

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Mobile banking (M-Banking) adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dan non-keuangan menggunakan perangkat mobile, seperti smartphone atau tablet, melalui aplikasi yang disediakan oleh bank. Layanan ini mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan kemudahan akses kepada nasabah dalam mengelola keuangan mereka, di mana saja dan kapan saja.

Dengan perkembangan teknologi yang pesat, mobile banking menjadi salah satu solusi efektif dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan masyarakat. Melalui layanan ini, bank dapat menjangkau lebih banyak nasabah dan memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan sehari-hari.

Perkembangan teknologi dan informasi yang sangat pesat di era globalisasi menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu perusahaan dalam persaingan bisnis. Penggunaan teknologi berdampak pada peningkatan interaksi antar individu untuk kebutuhan berbagai informasi. Teknologi informasi sangat penting dalam dunia bisnis termasuk pada sektor perbankan.

Untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya bank meluncurkan media layanan transaksi yang berbasis teknologi informasi yaitu Mobile Banking. Layanan Mobile Banking mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat online (Mariati, 2020).

Adanya fitur layanan *e-banking* di bidang perbankan akan semakin mempermudah nasabah dalam melakukan transfer antar bank maupun ke bank

lain , mengecek saldo, informasi tagihan ataupun pembayaran tagihan. Yang paling menguntungkan dengan adanya layanan *e-banking* ini yaitu semakin mudah dan cepat melakukan pengiriman dana atau sering kita sebut transfer (Mariati, 2020).

Bank BNI, sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, telah meluncurkan aplikasi BNI Mobile Banking untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Meskipun BNI Mobile Banking menawarkan kemudahan banyak nasabah. Namun dalam penggunaan Bni mobile banking yang masih menghadapi berbagai hambatan dalam menggunakan aplikasi ini.

Bni mobile banking ini juga ada masalah seperti fitur pembelian dan pembayaran sudah tidak bisa digunakan lagi. Masalah tersebut tidak hanya berasal dari faktor teknis, tetapi juga faktor non-teknis yang mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, analisis mendalam mengenai hambatan yang dihadapi nasabah sangat diperlukan untuk meningkatkan layanan (Kamarudin, M., et al. 2022). Contoh masalah dari faktor teknis nya seperti layanan yang sering eror, transfer yang proses masuknya lama.

Adapun masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya pemahaman nasabah tentang cara menggunakan aplikasi mobile banking. Penelitian menunjukkan bahwa literasi digital yang rendah di kalangan nasabah dapat menghambat mereka untuk memanfaatkan layanan perbankan secara optimal (Sari, 2020). Hal ini menjadi tantangan bagi Bank BNI dalam menjangkau nasabah yang lebih luas, terutama di daerah dengan tingkat pendidikan yang bervariasi.

Salah satu hambatan teknis yang sering dihadapi oleh nasabah adalah kesulitan dalam mengunduh dan menginstal aplikasi BNI Mobile Banking. Beberapa pengguna mungkin mengalami masalah dengan spesifikasi perangkat atau koneksi internet yang tidak stabil. Hal ini dapat mengakibatkan frustrasi dan mengurangi minat nasabah untuk menggunakan layanan yang disediakan.

Faktor non-teknis juga berkontribusi besar terhadap kesulitan yang dialami nasabah. Banyak nasabah yang merasa kurang percaya diri dalam menggunakan aplikasi mobile banking, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi. Ketidapahaman tentang fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi dapat menghambat pemanfaatan layanan secara optimal. Menurut penelitian oleh Putra (2021), stabilitas aplikasi mobile banking sangat mempengaruhi pengalaman pengguna dan dapat mengurangi tingkat adopsi layanan tersebut.

Keamanan data juga menjadi isu yang sangat penting. Banyak nasabah yang khawatir tentang risiko pencurian data dan penipuan saat menggunakan aplikasi mobile banking. Ketidakpastian ini dapat membuat nasabah ragu untuk memanfaatkan layanan, meskipun mereka menyadari manfaat yang ditawarkan oleh teknologi ini (Hutabarat, A. 2010). Banyak orang merasa ragu untuk memberikan informasi pribadi melalui aplikasi, terutama dengan meningkatnya kasus penipuan online. Penelitian oleh Rahman et al. (2022) menunjukkan bahwa kekhawatiran tentang keamanan informasi pribadi dapat menjadi penghalang dalam penggunaan layanan mobile banking.

Selain faktor teknis dan keamanan, faktor psikologis juga berperan penting. Rasa percaya diri nasabah dalam menggunakan teknologi baru dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan mobile banking. Penelitian

oleh Wati (2021) menunjukkan bahwa kepercayaan diri dan kenyamanan dalam menggunakan teknologi berkorelasi positif dengan adopsi layanan digital.tersebut merasa puas dan nyaman dalam pelayanan.

Hasil wawancara dengan nasabah pengguna BNI Mobile banking mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik ialah dapat memenuhi aspek kenyamanan , aplikasinya tidak eror, fitur yang lengkap kembali, pendaftaran yang mudah, fitur pembelian dan pembayaran di kembalikan lagi, jika aspek tersebut terpenuhi maka nasabah tersebut merasa puas dan nyaman.

Sementara itu jawaban wawancara dengan nasabah pengguna BNI Mobile Banking lainnya yang saya dapatkan selama magang berlangsung yaitu “ kualitas produk dan layanan mbanking belum sesuai dengan harapannya, fitur dan tampilan yang di tawarkan oleh BNI masih perlu adanya peningkatan.

Pada saat ini Mbanking terbaru ialah Wondr, tetapi dari beberapa nasabah yang saya temui tersebut tidak mau berpindah ke aplikasi terbaru, dikarenakan aplikasi baru tersebut keamananya juga tidak terjamin dan aplikasi tersebut juga sering eror, maka dari itu nasabah lebih nyaman menggunakan app BNI Mobile banking.

Penggunaan BNI Mobile Banking tentunya diharapkan bisa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau nasabah dengan menyajikan fitur-fitur yang dapat berfungsi secara maksimal. Namun pada kenyataannya, BNI Mobile Banking juga tidak terlepas dari banyak permasalahan yang ada. Melihat dari penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan mengenai BNI Mobile Banking yaitu masih terdapat permasalahan tentang beberapa pengguna mengeluhkan setelah menggunakan aplikasi mengalami kesulitan untuk mencari bukti transaksi

dan sering terjadi kendala eror yang tanpa diketahui penyebabnya saat melakukan transaksi (Mahardhika et al., 2019). Pengukuran kepuasan pengguna pada BNI Mobile Banking.

Kekurangan yang terdapat pada BNI Mobile banking sekarang ialah transaksi pembelian dan pembayaran sudah tidak bisa di gunakan di aplikasi tersebut, tetapi nasabah masih banyak menggunakan 2 aplikasi mobile banking sekaligus. Dikarenakan aplikasi mobile banking terbaru sering eror.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penting untuk melakukan analisis terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah saat menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking. Dengan memahami masalah ini, Bank BNI dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman nasabah dan meminimalisir kendala yang ada.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi Bank BNI dalam mengoptimalkan aplikasi mobile banking mereka. Dengan pengembangan yang tepat, aplikasi ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan jumlah nasabah baru di era digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai masalah yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking. Hasil dari analisis ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pihak bank dalam melakukan perbaikan dan inovasi layanan di masa depan. Berdasarkan masalah di atas maka saya tertarik untuk meneliti dengan judul **“Layanan Penggunaan BNI Mobile Banking Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Air Tawar”**.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan umum yang dikaji berdasarkan latar belakang diatas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan penggunaan BNI mobile banking pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, kantor cabang pembantu air tawar.
2. Apa saja masalah utama yang di hadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana layanan penggunaan BNI mobile banking pada PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, kantor cabang pembantu air tawar.
2. Untuk mengetahui masalah utama yang di hadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking.

1.4 Manfaat penelitian

1. Bagi Penulis

Penulis memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika perbankan digital dan tantangan yang dihadapi nasabah.

2. Bagi Bank BNI

Bank BNI dapat mengembangkan fitur – fitur mobile banking agar lebih menarik dan lebih menjaga keamanan. Semoga penelitian ini daat memberikan sumbangan pemikiran dan banyak manfaat dari penulisan

yang dilakukan penulis terutama dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Bagi Universitas Dharma Andalas

Penelitian ini bermanfaat sebagai referensi bagi mahasiswa dalam mengetahui hambatan dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking.

4. Bagi Pembaca

Sebagai acuan atau pedoman bagi peneliti lain dalam pembuatan tugas akhir.

1.5 Metode Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah :

1. Metode Kuesioner yaitu cara dan teknik pengumpulan data yang dengan mengirim kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang di tujukan kepada orang yang menjadi objek penelitian.
2. Teknik wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada Nasabah Bank BNI mengenai penelitian yang sedang dilakukan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penyusunan Tugas Akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan memudahkan jalannya pikiran dalam memahami secara menyeluruh isi Tugas Akhir. Adapun sistematika penulisan Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membicarakan tentang teori atau konsep yang mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Pembahasan ini berisi tentang gambaran umum organisasi visi dan misi organisasi, Struktur organisasi, dan Analisis Hambatan Yang Dihadapi Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BNI Mobile Banking Pada PT Bank Negara Indonesia.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Mengenai kesimpulan dan saran dari pembahasan Hambatan yang dihadapi nasabah dalam aplikasi BNI Mobile Banking pada PT Bank Negara Indonesia.