

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi terus berkembang dengan cepat. Menurut Timbowo (2016:1) *smartphone* atau telepon pintar menjadi barang yang wajib dimiliki oleh setiap orang. Masyarakat sangat antusias untuk menggunakan telepon pintar sebagai alat untuk berkomunikasi dengan sesama. Banyak hal yang dapat dilakukan dengan *smartphone*, contohnya dalam melakukan komunikasi kita dapat memanfaatkan aplikasi yang terdapat pada telepon pintar seperti *LINE*, *Instagram*, dan *Twitter* atau bahkan kita dapat berkomunikasi bertatap muka secara langsung dengan orang lain melalui video call. *Smartphone* juga menawarkan kecepatan informasi yang didapat hanya dengan mengetik apa yang ingin dicari serta kecepatan dalam mendapat informasi terbaru. Menurut Daeng dkk. (2017:2) *smartphone* dapat menjadi alat untuk menyimpan berbagai macam data baik dalam bentuk huruf, angka, dan gambar serta menjadi sarana untuk menjalankan bisnis yaitu bisnis yang berbasis *online* yang mulai banyak berkembang, mulai dari maraknya aplikasi jual-beli yang sedang marak seperti *shopee*, *tokopedia* dan *bukalapak*, munculnya *e-money* seperti *dana*, *gopay*, *ovo*, dan investasi saham dengan aplikasi serta pinjaman dana yang berbasis *online*.

Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2018, 92.1% mahasiswa menggunakan internet. Hal

ini menunjukkan bahwa hampir 100% mahasiswa menggunakan internet yang kemungkinan besar menggunakan *smartphone* sebagai gawai yang digunakan untuk menggunakan internet. Sebenarnya dalam proses pembelajaran di kampus, *smartphone* sangat berguna bagi mahasiswa dalam mengeksplorasi berbagai pengetahuan baru dan menunjang berbagai aktivitas pembelajaran dan dalam kegiatan perkuliahan (Daeng:2017).

Banyaknya pengguna *smartphone* ini membuat sektor perbankan juga mengikuti perkembangan teknologi yang ada. Perbankan juga terus berinovasi dengan menciptakan produk yang ada sesuai dengan kebutuhan dan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Salah satu produk perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi adalah *mobile banking*. Sektor perbankan juga dituntut untuk cepat dalam proses bertransaksi. *Mobile banking* merupakan salah satu solusi dari kebutuhan akan kecepatan transaksi yang diperlukan oleh nasabah. Hal ini akan memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya.

Menurut Riswandi, Budi Agus (2005:83) *Mobile Banking* adalah layanan inovatif yang ditawarkan bank dalam rangka memudahkan nasabah melakukan kegiatan perbankannya melalui *smartphone* atau gawai yang dimiliki nasabah. Manfaat yang diberikan aplikasi *mobile banking* adalah praktis, dalam hal ini yang dimaksud praktis adalah nasabah tidak perlu membawa uang tunai ataupun menghitung uang tunai ketika melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking*. Transaksi bisa dilakukan dengan menggunakan aplikasi yang ada didalam ponsel yang dimiliki nasabah. *Mobile banking* juga aman digunakan nasabah untuk bertransaksi, karena jika ingin masuk kedalam aplikasi ataupun

ketika melakukan transaksi harus memasukkan kode rahasia atau PIN yang sudah dibuat ketika nasabah melakukan registrasi aplikasi *mobile banking*.

Selain praktis *mobile banking* juga memudahkan transaksi finansial dan non finansial. Transaksi yang seharusnya membuat masyarakat datang ke kantor bank menjadi tidak perlu datang ke kantor bank namun cukup dengan menggunakan perangkat telepon seluler yang tersambung dengan internet. Hal ini sangat memudahkan nasabah serta menghemat waktu dengan sangat baik. Beberapa contoh transaksi non finansial adalah informasi saldo rekening, informasi mutasi rekening, dan lain-lain. Beberapa contoh transaksi finansial adalah transfer antar rekening atau antar bank, pembayaran atau tagihan-tagihan seperti telepon, cicilan, internet, listrik dan air, pembelian pulsa, *top up* dan lain-lain. (<https://www.btn.co.id/>)

PT. Bank Tabungan Negara adalah salah satu perusahaan perbankan yang mengembangkan *e-channel*, salah satu produk *e-channel* Bank BTN adalah *mobile banking* (<https://www.btn.co.id/>). Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis dengan salah satu pegawai internal PT. Bank Tabungan Negara, saat ini setiap nasabah yang ingin membuka rekening baru di PT. Bank Tabungan Negara harus mendaftarkan aplikasi *mobile banking* juga. Hal ini juga berlaku pada nasabah yang belum mendaftarkan aplikasi *mobile banking* yaitu ketika nasabah yang belum terdaftar datang ke bank maka nasabah akan otomatis didaftarkan aplikasi *mobile banking*. PT. Bank Tabungan Negara saat ini tengah marak meningkatkan pengguna *mobile banking* karena kedepannya Bank BTN ingin menjadi perbankan yang berbasis digital sehingga nasabah harus menggunakan

fasilitas *mobile banking*nya. Hingga bulan Desember tahun 2019 lalu PT. Bank Tabungan Negara telah memiliki 1,17 juta pengguna *mobile banking*. Jumlah dan nilai transaksi menggunakan *mobile banking* PT. Bank Tabungan Negara dari 1.17 juta penggunanya telah mencapai 55,3 juta transaksi dengan nilai Rp 9,11 triliun per Desember 2019. Posisi jumlah dan nilai transaksi tersebut naik masing-masing 41,43 persen dan 36 persen secara tahunan dari 39,1 juta transaksi dan Rp 6,7 triliun pada bulan Desember tahun 2018 lalu. Meskipun demikian ternyata jumlah pengguna *mobile banking* yang telah dicapai BTN masih dibawah harapan. Saat ini PT. Bank Tabungan Negara menargetkan pengguna fasilitas *mobile banking* menjadi 2,7 juta pengguna pada tahun 2020 agar pengguna fasilitas *mobile banking* semakin bertambah dan sesuai dengan cita-cita PT. Bank Tabungan Negara kedepan yaitu menjadi perbankan yang berbasis digital. (<https://money.kompas.com/read/2020/02/07/132824326/btn-bidik-27-juta-pengguna-mobile-banking>).

1.2. Rumusan Masalah

Apakah terdapat pengaruh tingkat pengetahuan nasabah terhadap minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* Bank BTN?

1.3. Tujuan Penelitian

Mengetahui pengaruh dari tingkat pengetahuan nasabah terhadap minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* Bank BTN.

1.4. Manfaat Penelitian

Berikut adalah manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain :

1. Bagi penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan pengetahuan nasabah terhadap fasilitas *mobile banking*. Selain itu, penulis juga dapat mengimplementasikan pengetahuan tentang ilmu perbankan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan tambahan informasi dan pengetahuan baru mengenai tingkat pengetahuan nasabah terhadap fasilitas yang telah dimiliki oleh perusahaan yaitu *mobile banking* dan menjadi salah satu bahan yang dapat digunakan untuk penyempurnaan dan perbaikan kekurangan yang ada serta mempertahankan apa yang menjadi keunggulan pada produk.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi tambahan mengenai tingkat pengetahuan nasabah terhadap fasilitas *mobile banking* serta dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi masyarakat dalam melakukan penelitian lanjutan.