

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Selaku Presiden Direktur BCA Jahja Setiaatmadja mengatakan perusahaan harus bisa mengelola ketidakpastian ekonomi akibat pandemi virus corona (Covid-19) dengan demikian, tantangan yang ada saat ini sebagai suatu peluang untuk meningkatkan inovasi layanan perbankan melalui digitalisasi, perusahaan memperkirakan akan ada lebih banyak transaksi non-tunai dan tanpa kartu yang secara signifikan akan menjadi bagian dalam kehidupan normal baru (*new normal*). (tribunnews.com, n.d.)

Dengan mengutamakan kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi perbankan BCA terus berinovasi menyiapkan berbagai inisiatif untuk mendukung kebutuhan nasabah terkini terlebih dalam menghadapi masa pandemi Covid-19 ini. *Digital transformation* juga mendorong perbankan untuk menawarkan efisiensi dan kenyamanan yang lebih baik bagi masyarakat, khususnya nasabah.

BCA terus memberikan layanan prima dan meningkatkan kepuasan nasabah setia BCA dengan mengembangkan solusi perbankan yang tepat sesuai kebutuhan nasabah. BCA terus bekerja dan konsisten dalam menerapkan inovasi teknologi *digital banking* di tengah masifnya transformasi digital. (bca.co.id) Frekuensi transaksi melalui *digital channel* meningkat pesat di sisi lain, porsi transaksi di cabang berkurang. Pada tahun 2018, frekuensi transaksi di cabang sekitar 2% dan pada tahun 2019 total transaksi di cabang turun sekitar 2,2%. (bca.co.id, n.d.)

PT Bank Central Asia, Tbk. merupakan salah satu bank yang telah menggunakan digitalisasi dalam system perbankannya. Transformasi layanan perbankan memang seharusnya terjadi dalam hal ini BCA telah lama mengedukasi nasabah untuk aktif dan mengenal layanan digital yang telah ada yaitu *Mobile Banking* atau yang akrab dikenal nasabah adalah Mbanking secara singkat yang sering diucapkan oleh nasabah.

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 rekening, transaksi luar negeri dan masih banyak benefit lain yang didapatkan jika memiliki dan aktif menggunakan *Mobile banking*.

Banyak hal yang terjadi dalam perubahan penggunaan Teknologi BCA sebelum masa pandemi hingga memasuki masa pandemi, begitu pula yang terjadi dalam operasional cabang dilakukannya protokol kesehatan yang disesuaikan anjuran Pemerintah dilakukannya pembatasan jarak dalam operasional, adanya hand sanitizer disetiap konter teller maupun customer service. Setiap kursi dicabang ditandai dengan tanda silang juga barisan antrian nasabah sebagai tanda untuk jaga jarak satu sama lain. Dilakukan juga pengecekan suhu tubuh pada setiap nasabah yang memasuki area Bank, setiap nasabah yang datang diwajibkan mengenakan masker selama bertransaksi dan hanya nasabah yang memiliki kepentingan untuk bertransaksi yang diizinkan untuk masuk bagi pengantar atau kerabat yang tidak berkepentingan dianjurkan untuk menunggu ditempat yang sudah disediakan.

Bagi setiap karyawan BCA diwajibkan untuk mengenakan masker, melakukan pengecekan suhu tubuh dan juga mengisi *BCA self assessment* dengan jujur sesuai dengan hal yang dialami atau dilakukan dengan begitu Perusahaan dapat memantau setiap karyawan dengan adanya *self assessment* yang diisi sebelum memasuki area kantor.

Teknologi berperan meningkatkan efisiensi dan mempermudah akses layanan, serta tetap memberikan rasa aman bagi semua nasabah terlebih dimasa pandemi covid-19. Sebagai ilustrasi, selama periode 2019, jumlah frekuensi transaksi digital melalui *mobile banking*, *internet banking* dan ATM meningkat 35,4%. Peningkatan transaksi *digital banking* berdampak pada penurunan transaksi di cabang sebesar 2,2% atau 3,4 juta kali. Penurunan transaksi di cabang ini berpotensi mengurangi jumlah emisi

karbon dari sisi nasabah pada transportasi dan juga mengantisipasi pencegahan penularan covid-19. ( bca.co.id )

Pada tahun 2019, terobosan baru BCA pada *digital banking* yaitu layanan pembukaan rekening *online* melalui *mobile banking*. Tercatat ratusan ribu transaksi pembukaan rekening *online*. Layanan digital ini secara tidak langsung mengurangi kunjungan nasabah ke cabang dan emisi karbon. Nasabah tidak lagi harus antri ke cabang dan melakukan pengisian formulir secara tertulis, nasabah hanya perlu menggunakan handphone untuk dapat memiliki rekening BCA melalui aplikasi *BCA Mobile* dapat diakses dengan mudah.

Pembukaan rekening *online* membentuk banyak perubahan terhadap operasional cabang dalam penggunaan teknologi *mobile banking* di masa pandemi. Hal ini tentu sangat dialami oleh karyawan BCA.

Dalam hal ini tentunya kita ingin mengetahui bagaimana Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* agar kita dapat mengetahui peran penting teknologi *Mobile Banking* dalam kemudahan transaksi nasabah terlebih di masa pandemi Covid-19. Maka dari itu peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi di masa pandemi Covid-19 ( Kasus BCA KCP Tambun Bekasi )**”

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian yang dikemukakan dari latar belakang di atas makarumusan masalah yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA KCP Tambun Bekasi dalam meningkatkan volume transaksi di masa pandemi Covid-19?
2. Apa saja perbedaan pelayanan nasabah yang dijalankan di BCA KCP Tambun Bekasi dalam operasional perbankan di cabang tersebut sebelum dan setelah masa pandemi Covid-19?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA KCP Tambun Bekasi dalam meningkatkan volume transaksi di masa pandemi Covid-19?
2. Untuk mengetahui strategi yang terjadi oleh BCA dalam melakukan operasional cabang di masa pandemi Covid-19.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Universitas**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan perubahan penggunaan Teknologi *Mobile Banking*.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan memberikan informasi bagi perusahaan PT Bank BCA, Tbk mengenai perubahan penggunaan Teknologi *Mobile Banking* agar dapat terus berinovasi memberikan layanan prima kepada nasabah

#### **3. Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan penelitian berkelanjutan oleh pihak-pihak lain yang membutuhkan dan berkepentingan.

### **1.5 Batasan Masalah**

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

1. Subjek penelitian adalah faktor strategi dalam penggunaan Teknologi *Mobile banking* BCA dalam lingkup BCA KCP Tambun Bekasi.

2. Objek penelitian adalah *Informan* yang mengetahui strategi penggunaan Teknologi *Mobile banking* dalam meningkatkan *volume* transaksi di BCA KCP Tambun Bekasi.
3. Wilayah penelitian di BCA KCP Tambun Bekasi.

## **1.5 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 tentang tinjauan teori dan pengertian yang berkaitan dengan Teknologi *Mobile Banking* yang meningkatkan volume transaksi dalam masa pandemi covid 19.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan membahas mengenai desain penelitian, model konseptual penelitian, operasional, waktu dan tempat penelitian, teknik pengambilan data, dan teknik 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