

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini transaksi perbankan dituntut untuk semakin cepat, modern dan aman. Perkembangan transaksi perbankan selaras dengan perkembangan teknologi yang semakin maju di era milenium ini. Zaman dahulu transaksi perbankan dilakukan secara manual seperti setoran di teller atau melakukan transaksi kirim uang antar bank (kliring) yang prosesnya memakan waktu yang lama sampai beberapa hari. Menurut Yashilva (2024) menyebutkan bahwa saat ini perusahaan semakin berlomba lomba untuk memudahkan nasabahnya melakukan banyak transaksi perbankan secara cepat dan aman bahkan tanpa perlu hadir secara fisik di bank tempat nasabah tersebut membuka rekening. Selain bank yang secara konvensional hadir dan tampak secara fisik dilihat dari kantor cabang yang dapat melayani nasabah ada juga bank jenis digital dimana kehadirannya berada di dunia maya dan semua transaksi berada di internet. Perkembangan dunia perbankan sangat jauh berbeda bila melihat 10 sampai 20 tahun ke belakang. Produk produk yang ditawarkan pun berbeda dari zaman sebelumnya dimana penggunaan perangkat berbasis internet sangat familiar saat ini.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2024), *mobile banking* adalah salah satu layanan yang dapat digunakan oleh nasabah dan akses dibuka secara 24 jam seminggu. Keunggulan dari *mobile banking* bagi nasabah yaitu kepraktisannya untuk melakukan transaksi perbankan. *Mobile banking* adalah sistem yang mengizinkan bank untuk memberikan layanan perbankan seperti melakukan

deposit, pemindahbukuan dan mengirimkan serta menerima dana dari akun *mobile* melalui perangkat *mobile* seperti telepon genggam atau asisten digital pribadi.

Perkembangan teknologi menjadi salah satu latar belakang berkembangnya aplikasi *mobile banking*. Penggunaan teknologi informasi digunakan untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan dan mampu mendorong munculnya peluang bisnis karena dirasa lebih efektif dan efisien, terutama jika dilihat dari segi penghematan waktu menurut Shafly et al., (2020). Teknologi modern diterapkan secara luas sebagai pendukung berbagai proses bisnis, termasuk dalam sektor perbankan. Dengan adanya perkembangan teknologi, bank mampu meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional mereka. Teknologi memudahkan bank dalam memberikan pelayanan transaksi yang cepat dan aman kepada nasabah. Selain itu, akses informasi menjadi lebih mudah dan cepat berkat penerapan teknologi yang canggih. Melalui penggunaan internet, bank dapat terhubung langsung dengan nasabahnya tanpa kendala waktu dan tempat. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan dan mendapatkan informasi penting kapan saja dan di mana saja. Penggunaan aplikasi *mobile banking* dan *internet banking* semakin memudahkan interaksi antara bank dan nasabah. Teknologi juga membantu bank dalam mengelola data nasabah dengan lebih efisien dan akurat. Dengan dukungan teknologi, bank dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih inovatif. Keseluruhan, teknologi berperan besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat hubungan antara bank dan nasabahnya.

Menurut Subekti (2024) sistem pembayaran dan infrastruktur pasar keuangan (SPIP) Bank Indonesia mencatat transaksi perbankan menggunakan kartu debit semakin menurun seiring dengan berkembangnya transaksi yang berbasis

digital banking. Pada kuartal III/2023, BI mencatat nilai transaksi *digital banking* mencapai Rp15.148,71 triliun, tumbuh 12,83% yoy. Kemudian, transaksi uang elektronik meningkat 10,34% yoy menjadi Rp116,54 triliun. Sementara, volume transaksi melalui kartu ATM dan kartu debit mencapai 619,73 juta transaksi per September 2023, turun 2,34% secara bulanan (*month-on-month/MoM*) dan turun 3,22% secara tahunan (*year on year/yoy*). Nilai transaksi melalui kartu ATM dan kartu debit mencapai Rp621,22 triliun pada September 2023, turun 3,65% secara bulanan dan juga turun 5,58% secara tahunan.

Menurut Laras (2024) di Indonesia terdapat beberapa bank besar yang memiliki fasilitas *mobile banking* yang mumpuni dan dapat diandalkan. Bank BCA masih menempati peringkat pertama bank dengan pengguna *mobile banking* paling banyak di Indonesia. PT Bank Central Asia (BCA) membukukan total pengguna *mobile banking* paling tinggi, yakni mencapai 30,8 juta *users* atau naik 23% secara tahunan pada kuartal III/2023. Tercatat, volume transaksi digital, yang terdiri dari *mobile* dan *internet banking* mencapai 18,7 miliar, naik 30% per September 2023. Sementara, total nilai transaksi *mobile* dan *internet banking* mencapai Rp18,44 triliun. Total nasabah BCA per kuartal III/2023, mencapai 31,1 juta atau tumbuh 17% secara tahunan, sedangkan jumlah rekening secara keseluruhan mencapai 38,8 juta atau naik 17% secara tahunan. Di tempat kedua ditempati Bank BRI yang membukukan total pengguna *mobile banking* melalui BRImo mencapai 29,8 juta atau naik 38,5% secara tahunan pada kuartal III/2023. Dari segi transaksi BRImo tumbuh 78,1% atau sebesar 2,19 miliar per September 2023. Lalu, nilai dari transaksi mencapai Rp2.984,2 triliun. Di tempat ketiga ada Bank Mandiri dengan total pengguna mencapai 21 juta.

Berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia, Persero (Tbk) (2024) PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. menutup kinerja transaksi digital pada September 2023 dengan mencatat jumlah pengguna *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia sebesar 15,6 juta pengguna. Capaian ini naik 20,9% secara tahunan (*year-on-year/yoy*) dari sebelumnya 12,9 juta pengguna per September 2023. pengguna itu diikuti dengan peningkatan jumlah transaksi sebesar 75,3% YoY mencapai 738 juta transaksi, dan nilai transaksi yang tumbuh 53,6% YoY menjadi Rp874 triliun. Posisi peringkat bank dengan jumlah user terbanyak selalu sama dari tahun ke tahun padahal diketahui bahwa pemasaran dan produk gimik telah dilakukan dengan sama.

Berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia, Persero (Tbk) (2024) adalah bank pertama yang dimiliki pemerintah Indonesia setelah dilakukannya proklamasi kemerdekaan pada tahun 1945. PT Bank Negara Indonesia didirikan pada tanggal 5 Juli 1946 dan memiliki peran sebagai Bank Sentral dan Bank Umum. Pada tahun 1950, PT Bank Negara Indonesia diberikan wewenang untuk menjadi bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa. Pada tahun 1955 PT Bank Negara Indonesia membuka cabang luar negeri pertama yang terletak di Singapura. Pada tahun 1992, bentuk hukum PT Bank Negara Indonesia diubah menjadi PT (Persero) dan hal ini sejalan dengan undang undang perbankan. Pada tahun 1996 PT Bank Negara Indonesia menawarkan saham perdana kepada masyarakat dan mencatatkan saham pertamanya (*Initial Public Offering/IPO*) di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya serta menjadikan PT Bank Negara Indonesia sebagai bank pemerintah pertama yang menjadi perusahaan terbuka.

Berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia, Persero (Tbk) (2024) saat ini PT Bank Negara Indonesia memiliki 1 Kantor Pusat, 17 Kantor Wilayah, 195 Kantor Cabang Utama, 1.586 Kantor Cabang Pembantu, 19 *Commercial Business Center*, 26 *Retail Productive Business Center*, 12 *Consumer Loan Processing Center*, 13.390 ATM/CRM, 226 PT Bank Negara Indonesia DigiCS, 6 Entitas anak perusahaan serta 10 Jaringan Kantor Cabang Luar Negeri. *Mobile banking* PT Bank Negara Indonesia mulai diluncurkan pada Triwulan ke 3 tahun 2014. Seiring dengan perkembangan dan perbaikan yang tiada henti, aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia mulai menambahkan fitur yang berbeda dari aplikasi *mobile banking* bank lainnya berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia (2024)

Pada tahun 2019, PT Bank Negara Indonesia merupakan bank pertama yang memberikan pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi *mobile banking*. Fasilitas ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk tidak perlu datang ke kantor cabang untuk membuka rekening, berselang setahun dan pandemi mulai melanda Indonesia serta seluruh dunia fitur pembukaan rekening secara digital sangat mumpuni dan membantu nasabah semaksimal mungkin akibat adanya pembatasan aktifitas fisik manusia. Saat ini *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia tidak hanya melayani kebutuhan nasabah dana dimana kegiatan transaksi perbankan yang bersifat tabungan itu dilakukan, calon debitur yang membutuhkan kredit dapat melakukan pengajuan lewat aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia. Selain itu, penggabungan aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia dan *Credit Card Mobile* memungkinkan nasabah pemegang kartu kredit PT Bank Negara Indonesia dapat melakukan transaksi pada aplikasi yang sumber

dananya berasal dari kartu kredit. Mengetahui sisa limit, pengajuan kartu baru, pengajuan kenaikan limit, pengajuan *installment* transaksi serta pemantauan transaksi merupakan sedikit dari banyaknya fasilitas digital kartu kredit PT Bank Negara Indonesia yang dapat dilakukan di aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia.

PT Bank Negara Indonesia saat ini menempati peringkat keempat sebagai bank di Indonesia dengan pengguna *mobile banking* terbanyak. Berdasarkan *Annual Report* PT PT Bank Negara Indonesia (2024) dari sisi aset pun PT Bank Negara Indonesia menempati peringkat keempat di antara bank besar lainnya. Berbagai macam pengembangan dan strategi perusahaan telah diterapkan untuk meningkatkan pengguna *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia. Langkah konkret yang telah diterapkan seperti memasukan fitur *Credit Card Mobile*, *mobile tunai* dan *Tapcash Go* di aplikasi *mobile banking* dengan tujuan semakin memudahkan nasabah ritel untuk melakukan transaksi perbankan.



Gambar 1. 1 Kondisi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia tahun 2022

Sumber : *Annual Report PT Bank Negara Indonesia 2023*

Berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia (2024) merupakan kondisi PT Bank Negara Indonesia *mobile banking* dengan volume transaksi RP 802 Triliun, total transaksi sebanyak 597 juta transaksi dan jumlah pengguna mencapai 13,67 juta sepanjang tahun 2022. Fenomena ini sangat menarik untuk diteliti karena posisi PT Bank Negara Indonesia sebagai bank terbesar keempat

dalam kategori pengguna aplikasi *mobile banking* di Indonesia tidak pernah turun atau naik ke posisi lainnya, padahal bisa dikatakan seluruh kemampuan dan strategi sudah dilakukan. Namun dengan munculnya hal ini, bagaimana cara PT Bank Negara Indonesia meningkatkan jumlah pengguna aplikasi *mobile banking* dan menempatkan PT Bank Negara Indonesia sebagai bank dengan pengguna *mobile banking* terbesar di Indonesia di antara bank besar lainnya.

Menurut *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia (2024) Fokus utama dari penguatan sistem secara digital atau transformasi digital di PT Bank Negara Indonesia tidak hanya pada pencapaian *fee based* yang akan didapat di masa depan namun juga penekanan efisiensi yang dilakukan pada cabang yaitu adanya beban yang harus dikeluarkan untuk mendukung kegiatan di cabang. Model bisnis yang dilakukan para pelaku saat ini juga semakin banyak dilakukan secara digital dimana *market place* yang semakin merajalela seperti Tokopedia atau Shopee mendorong banyak kegiatan pembayaran menggunakan transaksi digital.

Berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia (2024) munculnya perusahaan Fintech atau teknologi keuangan juga mendorong pengembangan aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia dimana aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia mampu menjadi sarana transaksi reksa dana yang menghubungkan antara perusahaan fintech tersebut dengan calon nasabah. Pengembangan aplikasi *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia juga seiring dengan ketertarikan pemerintah dalam hal ini Bank Indonesia untuk melirik Rupiah secara digital dan minat besar Bank Indonesia terhadap Central Bank Digital Currency (CBDC).

Berdasarkan *Annual Report* PT Bank Negara Indonesia (2024) perkembangan *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia juga dilakukan seiring dengan pengembangan Bank Digital PT Bank Negara Indonesia (Hi-Bank) sehingga diversifikasi nasabah yang dilakukan secara tepat dapat membuat nasabah semakin loyal dengan kehadiran Bank Digital PT Bank Negara Indonesia serta mempertahankan potensi nasabah untuk pindah ke bank lain. Saat ini pengembangan Hi-Bank terus dilakukan dari awal akuisisi Bank Mayora pada tahun 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Jumlah pemakai atau *user* di layanan *mobile banking* akan membuat potensi yang jauh lebih besar lagi dalam *sales volume* dan jumlah transaksi yang akan berdampak terhadap *fee based* dan keuntungan bagi perusahaan. Jumlah *user* yang menggunakan layanan aplikasi *mobile banking* didasari oleh banyak hal selain dari kepemilikan tabungan dan fasilitas lain yang didapat nasabah sebagai pemilik rekening.

Berdasarkan hal tersebut maka penting untuk mengkaji faktor - faktor lain yang dapat meningkatkan rekomendasi untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*, termasuk *habit*, *perceived enjoyment*, *perceived risk* dan *behavioral decision*. Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan di atas menciptakan beberapa pertanyaan penelitian antara lain:

- 1) Apakah *habit* mempengaruhi *behavioral decision* pada *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?

- 2) Apakah *perceived enjoyment* mempengaruhi *behavioral decision* pada *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?
- 3) Apakah *perceived risk* mempengaruhi *behavioral decision* pada *mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?
- 4) Apakah *behavioral decision* mempengaruhi *recommendation to use mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?

1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh *habit* terhadap *behavioral decision mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?
- 2) Untuk mengetahui pengaruh *perceived enjoyment* terhadap *behavioral decision mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?
- 3) Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *behavioral decision mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?
- 4) Untuk mengetahui pengaruh *behavioral decision* terhadap *recommendation to use mobile banking* PT Bank Negara Indonesia?

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat penelitian secara teoritis untuk kalangan akademisi dan manfaat penelitian praktis untuk kalangan praktisi. Berikut merupakan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini.

1. Manfaat Teoritis

Untuk memberikan kontribusi dan referensi dalam bidang akademis khususnya digital marketing mengenai *habit, perceive enjoyment, perceived risk, behavioral decision* dan *recommendation to use* pada aplikasi *mobile banking*.

2. Manfaat Praktis

Untuk memberikan kontribusi terhadap lembaga keuangan dalam hal ini bank untuk mengetahui bagaimana dapat meningkatkan jumlah pengguna *mobile banking* dan nasabah tidak berpindah ke bank lain.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1: PENDAHULUAN

Berisikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA

Berisikan landasan teori mengenai uraian-uraian teori, variabel dan penelitian terdahulu yang relevan, serta kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB 3: METODE PENELITIAN

Metode penelitian akan menjelaskan mengenai variabel penelitian, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, data penelitian, metode pengumpulan dan penelitian data dan metode analisis data.

BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Berisikan analisis dan pembahasan mengenai deskripsi objek penelitian, analisis data dan menguraikan hasil olah data yang diperoleh berdasarkan penelitian.

BAB 5: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan, kontribusi teoritis dan manajerial, keterbatasan penelitian, saran untuk penelitian selanjutnya dan perusahaan

