Indonesia. Posisi kedua ditempati oleh Mandiri Online, sementara BNI Mobile Banking dan BRI Mobile masing-masing berada di peringkat empat dan lima (SimilarWeb, 2019). Lucy Suhenda, Banking Leader di PricewaterhouseCoopers (PwC) Indonesia, menjelaskan bahwa perkembangan teknologi, khususnya internet, telah mendorong perubahan kebiasaan nasabah dari transaksi perbankan konvensional ke digital. Penggunaan layanan digital seperti internet banking dan mobile banking melalui smartphone kini menjadi tren utama. Bahkan, transaksi digital yang sebelumnya hanya mencapai 10% meningkat drastis menjadi 35% pada tahun 2018, melampaui jumlah transaksi konvensional (finance.detik.com, 2018).

BCA Mobile merupakan aplikasi mobile banking pertama di Indonesia yang dirancang untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan melalui smartphone. Aplikasi ini diluncurkan pada tahun 2011 oleh PT Bank Central Asia Tbk (BCA). Awalnya, BCA Mobile hanya dapat digunakan oleh pengguna BlackBerry. Namun, pada tahun 2012, aplikasi ini mulai mendukung platform Android dan iOS. Pada tahap awal, layanan yang ditawarkan BCA Mobile meliputi fitur mobile banking (m-BCA), internet banking (KlikBCA versi smartphone), info BCA yang berisi informasi terkait Bank BCA, serta fitur saldo Flazz untuk memeriksa saldo dan 10 transaksi terakhir dari kartu Flazz. Seiring waktu perkembangan teknologi, BCA Mobile terus memperkenalkan inovasi baru. Pada tahun 2017, aplikasi ini menjadi pelopor fitur tarik tunai tanpa kartu di ATM BCA, yang kemudian diikuti oleh layanan serupa dari BNI Mobile Banking dan Bukopin Wokee. Pada tahun 2018, BCA Mobile kembali melakukan terobosan dengan memperkenalkan fitur QRku, sebuah layanan transfer dana antar-nasabah BCA menggunakan *QR code*. Dengan QRku, pengguna cukup memindai *QR code* untuk melakukan transfer, sehingga risiko salah kirim ke nomor rekening yang keliru dapat diminimalkan. Fitur QRku berbeda dengan Yap (BNI Mobile) dan Mandiri Pay (Mandiri Online), yang lebih dulu hadir dan berfungsi untuk pembayaran di merchant, sedangkan QRku hanya digunakan untuk transfer dana antar-nasabah.

Pada tahun 2019, BCA Mobile meluncurkan fitur pembukaan rekening langsung melalui aplikasi, memungkinkan nasabah untuk membuka rekening tanpa perlu datang ke kantor cabang. Meski begitu, fitur ini sebenarnya telah lebih dulu diperkenalkan oleh Bukopin Wokee, Digibank (Bank DBS Indonesia), D-Bank (Bank Danamon), BRI Mobile, dan CIMB Niaga (Go Mobile). Sementara itu, Bank Mandiri masih dalam tahap pengembangan fitur serupa. BCA Mobile juga menyediakan berbagai fitur unggulan lainnya, seperti blokir kartu ATM dan kartu kredit, kontrol penggunaan kartu kredit untuk transaksi domestik atau internasional, aktivasi kartu kredit, perubahan PIN kartu kredit, hingga pengajuan kenaikan limit kartu kredit. Dengan fitur-fitur tersebut, BCA Mobile menjadi salah satu aplikasi mobile banking terlengkap di Indonesia. Namun, ada kelemahan dalam layanan ini, yaitu transaksi tidak dapat dilakukan antara pukul 21.00 hingga 00.00.

Bank BCA terus menunjukkan komitmen dalam mengembangkan teknologi perbankan dari tahun ke tahun. Desain antarmuka dan menu yang *user-friendly* membuat BCA Mobile mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat. BCA juga dikenal sebagai bank yang sering menjadi pelopor dalam adopsi inovasi teknologi perbankan di Indonesia. Pada tahun 2019, Bank BCA dinobatkan sebagai *The World's Best Bank* oleh Forbes, berkat dedikasinya dalam menghadirkan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan layanan bagi nasabah. Dalam hal keamanan, sejauh ini sistem BCA Mobile belum pernah berhasil diretas. Sebaliknya, aplikasi mobile banking lain seperti D-Bank (Bank Danamon) dan BNI Mobile Banking sempat menjadi korban serangan siber berupa *phishing* pada tahun 2016. Hal ini menunjukkan bahwa BCA terus berupaya menjaga kepercayaan nasabah dengan menghadirkan sistem keamanan yang handal.

I.2 Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Mengetahui pertumbuhan dan perkembangan penggunaan layanan m-banking BCA dari tahun ke tahun.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong pertumbuhan penggunaan m-banking BCA.

I.3 Manfaat Tujuan

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya penulisan laporan tugas akhir ini untuk penelitian sebagai berikut :

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yang signifikan dalam aspek teoritis, dengan memberikan pengetahuan dan wawasan bagi para pembaca mengenai faktor - faktor perkembangan transaksi m-banking pada bank central asia (BCA).

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi Bank BCA untuk mempertahankan inovasi mobile banking pada BCA Mobile agar dapat lebih mengetahui faktor – faktor apa saja yang berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BCA Mobile dan dapat memberikan rumusan strategis agar Bank BCA dapat meningkatkan layanan transaksi online dan dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan yang lebih pada nasabah.

- b. Bagi Masyarakat

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam memilih mobile banking yang aman, nyaman, mudah, praktis, dan terpercaya.