

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Corona virus merupakan keluarga virus yang menginfeksi saluran pernapasan, mulai dari flu biasa hingga penyakit yang serius seperti MERS (*Middle East Respiratory Syndrome*) hingga pernapasan akut SARS (*Severe Acute Respiratory Syndrom*). Merebaknya virus yang bernama SARS-COV-2 atau yang biasa dikenal Corona Virus di Wuhan, China pada tahun 2020 ini, memberikan dampak yang cukup signifikan bagi perekonomian global di seluruh dunia, tidak terkecuali Indonesia. Sejak presiden Joko Widodo mengkonfirmasi bahwa Indonesia telah terjangkit virus Corona pada Bulan Maret tahun 2020 lalu, pemerintah telah menyiapkan berbagai macam strategi untuk menanggulangnya, seperti beribadah dari rumah, bekerja dari rumah, belajar dari rumah, hingga tidak diperbolehkan untuk keluar rumah bahkan dalam jarak yang tidak terlalu jauh. (kemkes.go.id,ekonomi.bisnis.com, kompas.com)

Mengutip dari sumber berita digital theconversation.com dan stoppneumonia.id bahwa pandemi COVID-19 menyebabkan permasalahan bagi dunia perbankan dimana hal ini dapat terjadi karena sektor perbankan merupakan lembaga keuangan yang mampu menghimpun maupun menyalurkan kebutuhan dana investasi bagi dunia usaha. Gangguan pada ekonomi karena pandemi COVID-19 bisa mendorong kepanikan publik terhadap sistem perbankan atau yang dikenal dengan istilah *bank panic*. Dalam situasi tersebut, masyarakat dapat menarik dana secara besar – besaran dari bank dalam skala yang besar.

Penyebaran virus COVID-19 terjadi dengan sangat cepat sehingga menyebabkan jumlah korban positif semakin meningkat dan bertambah setiap harinya. Dengan demikian pemerintah Joko Widodo mengeluarkan kebijakan untuk mengatasi hingga menunda segala macam kegiatan yang dapat menimbulkan keramaian atau kerumunan harus ditunda guna memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19 kecuali sektor usaha yang dapat berpotensi menghentikan perekonomian negara seperti Sektor Kesehatan, Sektor Keuangan, Sektor Energi,

Sektor Retail, Sektor Komunikasi, teknologi dan informasi, Sektor logistik, dan Sektor Industri Strategis.

Anggoro Eko Cahyo yang menjabat sebagai Wakil Direktur Utama PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Mengatakan bahwa Pandemi COVID-19 dapat dijadikan sebuah peluang dan tantangan baru bagi industri perbankan, Bank BNI menilai bahwa pandemi COVID-19 secara tidak langsung dapat mempercepat era revolusi 4.0 atau era digital, era teknologi yang di mana era revolusi 4.0 ini dapat menjadi pusat dari semua aktivitas masyarakat baik dari segi digital maupun informasi.

Dengan mengedepankan kenyamanan nasabah dan menghindari rasa takut akan tertularnya virus COVID-19 yang masih mungkin terjadi, maka Bank BNI siap memperkuat layanan digital dalam setiap aktivitas operasionalnya di seluruh Outlet Bank BNI dan di berbagai *channel elektronik* agar dapat ikut andil dalam strategi pemerintah untuk memutus mata rantai virus COVID-19.

Begitu juga dengan Adi Sulistyowati selaku Direktur Layanan dan Jaringan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Ia memastikan bahwa Bank BNI akan segera mengubah *outlet* konvensional menjadi *outlet digital*, tentunya akan dimaksimalkan dengan dukungan infrastruktur IT dan sebagai salah satu *enabler* personalisasi layanan Bank BNI, *Customer Relationship Management (CRM)* akan di optimalkan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi nasabah tentunya dengan harapan agar dapat berkolerasi positif terhadap peningkatan bisnis perusahaan.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Beserta para staff karyawan yang bekerja di dalamnya saling merangkul dan bekerja keras untuk membantu meningkatkan grafik penggunaan *channel elektronik* yang aktif digunakan dalam kehidupan sehari-hari guna tercapainya tujuan bersama, salah satunya agar nasabah tidak menumpuk dalam antrian di *outlet* Bank BNI. Salah satu cara menaikkan grafik *channel elektronik* tersebut adalah dengan mengedukasi para nasabah untuk segera memiliki *Mobile banking*.

Banyak keunggulan memiliki *Mobile banking*, dimana kita tidak perlu keluar rumah mendatangi bank untuk bertransaksi karena aplikasi *Mobile banking* sudah memiliki keunggulan antara lain dapat memberikan layanan

transaksi mengenai informasi saldo, pembayaran tagihan, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket pesawat, transfer sesama bank atau antar bank, pembukaan deposito, pembukaan rekening, transaksi luar negeri dan masih banyak benefit lain yang didapatkan jika memiliki dan aktif menggunakan *Mobile banking*.

Jika dilihat dari data statistik Bank Indonesia pada bulan April 2020, penggunaan mesin ATM dan kartu debit mengalami penurunan dengan presentase 13,2% atau 66 juta kali transaksi. Begitu pula untuk nominal transaksi, terjadi pengurangan yang sangat signifikan yaitu senilai Rp.81 Triliun. Penurunan ini terjadi berkat adanya penerapan PSBB dan anjuran untuk tetap dirumah dan faktor lain yang mengakibatkan berkurangnya transaksi tersebut adalah adanya nasabah bank yang berbondong – bondong beralih menggunakan produk digital perbankan yaitu *Mobile banking*.

Meskipun banyak keuntungan yang di dapatkan oleh nasabah namun tidak sedikit pula nasabah yang enggan memiliki aplikasi *Mobile banking* dan masih mempercayai cara lama yaitu mendatangi Bank dan rela mengantri hingga nomor antrian terpanggil. Bukan karena aplikasi *Mobile banking* ini tidak diminati akan tetapi lebih ke beberapa faktor yang mempengaruhi timbulnya minat itu sendiri.

Heru (2019) mengatakan bahwa aplikasi *Mobile banking* ini belum banyak diketahui masyarakat dikarenakan kurangnya sosialisasi dari PT Bank Negara Indonesia sendiri. Saat masyarakat belum begitu mengetahui akan keunggulan dan kemudahan dari penggunaan *Mobile banking*, maka masyarakat akan lebih mempercayai ATM sebagai alternatif mereka bertransaksi.

Keputusan nasabah dalam menggunakan fasilitas *Mobile banking* dipengaruhi oleh keinginan dan akal pemikiran atas pengetahuan dan juga informasi yang didapatkan. Karena setiap nasabah tentu memiliki beberapa kriteria yang dijadikan pertimbangan sehingga nasabah dapat membuat keputusan dan keinginan untuk memiliki *Mobile banking*.

Selain presepsi tersebut, masyarakat ternyata lebih suka bertransaksi dan mendatangi bank dan berhadapan langsung dengan petugas teller atau

petugas CS. Kondisi ini sering kita saksikan sendiri bahwa nasabah lebih suka berbondong-bondong ke bank dan *face to face* dengan Teller dan CS.

Bank tentunya ingin mengetahui bagaimana Minat dan Motivasi nasabah dalam penggunaan *Mobile banking* agar bank dapat meningkatkan kualitas pelayanan, *feebased income* dan profitabilitas bank tersebut dan bank tentunya ingin mengetahui alasan mengapa masih ada nasabah yang enggan menggunakan aplikasi *Mobile banking* terlebih di masa pandemi Covid-19 ini. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Minat dan Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking BNI di masa pandemi Covid-19 (Kasus Bank BNI Kantor Cabang Rawamangun)”**

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan uraian yang dikemukakan dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana minat dan motivasi nasabah Bank BNI KC Rawamangun dapat beralih menggunakan Mobile Banking dalam situasi pandemi Covid-19?
2. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Bank BNI KC Rawamangun untuk memberikan layanan non tunai kepada masyarakat di masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui minat dan motivasi nasabah di kalangan nasabah Bank BNI KC Rawamangun dalam penggunaan *Mobile banking* Bank BNI
2. Untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Bank BNI dalam memberikan layanan non tunai kepada nasabahnya

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat dipergunakan untuk menambah dan memperluas wawasan pengetahuan tentang sumber daya manusia khususnya dalam penggunaan *Mobile banking* di masa pandemi covid - 19 .

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini manfaat yang diajukan peneliti adalah untuk menambah wawasan tentang fenomena yang terjadi dalam dunia perbankan juga untuk mengetahui perkembangan tentang *Mobile banking*.

2. Bagi Jurusan Manajemen

Bagi jurusan manajemen pada fakultas ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber penelitian sebelumnya dan dapat dijadikan sumbangan bagi kemajuan-kemajuan ilmu yang berkesinambungan dalam teori dan fenomena yang terjadi di dunia perbankan dalam kasus *Mobile banking*.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai penggunaan *Mobile banking* dapat dijadikan sumber pemikiran dan pengetahuan yang ada di dunia perbankan, dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dan referensi untuk melaksanakan penelitian selanjutnya.

1.5 Batasan Penelitian

Karena keterbatasan waktu, biaya dan kemampuan. Maka penelitian ini di batasi dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Subjek penelitian adalah faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile banking* BNI dalam lingkup Bank BNI KC Rawamangun.
2. Objek penelitian adalah Nasabah BNI yang menggunakan aplikasi *Mobile banking* di bank BNI KC Rawamangun
3. Wilayah penelitian di Bank BNI KC Rawamangun.

1.6 SISTEMATIKA PENULISAN

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan skripsi

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori dan pengertian yang berkaitan dengan faktor apa saja yang mempengaruhi engganannya nasabah untuk memiliki aplikasi *Mobile banking* serta berbagai referensi yang mendukung dalam menarik minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *Mobile banking* dan model konseptual penelitian

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan membahas mengenai desain penelitian, model konseptual penelitian, operasional variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi deskripsi objek penelitian, deskripsi responden beserta indeks jawabannya, hasil penelitian dan pembahasan dari hasil diskusi dalam penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan akhir, kekurangan penelitian, rekomendasi bagi penelitian selanjutnya dan saran bagi perusahaan.