

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi semakin pesat dan memberikan dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. hadir sebagai solusi untuk mempermudah aktivitas sehari-hari, termasuk dalam hal komunikasi, informasi, dan transaksi ekonomi. Dengan adanya teknologi, berbagai proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diselesaikan secara lebih cepat, praktis, efektif, dan efisien, bahkan tanpa terhalang oleh batasan ruang dan waktu. Selain itu, kemudahan akses dan berbagai fitur yang ditawarkan membuat teknologi semakin terjangkau dan mudah digunakan, baik oleh individu maupun oleh perusahaan yang memanfaatkannya sebagai alat bantu dalam mencapai tujuan masing-masing (Yahya, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi juga mendorong terjadinya perubahan pola perilaku masyarakat, termasuk dalam cara mereka mengakses layanan keuangan dan perbankan. Transformasi digital yang terjadi di sektor perbankan telah mengubah sistem pelayanan yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi berbasis teknologi. Bank-bank di Indonesia berlomba-lomba menghadirkan layanan berbasis digital untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah.

Salah satu wujud nyata inovasi di sektor perbankan adalah hadirnya layanan *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking*. Kedua layanan ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses informasi, melakukan transaksi, hingga mendapatkan bantuan layanan perbankan secara mandiri, tanpa harus datang ke kantor cabang. Inovasi ini tidak hanya mempermudah proses transaksi keuangan, tetapi juga menjadi salah satu strategi perbankan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri keuangan yang semakin ketat.

Layanan *Mobile Banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, hingga pengecekan saldo, hanya melalui perangkat telepon genggam. Fitur ini dirancang untuk meningkatkan kenyamanan serta fleksibilitas nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa batasan waktu dan tempat. Selain itu, kemajuan teknologi kecerdasan buatan *Artificial Intelligence* juga telah mendorong bank untuk menghadirkan *Asisten Virtual Banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan keluhan, dan melakukan transaksi dengan lebih cepat melalui interaksi berbasis chatbot. (Putro et al. 2025)

Dalam konteks nasional, implementasi digitalisasi perbankan di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat. Berdasarkan data dari Bank Indonesia (2023), nilai transaksi digital banking meningkat signifikan dalam tiga tahun terakhir. Data mencatat bahwa nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mencapai Rp 4.500 triliun pada tahun 2022 dan terus mengalami

kenaikan hingga Rp 5.500 triliun pada tahun 2023. Selain itu, jumlah pengguna aktif *Mobile Banking* di Indonesia juga mengalami pertumbuhan pesat, seiring dengan tingginya penetrasi *smartphone* dan jaringan internet di masyarakat.

Sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) juga berkomitmen penuh dalam mendukung transformasi digital, baik melalui pengembangan aplikasi BRImo sebagai platform *Mobile Banking*, maupun melalui layanan *Asisten Virtual Banking*, yaitu Sabrina (*Smart BRI New Assistant*). Hingga pertengahan tahun 2024, BRI mencatat pertumbuhan nasabah yang cukup signifikan. Berdasarkan data internal BRI, jumlah nasabah meningkat dari sekitar 120 juta orang pada tahun 2021, menjadi 129 juta pada tahun 2022, dan mencapai lebih dari 135 juta nasabah pada tahun 2023, dan pada tahun 2024 menjadi 35,2 juta pengguna. Angka ini naik sebesar 26,6% year-on-year (yoy) dibandingkan dengan periode yang sama di tahun lalu, hal ini menunjukkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh BRI, termasuk layanan berbasis digital. Pada tingkat unit kerja,

BRI Unit Margasari yang terletak di Kecamatan Margasari, Kabupaten Tegal, juga turut mengimplementasikan layanan digital banking dalam rangka mendukung pelayanan prima kepada nasabah. Unit Margasari berperan penting dalam mendistribusikan informasi mengenai penggunaan aplikasi *Mobile Banking* dan layanan *Asisten Virtual* kepada masyarakat di wilayah operasionalnya. Namun demikian, meskipun infrastruktur layanan digital telah tersedia, belum semua nasabah memanfaatkan layanan ini secara

maksimal beberapa kendala yang ditemukan oleh peneliti pada saat peneliti melakukan praktik kerja lapangan, peneliti menemukan adanya nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi di *mobile banking*, salah satunya ibu likha, nasabah BRI Unit Margasari yang diwawancari terkait kendala tersebut, ibu likha mengungkapkan bahwa mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi *mobile banking* karena kendala internet dan pemahaman yang terbatas terhadap fitur *mobile banking*. Peneliti juga menemukan adanya pengaduan dari nasabah lain yaitu bapak wahid yang mendapatkan pesan Whatsapp dan telepon palsu yang mengatasnamakan BRI, Sehingga menimbulkan potensi penipuan dan meningkatkan rasa waswas dalam menggunakan layanan perbankan digital. Masalah lain dialami oleh mada ia mengatakan mengalami kesulitan dalam melakukan pengaduan pemblokiran kartu di layanan *asisten virtual banking* karena kendala jaringan. Dengan demikian belum diketahui apakah *mobile banking* dan *asisten virtual banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari.

Layanan *Mobile banking* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, seperti yang ditemukan dalam beberapa penelitian. Penelitian Adela (2020) di Bank BNI Syariah KCP Rajabasa menunjukkan bahwa kualitas layanan, terutama kemudahan penggunaan dan kecepatan akses, berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Hasil serupa juga terlihat dalam penelitian Yahya (2021) di BSI KC Mataram, yang menyoroti efisiensi dan risiko layanan sebagai faktor signifikan. Selain itu, Fordaus (2023) di Bank BSI

pada mahasiswa IAIN Metro menemukan bahwa kemudahan dan kenyamanan penggunaan layanan *Mobile Banking* berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, sementara faktor keamanan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara keseluruhan, kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi layanan menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat perbedaan antara temuan di lapangan yang menunjukkan masih adanya kendala dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* dan Asisten *Virtual Banking* dengan hasil penelitian terdahulu yang umumnya menemukan layanan digital perbankan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Oleh karena itu penelitian ini berjudul **“Analisis Pengaruh *Mobile Banking* dan Asisten *Virtual Banking* Terhadap**

Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, dalam penelitian ini dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari?
2. Apakah *asisten virtual banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari?
3. Apakah *mobile banking* dan *asisten virtual banking* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dalam penelitian ini tujuan yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis apakah *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari?
2. Untuk menganalisis apakah *asisten virtual banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari?
3. Untuk menganalisis apakah *mobile banking* dan *asisten virtual banking* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi peneliti terkait implementasi layanan digital perbankan, khususnya *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking*, serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

2. Bagi Perusahaan / Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran serta memberikan manfaat dalam bentuk masukan dan acuan bagi Bank Rakyat Indonesia (BRI) khususnya Unit Margasari, dalam upaya pengembangan layanan *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking*. Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan sebagai pertimbangan dalam meningkatkan

kualitas layanan digital, sehingga mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah.

3. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi pustaka yang bermanfaat bagi mahasiswa dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pembelajaran terkait studi kasus penerapan layanan *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking*, serta sebagai acuan bagi mahasiswa tingkat akhir yang melakukan penelitian dengan topik yang sejenis.

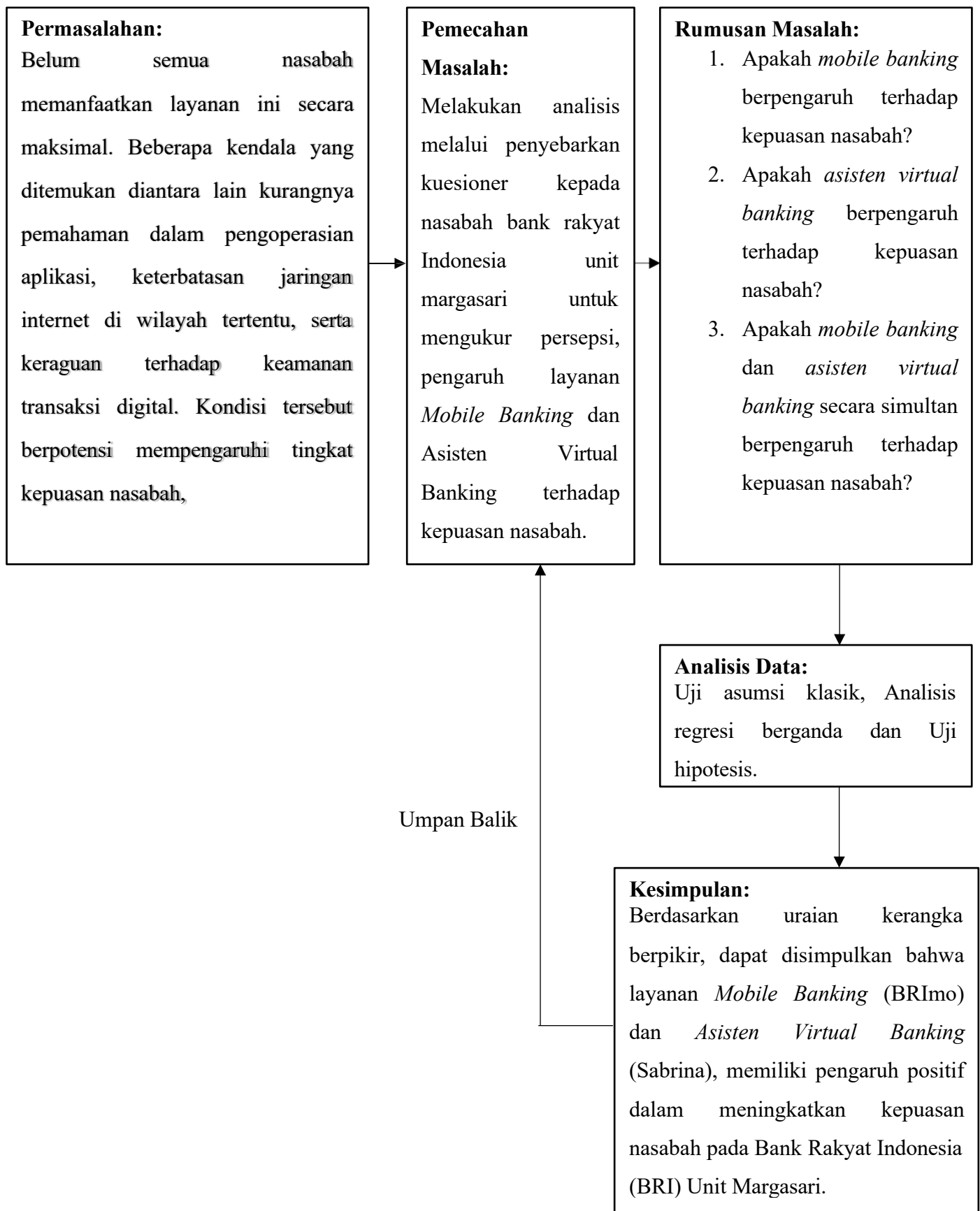
1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada layanan *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking* yang disediakan oleh Bank Rakyat Indonesia Unit Margasari. Penelitian ini membahas pengaruh kedua layanan tersebut terhadap kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah yang telah menggunakan layanan *Mobile Banking* atau *Asisten Virtual Banking* minimal selama tiga bulan terakhir. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan dalam waktu tertentu.

1.6 Kerangka Berpikir

Perkembangan teknologi di era globalisasi telah mendorong perubahan sektor perbankan. Inovasi layanan digital hadir sebagai bentuk adaptasi industri perbankan terhadap kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih praktis, cepat, dan efisien dalam melakukan transaksi keuangan. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui apakah *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Margasari. Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa semakin baik layanan *Mobile Banking* dan *Asisten Virtual Banking*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, hubungan antar variabel dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1 Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini sehingga mudah dipahami. 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 moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara 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 memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan Alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau 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 Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka ini berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.