

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan sebuah institusi keuangan yang berperan sentral dalam perekonomian, menyediakan layanan penyimpanan uang, pinjaman dana, serta berbagai transaksi keuangan yang aman bagi masyarakat. Selain itu, bank tidak hanya berfungsi untuk tempat penyimpanan dana nasabah saja, tetapi juga sebagai lembaga atau perantara yang menyalurkan dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana kepada pihak yang membutuhkan dana, sehingga memungkinkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi dan konsumsi. Secara umum, bank memainkan tiga fungsi utama: penyimpanan uang, penyediaan kredit, dan pengelolaan pembayaran. Sebelum era digital, bank konvensional beroperasi secara fisik, di mana nasabah harus hadir di cabang bank untuk melakukan berbagai transaksi seperti penyetoran uang, penarikan uang, dan pembayaran uang. Meskipun layanan tersebut memadai pada masa itu, perbankan konvensional memiliki keterbatasan seperti waktu transaksi yang cukup lama, keterbatasan akses geografis, serta ketergantungan pada jam operasional (Mishkin, 2019). Namun, semakin berkembangnya sebuah teknologi, perbankan modern mulai menghadirkan inovasi layanan berbasis digital yang mengatasi berbagai keterbatasan atau permasalahan tersebut.

Di era teknologi saat ini telah membawa perubahan yang cukup signifikan dalam perbankan. Dalam beberapa saat ini, kemajuan teknologi digital memungkinkan bank untuk menawarkan layanan yang lebih cepat, aman, dan efisien kepada nasabah mereka. Revolusi digital telah menciptakan perubahan mendasar dalam cara bank beroperasi, dari layanan fisik di kantor cabang menjadi layanan yang dapat diakses kapanpun dan di manapun melalui perangkat seperti

komputer dan *handphone*. Salah satu inovasi yang terpenting adalah munculnya sebuah layanan *mobile banking* serta *internet banking*, yang nasabah memungkinkan dapat melakukan berbagai macam transaksi keuangan apapun, tanpa harus datang ke bank. Era digital juga membawa sebuah perubahan dalam sistem pembayaran, di mana transaksi yang sebelumnya memerlukan banyak waktu dan tenaga kini dapat diselesaikan dalam hitungan detik hanya menggunakan sebuah aplikasi digital (Dewan & Mutinelli, 2021). Perubahan ini tidak hanya meningkatkan secara efisiensi, tetapi juga memungkinkan untuk layanan keuangan yang lebih efektif, menjangkau masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani oleh sistem perbankan tradisional.

Sebelum teknologi digital berkembang di sektor perbankan, transaksi keuangan dilakukan secara manual dan memakan banyak waktu. Di masa lalu, sistem barter merupakan bentuk pertama kali transaksi ekonomi di mana barang atau jasa ditukar langsung dengan barang atau jasa lainnya. Perkembangan lebih lanjut yaitu mulai memperkenalkan penggunaan uang tunai, cek, dan giro sebagai alat tukar yang sah. Namun, metode ini juga memiliki keterbatasan, seperti risiko kehilangan uang, lambatnya proses transaksi, serta ketergantungan pada infrastruktur fisik yang membatasi aksesibilitas (Gup & Kolari, 2017). Misalnya, transaksi menggunakan cek atau giro memerlukan waktu beberapa hari untuk diproses, terutama jika melibatkan bank yang berbeda atau transaksi antar kota. Kondisi ini kemudian mendorong munculnya kebutuhan akan sistem pembayaran yang lebih cepat, aman, dan efisien, yang kini dipenuhi oleh teknologi digital melalui inovasi aplikasi perbankan. Kehadiran teknologi digital memungkinkan bank untuk mengatasi masalah keterbatasan geografis dan waktu dengan menyediakan layanan yang dapat diakses secara real-time dan dari jarak jauh,

memberikan kemudahan yang sebelumnya tidak mungkin dalam sistem perbankan tradisional (King, 2018).

Perkembangan teknologi di sektor perbankan mendorong peralihan dari sistem tradisional menuju sistem digital. Transformasi ini dimulai dengan diperkenalkannya produk-produk inovatif seperti kartu kredit dan kartu debit, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi tanpa menggunakan uang tunai secara langsung. Seiring dengan itu, hadir pula Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menarik uang tunai, memeriksa saldo, dan melakukan berbagai macam transaksi perbankan lainnya tanpa harus datang ke teller bank (Capgemini, 2019). Namun, inovasi terbesar dalam industri perbankan terjadi ketika *mobile banking* diperkenalkan. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses dan mengelola akun mereka kapan saja dan di mana saja, hanya dengan menggunakan ponsel pintar yang digunakan oleh setiap orang. Kecepatan, kenyamanan, dan efisiensi yang ditawarkan oleh perbankan digital telah menjadi kebutuhan di era modern, di mana transaksi harus dilakukan secara real-time untuk mendukung gaya hidup yang serba cepat dan terhubung secara global (Tariq, 2020). Dengan digitalisasi, perbankan kini dapat melayani nasabah dengan lebih baik, menciptakan pengalaman yang lebih personal melalui penggunaan data dan kecerdasan buatan, serta meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia telah melakukan transformasi digital dengan menghadirkan BRIimo, sebuah aplikasi mobile banking yang dirancang untuk memberikan kemudahan

bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. BRImo menawarkan berbagai fitur seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta teknologi keamanan seperti fingerprint login dan face recognition untuk melindungi data pengguna (Setyanto, 2020).

Salah satu langkah strategis BRI dalam merespons perkembangan teknologi, aplikasi *mobile banking* BRI yang diluncurkan untuk memberikan layanan terhadap perbankan digital yang lebih cepat dan praktis. BRImo menawarkan berbagai fitur unggulan yang memudahkan nasabah BRI untuk transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer bank lain, bayar tagihan, pembelian pulsa, serta investasi melalui *handphone*. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan teknologi keamanan, seperti *fingerprint login* dan *face recognition*, untuk keamanan data dan transaksi nasabah. Salah satu kelebihan dari BRImo adalah kemampuannya untuk diakses oleh nasabah dari berbagai segmen, mulai dari pengguna di kota besar hingga mereka yang berada di daerah pedesaan, yang sebelumnya terbiasa dengan layanan tradisional (Setyanto, 2020). Kehadiran BRImo menegaskan bahwa bank dengan akar tradisional seperti BRI harus terus mengikuti perubahan zaman untuk tetap relevan di era digital. Langkah ini juga menunjukkan komitmen BRI untuk menjadi bank yang inklusif dan modern, tanpa melupakan misi utamanya untuk melayani masyarakat kecil di seluruh pelosok negeri.

Saat ini, BRImo bersaing dengan berbagai aplikasi mobile banking lainnya seperti BCA Mobile, yang juga menawarkan fitur-fitur canggih dan pengalaman pengguna yang optimal. Untuk tetap kompetitif, BRI perlu memahami faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas dan preferensi pengguna terhadap BRImo serta melakukan inovasi yang terus menerus guna memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.

BCA Mobile merupakan aplikasi mobile banking dari Bank Central Asia (BCA). Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur seperti transfer antar rekening BCA, transfer ke bank lain, pembayaran tagihan, top-up dompet digital, dan pembelian produk finansial. Salah satu keunggulan utama dari BCA Mobile adalah kestabilan sistemnya serta kecepatan transaksi yang tinggi. Selain itu, m-BCA telah terintegrasi dengan berbagai layanan perbankan lainnya seperti BCA KlikPay dan Sakuku.

BRImo memiliki keunggulan dalam hal inklusivitas layanan, terutama karena BRI memiliki jaringan yang luas hingga ke pelosok daerah. BRImo juga menawarkan berbagai fitur yang mendukung transaksi sehari-hari, termasuk transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga investasi dan pinjaman. Selain itu, BRI telah berupaya meningkatkan aspek keamanan dan kenyamanan dengan menghadirkan fitur login berbasis biometrik dan teknologi enkripsi yang canggih.

Meskipun demikian, tantangan utama BRImo adalah dalam hal user experience dan inovasi layanan yang masih harus terus diperbarui agar dapat bersaing dengan aplikasi-aplikasi perbankan digital lainnya yang lebih dahulu menghadirkan fitur-fitur unggulan. Oleh karena itu, pengembangan dan penyempurnaan fitur dalam BRImo menjadi kunci bagi BRI untuk tetap relevan dan diminati oleh pengguna di tengah ketatnya persaingan mobile banking di Indonesia.

Pengalaman pengguna yang positif, seperti aplikasi perbankan *user-friendly* dengan dukungan pelanggan responsif, sangat penting untuk membangun loyalitas di kalangan nasabah muda (Yuliana & Wijaya, 2018). Untuk meningkatkan customer Loyalty supaya pelanggan terus menggunakan suatu produk atau layanan secara konsisten, meskipun terdapat pilihan alternatif yang tersedia (Oliver, 1999). Dalam konteks perbankan digital, loyalitas pelanggan sangat dipengaruhi oleh

pengalaman pengguna, kepuasan pelanggan, serta kepercayaan terhadap layanan yang diberikan (Parasuraman et al., 1988). Jika sebuah aplikasi perbankan digital mampu memberikan kenyamanan, keamanan, serta manfaat yang jelas bagi penggunanya, maka tingkat loyalitas pelanggan cenderung lebih tinggi (Zeithaml et al., 1996). Loyalitas pelanggan juga dapat diperkuat melalui program insentif, pengalaman pengguna yang positif, serta pelayanan yang responsif dan terpercaya (Chung & Kwon, 2009).

(*customer satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan mereka dengan pengalaman nyata saat menggunakan suatu produk atau layanan (Kotler & Keller, 2016). Dalam konteks perbankan digital, kepuasan pelanggan menjadi faktor utama dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan suatu aplikasi (*mobile banking*) atau beralih ke layanan lain yang dianggap lebih baik (Islam et al., 2022).

Menurut Parasuraman et al. (2017), kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, termasuk keandalan layanan (*reliability*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), keamanan (*security*), dan kecepatan layanan (*responsiveness*). Ketika aplikasi perbankan digital dapat memberikan pengalaman yang efisien, nyaman, dan aman, pelanggan akan merasa lebih puas dan cenderung tetap menggunakan aplikasi tersebut dalam jangka panjang (Raza et al., 2020).

Dalam konteks aplikasi BRImo, kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh faktor seperti kenyamanan (*convenience*), biaya transaksi (*expense*), keamanan (*security*), dan manfaat tambahan (*advantage*). Studi oleh Amin et al. (2019) menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *mobile banking* cenderung lebih puas apabila aplikasi memiliki antarmuka yang intuitif, fitur transaksi yang lengkap, serta sistem keamanan yang kuat. Selain itu, pelayanan yang cepat dan responsif terhadap

kendala yang dialami pengguna juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Rahi & Ghani, 2021)

Convenience faktor penting untuk adopsi teknologi perbankan digital. Menurut Davis (1989) dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*, kemudahan penggunaan di artikan sebagai sejauh mana seseorang itu percaya, bahwa menggunakan sebuah sistem akan bebas dari usaha yang berlebihan. Dalam konteks perbankan digital, aplikasi yang memiliki antarmuka yang sederhana, navigasi yang mudah, serta proses transaksi yang cepat akan lebih menarik bagi pengguna (Gefen et al., 2003). Penelitian oleh Mardikyan et al. (2021) menunjukkan bahwa pengguna lebih cenderung menggunakan aplikasi yang tidak memerlukan banyak usaha untuk dipelajari dan dioperasikan. Oleh karena itu, desain aplikasi BRImo yang intuitif dan mudah digunakan menjadi salah satu faktor utama yang dapat meningkatkan preferensi pengguna terhadap aplikasi ini.

Keamanan (*security*) menjadi faktor krusial dalam adopsi aplikasi perbankan digital. Dalam era digital, risiko kejahatan siber seperti pencurian data, peretasan akun, dan penipuan online semakin meningkat. Menurut Alalwan et al. (2018), pengguna lebih cenderung memilih aplikasi perbankan yang memiliki sistem keamanan yang kuat, seperti autentikasi ganda, enkripsi data, serta fitur proteksi terhadap transaksi mencurigakan. Kepercayaan terhadap keamanan aplikasi sangat mempengaruhi preferensi pengguna dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (Flavián et al., 2006). Oleh karena itu, BRImo telah mengadopsi berbagai teknologi keamanan, seperti fitur *fingerprint login* dan *face recognition*, untuk memastikan keamanan data dan transaksi nasabah

keuntungan (*advantage*) yang diperoleh dari penggunaan aplikasi perbankan digital juga menjadi aspek penting dalam memengaruhi preferensi pengguna. Menurut Kim et al. (2020), pengguna lebih cenderung memilih aplikasi yang

memberikan nilai tambah, seperti kemudahan integrasi dengan layanan lain, akses ke program loyalitas, atau fitur tambahan seperti investasi dan kredit digital. Aplikasi yang memiliki lebih banyak manfaat dan fitur yang relevan bagi penggunanya cenderung memiliki tingkat retensi yang lebih tinggi. Dengan demikian, semakin besar manfaat yang diperoleh pengguna dari aplikasi BRImo, semakin besar kemungkinan mereka untuk terus menggunakannya dalam jangka panjang.

Berdasarkan penelitian ini, diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang paling berpengaruh dalam membentuk preferensi pengguna terhadap aplikasi perbankan digital. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi bank BRI dalam menyempurnakan layanan BRImo agar lebih kompetitif di pasar *digital banking* yang semakin berkembang pesat.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk memperjelas lingkup penelitian ini dan memastikan analisis tetap terfokus. Penelitian ini hanya akan membahas aplikasi mobile banking BRImo, tanpa membandingkan aplikasi lain di pasar. Penelitian ini di batasi oleh beberapa faktor, yaitu :

1. Pria dan Wanita
2. Usia 18-50 Tahun
3. Domisili Surabaya
4. Nasabah Aktif Bank BRI
5. Telah menggunakan Aplikasi perbankan BRImo.

6. Nasabah yang pernah melakukan transaksi umum seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan cek saldo menggunakan aplikasi.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka yang dapat menjadi pokok masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. apakah *Convenience* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di Surabaya
2. apakah *Security* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di Surabaya
3. apakah *Expense* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di Surabaya
4. apakah *Advantage* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di Surabaya
5. apakah *customer satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi brimo di Surabaya

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan dan batasan masalah maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh:

1. *Convenience* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di surabaya.
2. *Security* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di surabaya
3. *Expense* terhadap *customer satisfaction* pada pengguna aplikasi brimo di surabaya.

4. *Advantage* terhadap customer satisfaction pada pengguna aplikasi brimo di surabaya.
5. *Customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada pengguna aplikasi brimo di surabaya

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian dari tujuan penelitian yang telah ditulis diatas, berikut manfaat yang diharapkan dari penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1.5.1 Manfaat Teoritis

- Kontribusi terhadap Literatur: Penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi pengguna aplikasi perbankan digital.
- Pengembangan Teori: Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengembangkan teori-teori terkait teknologi informasi dalam perbankan dan preferensi pengguna.

1.5.2 Manfaat Praktis

- Informasi bagi Pihak Bank: Menjadi sumber informasi bagi pihak bank, khususnya tim pengembang aplikasi BRImo, untuk memahami preferensi, kebutuhan, dan kekhawatiran pengguna. Dengan informasi ini, bank dapat mengoptimalkan layanan, fitur, dan kebijakan yang sesuai dengan harapan pengguna.
- Panduan untuk Pengguna: Memberikan panduan praktis bagi pengguna dalam memahami kelebihan, biaya administrasi, dan tingkat keamanan aplikasi BRImo. Dengan begitu, pengguna dapat membuat keputusan yang lebih tepat dalam menggunakan layanan digital banking.

- **Rekomendasi Strategi:** Memberikan rekomendasi strategis bagi bank dalam mengembangkan dan mempromosikan BRImo. Misalnya, meningkatkan keamanan, menyederhanakan antarmuka, atau menambahkan fitur baru yang menjadi daya tarik utama bagi pengguna. Strategi ini dapat membantu bank meningkatkan daya saing dan kepuasan pelanggan

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian menyajikan struktur keseluruhan skripsi untuk memudahkan pembaca dalam mengikuti alur penelitian. Adapun sistematika penelitian terdiri dari:

- **BAB I: Pendahuluan**

- Bab ini memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian. Bab ini bertujuan untuk memperkenalkan topik penelitian, menetapkan konteks, dan menjelaskan pentingnya penelitian ini serta bagaimana penelitian akan disusun.

- **BAB II: Tinjauan Pustaka**

- Bab ini membahas teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari penelitian. Tinjauan pustaka mencakup ulasan literatur dan teori-teori terkait yang relevan dengan topik penelitian, seperti perbankan digital, aplikasi mobile banking, pengalaman pengguna, biaya administrasi, keamanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Bab ini bertujuan untuk memberikan dasar teori yang kuat untuk analisis penelitian.

- **BAB III: Metode Penelitian**

- Bab ini menjelaskan metodologi yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data,

definisi operasional dan pengukuran variabel, serta metode analisis data.

Bab ini penting untuk menjelaskan bagaimana data akan dikumpulkan, diukur, dan dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

- **BAB IV: Analisis Data dan Pembahasan**

- Bab ini menyajikan hasil analisis data yang diperoleh dari pengumpulan data. Analisis data dilakukan untuk mengidentifikasi pola, tren, dan temuan penting. Pembahasan mengaitkan hasil analisis dengan teori dan literatur yang ada, serta menjelaskan implikasi dari temuan penelitian. Bab ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana hasil penelitian menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

- **BAB V: Penutup**

- Bab ini adalah bagian akhir dari skripsi yang menyajikan simpulan dari penelitian, implikasi dari temuan penelitian, dan rekomendasi untuk penelitian lanjutan atau tindakan praktis. Simpulan merangkum hasil utama penelitian, implikasi menjelaskan bagaimana temuan tersebut dapat diterapkan dalam praktik atau teori, dan rekomendasi memberikan saran untuk penelitian lebih lanjut atau perbaikan praktis