

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah merambah hampir keseluruhan aspek kehidupan mulai dari belanja, transportasi, keuangan, pariwisata bahkan berdonasi serta keinginan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Perkembangan teknologi digital telah merubah gaya hidup masyarakat yang dekat dengan *Gadget* dan internet serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan menggunakan *Smartphone* dalam genggam tangan mereka. Hal ini mendorong perkembangan bisnis berbasis teknologi digital untuk memenuhi berbagai tuntutan kemudahan dalam bertransaksi pada masyarakat.

Salah satu bidang yang ikut serta dalam perkembangan teknologi informasi adalah perbankan. Teknologi ini telah membuka pasar baru, produk baru, layanan baru dan saluran pengiriman yang efisien untuk industri perbankan. Perkembangan semakin mempermudah nasabah dalam menggunakan berbagai produknya kapan saja dan dimana saja (Iqbal, Heriyani, & Urrahmah, 2021). Sejak tahun 2012 adanya revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan *system cyber* atau revolusi digital yang terkait dengan aspek *digital payment*, Bank Indonesia selaku bank sentral yang bertugas dan mempunyai otoritas di bidang pembayaran telah melakukan persiapan. Bank Indonesia pada tahun 2014 meluncurkan Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) sebagai upaya penerapan pembayaran secara *online* atau digital dan

bersama dengan pemerintah mencanangkan GNNT dalam rangka mendorong penggunaan sistem dan instrument pembayaran non tunai untuk menciptakan *cashless society*. Dalam kaitannya dengan GNNT Bank Indonesia bekerja sama dengan pemerintah, mengeluarkan Inpres No. 10 Tahun 2016 yang salah satunya berisi arahan percepatan implementasi transaksi non tunai di seluruh Kementrian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Sistem pembayaran semakin berkembang di era *Society 5.0* yang menciptakan era *cashless society 5.0* dengan menggunakan Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) dan aplikasi berbasis *gadget* (uang elektronik atau dompet digital) (Palupi, Hartati, & Sofa, 2022). Layanan keuangan pada era *Society 5.0* ini telah mengalami evolusi dari waktu ke waktu yaitu layanan keuangan sejak dahulu sudah menggunakan sentuhan teknologi, seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), kartu kredit dan lain sebagainya dan di zaman teknologi yang semakin canggih muncul berbagai layanan berbasis teknologi yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat yaitu *e-banking*. *Electronic banking (e-banking)* adalah bentuk pemanfaatan bank dalam layanan perbankannya dengan menggunakan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi atau kegiatan melakukan jasa perbankan melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi *electronic banking (e-banking)* (Fitriyani, Gunawan, & Andar, 2021).

E-Banking mempunyai macam-macam produk terdiri dari: *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Phone Banking* dan *ATM (Automated Teller Machine)*, dimana produk-produk *e banking* tersebut dapat dioperasikan melalui *smartphone* sehingga lebih praktis kapanpun dan dimanapun. Penggunaan *e-banking* melalui *smartphone*

disebut dengan istilah *mobile banking* yaitu transaksi perbankan dengan menggunakan perangkat mobile seperti telpon selular, *smart phone* kecuali laptop (Iqbal et al., 2021). Layanan *Mobile banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. *Mobile banking* sendiri bisa diibaratkan layanan Perbankan mulai dari *customer service* hingga layanan transaksi di *teller* hadir didalam genggam.

Bank menyediakan layanan *mobile banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif untuk melakukan transaksi perbankan dan melalui *mobile banking*, nasabah dapat mengakses produk dan jasa perbankan dengan menggunakan *smartphone*. *Mobile banking* yang dikembangkan oleh sektor perbankan juga mampu menyediakan fitur dengan variatif yang memang dibutuhkan para nasabah bahkan perbankan bekerja sama dengan layanan *e-commerce* untuk memudahkan nasabah melakukan pembayaran sehingga banyak nasabah perbankan yang menggunakan aplikasi *mobile banking* tersebut. Berikut ini adalah data 5 (lima) aplikasi *mobile banking* yang paling banyak digunakan oleh masyarakat di Indonesia tahun 2023.

Tabel I-1
Aplikasi *Mobile Banking* yang Paling Banyak Digunakan di Indonesia
Tahun 2023

No	Nama <i>Mobile Banking</i>	Jumlah User	Transaksi	Pertumbuhan	Nilai Transaksi
1.	BRImo	29,8 juta	2,18 miliar	79,1%	Rp.2.984 triliun
2.	Livin	21,0 juta	2,02 miliar	46%	Rp.2.400 triliun
3.	BNI Mobile	15,6 juta	723 juta	75,3%	Rp.874 triliun
4.	BTN Mobile	593 ribu	-	78%	Rp.2 triliun
5.	BSI Mobile	5,9 juta	266,29 juta	32,8%	Rp.338,22 triliun

Sumber: (CNBC, 2023)

Berdasarkan tabel I-1 di atas, dapat diketahui bahwa pada tahun 2023 bahwa mobile banking BRImo milik BRI mencatat jumlah pengguna tertinggi dibandingkan bank pemerintah lainnya, yakni sebanyak 29,8 juta dengan jumlah transaksi 2,18 miliar senilai Rp 2.984 triliun. Kemudian *mobile banking Livin by Mandiri* tercatat mengalami pertumbuhan jumlah pengguna sebesar 46% menjadi 21 juta dengan jumlah transaksi sebanyak 2,02 miliar senilai Rp 2.400 triliun. Selanjutnya *mobile banking* dari BNI yakni *BNI Mobile* mencatat pertumbuhan pengguna mencapai 20,9% menjadi 15,6 juta dengan jumlah transaksi 738 juta senilai Rp 874 triliun. Sedangkan BTN untuk *mobile banking performance* hingga tengah tahun 2023 tercatat mengalami pertumbuhan pengguna sebanyak 78% menjadi 593 ribu dengan volume transaksi mencapai Rp 2 triliun. Terakhir ada *mobile banking* dari BSI yakni *BSI Mobile* mengalami pertumbuhan user hingga 32,80% atau mencapai 5,90 juta pengguna. Adapun transaksi *BSI Mobile* pada periode tersebut telah mencapai 266,29 juta senilai Rp 338,22 triliun (CNBC, 2023).

BNI Mobile Banking sebagai salah satu produk bank BNI memiliki keunggulan apabila dibandingkan dengan *mobile banking* lainnya (BCA, BRI, Mandiri dan sejenis bank lainnya) yaitu dengan nama user id di *BNI mobile banking*, pengguna dapat mengaktifkan sendiri jika *mobile banking* terblokir dan ini sangat berbeda sekali pada penggunaan *mobile banking* bank lainnya (Didik, 2022). Bank BNI juga menawarkan fitur menarik yang mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, tiket kereta, pembelian pulsa dan masih banyak yang lainnya. *BNI Mobile Banking* memfasilitasi

nasabahnya untuk bertransaksi dengan mudah, aman, dan cepat melalui *smartphone* dan juga dapat transaksi *casrdless* dengan QRIS BNI *Mobile*.

Pada tahun 2023, Bank BNI telah membuktikan kinerjanya dengan meraih penghargaan dari Infobank 20th *Banking Service Excellence Awards (BSEA) 2023*". Pemberian penghargaan BSEA 2023 merupakan bentuk penghargaan kepada bank-bank yang berhasil melakukan peningkatan layanan dengan inovasi teknologi digital. Dalam acara tersebut, Bank BNI menjadi satu-satunya bank yang menerima penghargaan "*Special Award: The Best Governmentbank In Service Excellence 2023*". Ini membuktikan tingginya kualitas *service* bank BNI di mata nasabahnya, baik nasabah yang datang ke kantor cabang secara tatap muka, maupun nasabah yang memanfaatkan layanan digital banking (Nisaputra, 2023).

Penggunaan BNI Mobile Banking semakin marak dan menjadi kebutuhan utama bagi semua kalangan khususnya kalangan milenial seperti mahasiswa. Oleh karena itu, pihak Universitas melakukan kerjasama dengan perbankan untuk mempermudah mahasiswa dalam melakukan pembayaran sebagaimana dilakukan oleh Universitas Putra Bangsa (UPB) yang menjalin kerjasama dengan Bank BNI. Kerjasama tersebut bertujuan sebagai solusi transaksional keuangan bagi UPB, solusi pembayaran pendidikan bagi mahasiswa (UTS, pengembangan, UAS, UKT, Skripsi dan lainnya), dan solusi payment di ekosistem kampus (*payroll* gaji pegawai). Adanya kerjasama antara Universitas Putra Bangsa dengan Bank BNI tersebut, maka seluruh pembayaran mahasiswa diarahkan/dianjurkan menggunakan *virtual account* BNI namun bukan merupakan suatu kewajiban bagi mahasiswa

untuk menggunakan *virtual account* BNI karena pembayaran juga dapat dilakukan dengan *virtual account* bank lainnya.

Peneliti kemudian, melakukan survei pendahuluan kepada 30 mahasiswa untuk mengetahui penggunaan layanan *mobile banking* untuk kepentingan pembayaran akademik dan kepentingan pribadi lainnya.

Tabel I-2
Hasil Observasi Awal Penggunaan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa UPB

Nama <i>Mobile Banking</i>	Jumlah Mahasiswa	Persentase
BRImo	5	16,6%
Livin	2	6,6%
BNI Mobile	18	60%
BTN Mobile	-	-
BSI Mobile	5	16,6%
Jumlah	30 mahasiswa	100%

Sumber : Observasi awal, 2024

Berdasarkan tabel I-2 di atas, dapat diketahui bahwa dari 30 mahasiswa yang menggunakan BNI Mobile yaitu 18 mahasiswa atau 60%. Kemudian sebanyak 5 mahasiswa atau 16,6% menggunakan BRImo dan BSI Mobile serta 2 mahasiswa atau 6,6% menggunakan Livin. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa UPB memiliki rekening Bank BNI dan menggunakan BNI Mobile karena memang sejak awal masuk kuliah, meskipun tidak diwajibkan namun kampus sudah mengarahkan mahasiswa untuk melakukan pembayaran menggunakan *virtual account* BNI. Hal inilah yang menyebabkan mahasiswa UPB lebih banyak menggunakan *virtual account* BNI dibandingkan dengan *virtual account* dari bank lainnya.

Mahasiswa UPB yang telah menggunakan BNI Mobile Banking yaitu sebanyak 18 mahasiswa atau 60% kemudian peneliti berikan pertanyaan lanjutan

terkait dengan ketertarikannya menggunakan BNI Mobile melalui pertanyaan tentang kelebihan dan kekurangan BNI Mobile dengan hasil seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel I-3
Hasil Observasi Awal Tentang Kelebihan dan Kekurangan BNI Mobile bagi Mahasiswa UPB

No	Kelebihan dan Kekurangan Layanan BNI Mobile Banking	Jumlah	Persentase
Kelebihan			
1.	BNI <i>Mobile Banking</i> mempermudah dalam transaksi khususnya pembayaran biaya UTS, pengembangan, UAS, UKT, Skripsi dan lainnya	6	33,3%
2.	Fitur dalam BNI <i>Mobile Banking</i> sangat lengkap	4	22,2%
3.	Dengan BNI <i>Mobile Banking</i> bertansaksi menjadi lebih efisien hanya melalui smartphone sudah bisa bertransaksi	4	22,2%
4.	Banyak Promo dengan menggunakan QRIS BNI	2	11,1%
5.	Aplikasi BNI <i>Mobile Banking</i> memberikan keamanan dan kenyamanan bertransaksi	2	11,1%
Kekurangan			
1.	Satu akun satu device (BNI Mobile hanya dapat login pada aplikasi yang sudah diaktivasi)	18	100%
2.	Penggantian nomor handphone harus registrasi ulang (pendaftaran ulang di kantor Bank BNI)	18	100%
3.	Penggantian handphone harus aktivasi ulang (pendaftaran ulang di kantor Bank BNI)	18	100%

Sumber : Observasi awal, 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 18 mahasiswa pengguna BNI Mobile Banking menyebutkan bahwa terdapat kelebihan-kelebihan dengan adanya BNI Mobile diantaranya mempermudah dalam transaksi khususnya pembayaran biaya UTS, pengembangan, UAS, UKT, Skripsi dan lainnya sebanyak

6 mahasiswa atau 33,3%; BNI Mobil memiliki fitur lengkap sebanyak 4 mahasiswa atau 22,2% dan faktor efisiensi juga disebutkan oleh 4 mahasiswa atau 22,2%. Selain memiliki kelebihan-kelebihan pada faktor kemudahan, fitur dan efisiensi, BNI Mobile Banking juga memiliki kekurangan/kelemahan yang dinilai oleh 18 mahasiswa tersebut. BNI Mobile Banking memiliki 3 (tiga) kekurangan/kelemahan sebagaimana disebutkan oleh 18 mahasiswa atau 100% mahasiswa UPB diantaranya yaitu (1) satu akun satu *device* (BNI Mobile hanya dapat login pada aplikasi yang sudah diaktivasi); (2) Penggantian nomor handphone harus registrasi ulang (pendaftaran ulang di kantor Bank BNI); dan (3) Penggantian handphone harus aktivasi ulang (pendaftaran ulang di kantor Bank BNI).

Kekurangan atau kelemahan BNI Mobile Banking tersebut pada akhirnya membuat mahasiswa enggan untuk berganti nomor maupun handphone yang sudah didaftarkan dan diaktivasi. Kelemahan-kelemahan tersebut juga menjadi alasan bagi mahasiswa lain tidak memilih menggunakan BNI Mobil Banking sebagai alat pembayaran *virtual account* dan lebih memilih bank lainnya. Berdasarkan ketiga faktor utama yang menjadi kelebihan-kelebihan layanan BNI Mobile Banking bagi mahasiswa UPB dalam membuat keputusan penggunaan inilah maka penelitian ini akan difokuskan pada ketiga faktor tersebut yaitu kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi.

Faktor kemudahan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan layanan *mobil banking*. Teknologi *mobil banking* yang berkualitas adalah yang memberikan kemudahan bagi penggunaannya. Jadi, semakin tinggi kemudahan penggunaan aplikasi *mobile banking* akan semakin

tinggi pula minat nasabah untuk memutuskan menggunakan layanan *mobil banking*. Faktor kemudahan sebagai salah satu yang mempengaruhi keputusan penggunaan layanan *mobil banking* telah dibuktikan peneliti sebelumnya bahwa terdapat pengaruh positif signifikan kemudahan penggunaan terhadap keputusan penggunaan layanan *mobil banking* (Fitriyani et al., 2021); (Iqbal et al., 2021); (Palupi et al., 2022). Akan tetapi temuan berbeda yaitu faktor kemudahan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan *e-wallet* pada generasi milenial (Aisyah, 2022), begitu juga dengan penelitian pada bank BNI 46 KC Karangayu Semarang menemukan bahwa faktor kemudahan tidak berpengaruh terhadap keputusan menggunakan E-Banking BNI (Romadon & Nurhapsari, 2020)

Faktor kelengkapan fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi nasabah dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak dan menjadi salah satu faktor layanan nasabah. Oleh karena itu, agar nasabah merasa puas maka fitur tersebut harus mencakup seluruh kebutuhan para konsumen/pengguna seperti misalnya nasabah dapat melakukan berbagai keperluan seperti cek saldo, transfer dan pembayaran tagihan dengan adanya *mobile banking*. Faktor kelengkapan fitur layanan juga berpengaruh positif terhadap Keputusan Nasabah menggunakan *internet banking* di BNI Syariah KCP Cibinong (Fitriyani et al., 2021). Temuan penelitian yang sama yaitu faktor fitur *mobile banking* berpengaruh positif, artinya semakin besar ketersediaan fitur *mobile banking* yang diterima

penggunanya, maka penggunaan *mobile banking* BNI akan meningkat (Iqbal et al., 2021).

Mahasiswa UPB seperti masyarakat atau nasabah lain juga selalu berupaya untuk melakukan efisiensi dalam berbagai hal sehingga efisiensi sangat diperlukan dalam melakukan transaksi *mobile banking*. Tingkat efisiensi merujuk pada keyakinan individu bahwa *mobile banking* tidak sulit untuk dipelajari dan tidak membutuhkan usaha yang besar untuk dipahami oleh pengguna atau nasabah. Peneliti sebelumnya menemukan bahwa efisiensi berpengaruh positif signifikan terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan *mobile banking* (Mukhtisar, Tarigan, & Evriyenni, 2021).

Berdasarkan fenomena studi pendahuluan bahwa pihak UPB telah melakukan kerjasama dengan BNI dalam hal pembayaran akademik mahasiswa serta payroll gaji pegawai namun bukan kewajiban untuk memilih BNI Mobil. Mahasiswa UPB memiliki ketertarikan yang tinggi untuk menggunakan BNI Mobile yaitu sebanyak 60% sebagai alat pembayaran akademik melalui *virtual account* namun kelemahan/kekurangan yang dirasakan mahasiswa UPB juga tinggi dengan menggunakan BNI Mobile Banking yaitu penggunaan satu akun untuk satu device, nomor dan handphone harus terdaftar serta teraktivitas melalui kantor bank BNI. Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kelengkapan Fitur Dan Efisiensi Terhadap Keputusan Penggunaan Layanan BNI Mobile Banking“ (Studi Pada Mahasiswa UPB Nasabah BNI)”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI?
2. Apakah kelengkapan fitur berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI?
3. Apakah efisiensi berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI?
4. Apakah kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi secara simultan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI?

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan masalah guna menghindari perluasan masalah, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap Keputusan penggunaan BNI *Mobile Banking*.
2. Responden penelitian yang diteliti dibatasi hanya pada mahasiswa yang telah menggunakan BNI *Mobile Banking*.
3. Variabel bebas penelitian ini dibatasi pada tiga faktor yaitu kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi BNI *Mobile Banking*.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI.
2. Untuk mengetahui pengaruh kelengkapan fitur terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI.
3. Untuk mengetahui pengaruh efisiensi terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI.
4. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan, kelengkapan fitur dan efisiensi secara simultan terhadap keputusan penggunaan BNI *Mobile banking* pada mahasiswa UPB nasabah BNI.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan praktis seperti berikut ini.

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Kampus UPB, diharapkan penelitian untuk dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu.
2. Bagi Peneliti, diharapkan dapat menambah pengetahuan peneliti mengenai kemudahan bertransaksi menggunakan BNI *Mobile Banking*.

3. Bagi Peneliti selanjutnya, diharapkan menjadi sumber rujukan atau acuan tambahan informasi serupa ketika melakukan penelitian terkait serta dikembangkan lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Bank BNI, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan atau solusi untuk membantu dalam mengembangkan BNI *MobileBanking*.
2. Bagi Mahasiswa, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menggunakan BNI *Mobile Banking*.
3. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam BNI *Mobile Banking*.

