

BAB I

PENDAHULUAN

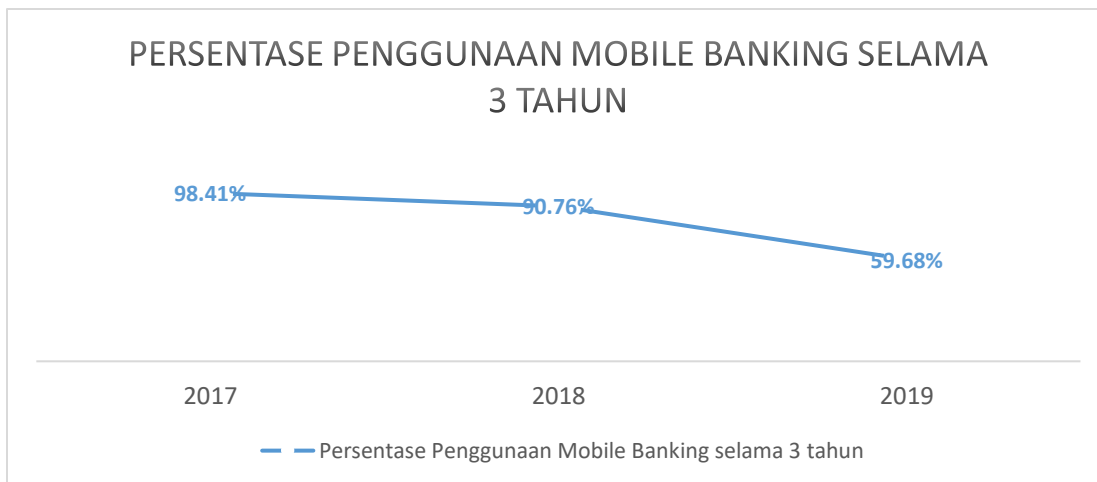
1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat, membuat sektor bisnis bergeser ke arah digitalisasi. Kemampuan teknologi informasi memiliki peranan yang sangat besar dalam kegiatan bisnis, serta peran memberikan informasi secara lebih akurat dan cepat. Teknologi informasi telah memberikan dampak yang besar bagi sektor tidak terkecuali juga sektor perbankan.

Budaya bank di Indonesia telah menggunakan layanan perbankan elektronik (Elektronik Banking) dimana lebih memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan elektronik. *E-banking* pada dasarnya merupakan transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi tanpa harus berkunjung ke bank yang bersangkutan. Perbankan juga diuntungkan dengan adanya e-banking dikarenakan pihak perbankan dapat meningkatkan kinerja bank dan melakukan efisiensi biaya layanan. Produk e-banking sendiri meliputi *Automatic Teller Machine* (ATM), *Electronic Data Capture* (EDC), *internet banking*, *Short Messaging Service* (SMS) *banking*, *phone banking*, maupun *mobile banking* (Mubarokah, (2019).

Perkembangan teknologi informasi memberikan dampak secara global terhadap perbankan. Salah satu dampaknya adalah pengenalan *Mobile Banking*.

Melalui *Mobile Banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang cepat, mudah, nyaman, dimana saja dan kapan saja bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan aman. Dengan *Mobile Banking* Bank dapat meningkatkan kualitas layanan mereka sekaligus mengurangi biaya jasa (Rema dan Setyohadi, 2016). Namun hal tersebut berbeda dengan kondisi penggunaan *mobile banking* di BRI Unit Telaga Biru Kota Gorontalo. Hal tersebut dapat dilihat dari grafik 1.1 berikut.



Sumber: Bank BRI Unit Telaga Biru Kota Gorontalo, 2020.

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan bahwa terjadi fluktuasi penggunaan *mobile banking* selama tiga tahun terakhir. Artinya aplikasi ini belum dimanfaatkan secara sepenuhnya oleh masyarakat didalam melakukan transaksi.

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh Bank BRI Unit Telaga Biru juga sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rema dan Setyohadi (2016) menjelaskan bahwa persepsi keamanan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling menentukan dalam niat perilaku seseorang untuk menggunakan *Mobile*

Banking. Niat perilaku dan kondisi pemfasilitasi juga mempengaruhi seseorang dalam penggunaan kembali *Mobile Banking*. Biaya yang besar dalam menggunakan *Mobile Banking* masih jadi penghalang dalam niat seseorang menggunakan *Mobile Banking*. Manfaat yang dirasakan dan pengaruh sosial tidak mempengaruhi niat perilaku seseorang dalam menggunakan *Mobile Banking*. Hal ini dapat dikarenakan *Mobile Banking* bukan merupakan sistem atau aplikasi yang langsung responden gunakan dalam pekerjaan mereka sehingga manfaat langsung tidak terlalu dirasakan.

Demikian juga Iriani (2018) menjelaskan bahwa dengan penggunaan layanan *mobile banking* kita sudah tidak perlu lagi mengantri di Bank untuk melakukan transaksi perbankan, tetapi dengan hanya menggunakan handphone kita sudah bisa melakukan transaksi tersebut. *Mobile banking* pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan *mobile banking*.

Penelitian juga sejalan dengan R dan Rukhviyanti (2015) menjelaskan bahwa manfaat yang dirasakan dan kemudahan penggunaan mempengaruhi sikap individu menggunakan *mobile banking*. Tidak juga berbeda dengan Sumandjoko Sario (2020) yang mengatakan, bahwa aplikasi tersebut belum sepenuhnya digunakan, alasannya karena masih banyak yang belum mengerti tentang aplikasi ini. Apalagi aplikasi ini hanya digunakan oleh smartphone android, ios dan smartphone lainnya. Alasan

lainnya, karena aplikasi ini pernah mengalami permasalahan seperti jaringan seluler yang kurang baik, sehingga para penggunannya tidak bisa melakukan transaksi yang dihadirkan oleh aplikasi ini. Dan karena aplikasi ini belum terlalu populer dikalangan masyarakat yang lain. Sehingga aplikasi ini belum bisa digunakan secara menyeluruh.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik melakukan suatu kajian dengan formulasi judul “EFEKTIVITAS PENERAPAN *MOBILE BANKING* DALAM MENINGKATKAN KINERJA BRI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dikemukakan maka penulis merumuskan:

1. Bagaimana efektivitas penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan kinerja BRI?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dan tidak efektifnya penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan kinerja BRI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan kinerja BRI?

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dan tidak efektifnya penerapan *mobile banking* dalam meningkatkan kinerja BRI?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk pengembangan ilmu akuntansi khususnya penerapan *mobile banking* untuk meningkatkan kinerja diperbankan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai sumber informasi dan masukan bagi pihak bank bri unit telaga biru, Kota Gorontalo dalam pengambilan keputusan terkait penerapan *mobile banking* untuk meningkatkan kinerja diperbankan.