

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat di era globalisasi menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu entitas dalam persaingan bisnis. Penggunaan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk kebutuhan berbagai informasi. Teknologi informasi sangat penting dalam dunia bisnis termasuk pada sektor perbankan. Untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya bank meluncurkan media layanan transaksi yang berbasis teknologi informasi yaitu Mobile Banking. Layanan Mobile Banking memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat ponsel atau *Personal Data Assistant/PDA* (Mariati, 2020)

Perkembangan teknologi dibidang perbankan dapat dilihat dari semakin mudah dan cepatnya dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini khususnya teknologi atau fitur dalam melakukan transaksi yang dikenal sebagai *e-banking*, yang dapat diakses ataupun digunakan melalui *handphone* ataupun tablet. *E-banking* merupakan salah satu layanan yang dapat memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh dan mendapatkan informasi, bisa melakukan komunikasi, serta dapat melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *internet*

*banking, SMS banking, Mobile Banking, e-commerce, phone banking, dan video banking* (Angriawan, 2023)

Adanya fitur layanan *e-banking* di bidang perbankan akan semakin mempermudah dalam melakukan transfer antar bank, mengecek saldo, informasi tagihan ataupun pembayaran tagihan-tagihan. Yang paling menguntungkan dengan adanya layanan *e-banking* ini yaitu semakin mudah dan cepat melakukan pengiriman dana atau sering kita sebut transfer, yang dimana transfer jasa yang dilakukan oleh bank konvensional maupun bank syariah. Adanya *e-banking* ini nasabah bisa melakukan pengiriman atau transfer uang *anywhere and everywhere* (Mariati, 2020)

Arti istilah Mobile Banking atau disingkat dengan M-banking merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti Bank yang ditawarkan pada nasabah untuk mendukung kelancaran dan kemudahan melakukan sejumlah transaksi keuangan secara efektif dan efisien yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat telepon seluler berbasis internet. Mobile Banking pertama kali diluncurkan pada akhir tahun 1995 oleh Excelcom. Latar belakang kemunculan Mobile Banking disebabkan oleh bank-bank pada masa itu yang ingin memanfaatkan teknologi (Layyina, 2023)

Bank Negara Indonesia atau BNI adalah sebuah institusi bank milik pemerintah yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), merupakan bank komersial tertua dalam sejarah setelah kemerdekaan.

Pada tahun 2007 Bank Negara Indonesia (BNI) sudah mulai memperkenalkan layanan m-banking. Seiring dengan berjalannya waktu kebutuhan masyarakat terhadap transaksi digital semakin meningkat dengan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh perbankan. Itulah mengapa, BNI terus melakukan inovasi fitur yang memudahkan nasabah sehingga mendorong peningkatan *user* dan kinerja transaksi BNI Mobile Banking.

Salah satu penawaran yang diberikan oleh BNI adalah diantaranya pembuatan rekening baru secara *online* melalui *smartphone*. Dengan fitur yang telah tersedia pada layanan m-banking nasabah dapat membuka rekening baru kapan saja dan dimana saja selama memiliki jaringan internet untuk mengakses layanan m-banking. Secara umum m-banking memberikan banyak kemudahan dan manfaat untuk semua nasabah dalam melakukan transaksi keuangan kapan dan dimana saja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pengguna BNI Mobile Banking, semua pengguna masih mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi. Pengguna mengeluhkan kendala saat *login* ke aplikasi, kendala saat melakukan transfer yang sering muncul notifikasi gagal padahal saldo sudah terpotong, narasumber juga mengeluhkan saat melakukan pembaruan aplikasi malah tidak bisa *login* sama sekali, kendala saat menggunakan aplikasi di beberapa menu dan loading yang lumayan lama bahkan bisa sampai beberapa menit dikarenakan banyaknya fitur yang dimiliki oleh BNI Mobile Banking. Kendala-kendala tersebut pastinya

membuat pengguna merasa kecewa dan tidak puas terhadap kualitas layanan BNI Mobile Banking.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penelitian ini dimaksudkan dapat menganalisis seberapa besar tingkat kepuasan nasabah yang akan berdampak pada loyalitas nasabah. Oleh karena itu judul yang diambil dalam penelitian ini adalah ”*Experience* Nasabah Dalam Penggunaan BNI Mobile Banking di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tegal”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana *experience* nasabah dalam penggunaan BNI Mobile Banking di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tegal?
2. Apa saja kendala yang sering dialami nasabah dalam menggunakan BNI Mobile Banking?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *experience* nasabah dalam penggunaan BNI Mobile Banking di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tegal.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang sering dialami nasabah dalam menggunakan BNI Mobile Banking.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat kepada berbagai pihak. Manfaat dalam penelitian ini dapat terbagi menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam teknologi Mobile Banking.
- b. Penelitian ini dapat menghasilkan pengetahuan baru yang dapat memberikan wawasan yang lebih dalam tentang interaksi manusia dengan teknologi perbankan digital.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Manfaat Praktis Bagi Peneliti

Peneliti dapat mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang interaksi antara nasabah dan aplikasi perbankan digital, dapat meningkatkan kemampuan dalam mengembangkan keterampilan dalam melakukan penelitian kualitatif.

#### b. Manfaat Praktis Bagi Bank BNI

Bank BNI dapat mengembangkan inovasi baru dari sistem BNI Mobile Banking di masa yang akan datang yang nyaman, aman dan memiliki fitur yang menarik, sehingga nasabah Bank

BNI dapat tetap menggunakan fasilitas layanan BNI Mobile Banking.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam setiap penelitian diperlukan batasan masalah yang jelas mengenai masalah yang akan dibahas agar pembahasan masalah tidak terlalu luas. BNI Mobile Banking masih memiliki kendala diantaranya adalah aplikasi tidak bisa digunakan setelah diperbaharui, saldo sudah ter *debet* tetapi tidak muncul bukti transaksinya, aplikasi sering *stuck* di beberapa menu.

Batasan masalah pada penelitian ini yaitu *Experience* Nasabah dalam Penggunaan BNI Mobile Banking di PT Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tegal.

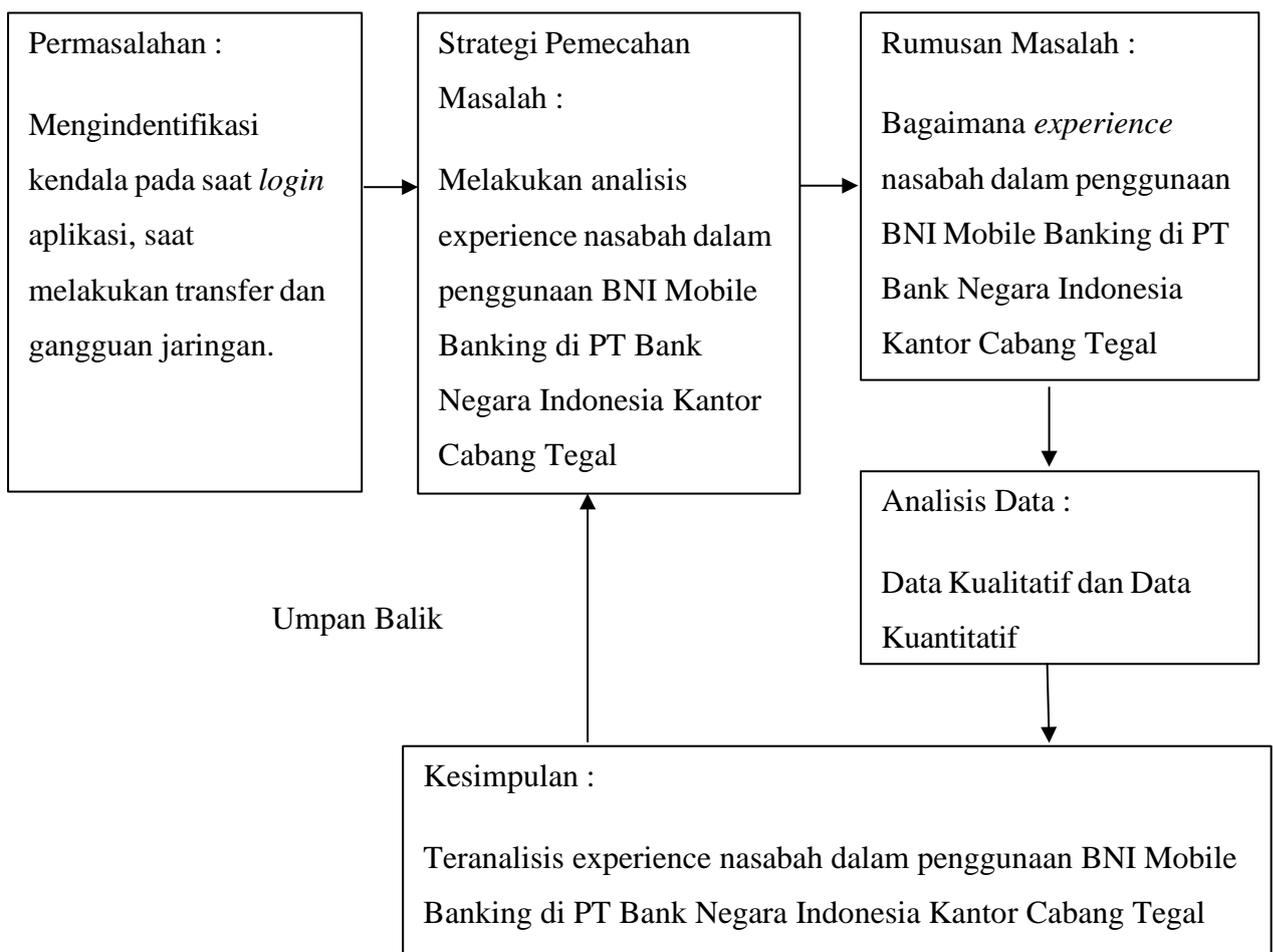
### **1.6 Kerangka Berpikir**

Untuk memahami *experience* nasabah dalam menggunakan BNI Mobile Banking peneliti akan mengidentifikasi berbagai aspek penggunaan aplikasi BNI Mobile Banking yang mungkin memengaruhi pengalaman nasabah, seperti kemudahan dalam transaksi, kecepatan transaksi dan ketersediaan fitur. Dengan melakukan survei secara berkala untuk menilai kepuasan nasabah terhadap layanan dan pengalaman menggunakan BNI Mobile Banking. Survei ini akan membantu kami mengumpulkan data yang diperlukan untuk menentukan area-area di mana

pengalaman nasabah dapat ditingkatkan, serta untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang sering muncul selama penggunaan aplikasi.

Peneliti menerapkan metode kualitatif untuk mengumpulkan data langsung dari pengguna, termasuk wawancara mendalam dan observasi terhadap interaksi nasabah dengan aplikasi dan melibatkan analisis data untuk memahami kendala yang sering dihadapi oleh nasabah selama penggunaan BNI Mobile Banking.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka Berpikir

## 1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### 1. Bagian awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, intisari/abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian penting dengan cepat.

### 2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu :

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang tinjauan singkat atau pustaka yang mendasari dan mendukung pokok-pokok bahasan

yang digunakan dalam menyelesaikan masalah dalam penelitian yang diambil dan akan dijadikan tinjauan dalam penyusunan tugas akhir.

### BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, luaran penelitian dan jadwal penelitian.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tinjauan umum perusahaan, seperti profil perusahaan, struktur organisasi, tugas dan wewenang, laporan hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

### BAB V KESIMPULAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi perusahaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, literature yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

### 3. Bagian Akhir

#### LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian dari Tempat Penelitian, Kartu Konsultasi, Spesifikasi Teknis serta data-data lain yang diperlukan.