

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan terbaru dalam teknologi informasi telah memiliki pengaruh yang besar terhadap berbagai layanan, salah satunya adalah layanan perbankan yang menggunakan sumber daya teknologi. Perkembangan layanan perbankan ini memiliki dampak langsung yang efisien dengan adanya kemudahan berbagai transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke bank. Kemudahan yang tercipta bagi nasabah bank dengan adanya layanan ini adalah dimungkinkannya nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara *elektronik (e-banking)*. Layanan transaksi perbankan dengan menggunakan *electronic banking (ebanking)* di Indonesia baik secara frekuensi maupun volume terus mengalami peningkatan (Asmara & Kusumadewi, 2022).

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) hingga akhir Desember 2024, jumlah pengguna BRImo mencapai 38,61 juta, mencatat pertumbuhan sebesar 22,12 persen dibandingkan tahun sebelumnya. Total transaksi yang diproses melalui BRImo mencapai 4,34 miliar transaksi, meningkat 40,54 persen secara *year-on-year* (YoY). Dari sisi nilai, transaksi melalui BRImo mencapai Rp5.596 triliun, naik 34,57 persen YoY (Tempo, 2025).

Aplikasi perbankan digital My BCA dari PT Bank Central Asia Tbk (BCA), yang diluncurkan pada 2021, sukses menarik pengguna hingga tumbuh delapan kali lipat dalam dua tahun. Hingga September tahun ini, jumlah pelanggan MyBCA mencapai 31,1 juta. Dalam periode yang sama, nilai transaksi internet banking naik 13% secara tahunan (yoy) menjadi Rp20.560 triliun, sementara volume transaksinya melonjak 24% yoy hingga 23 miliar. Pertumbuhan transformasi digital ini mendorong pendapatan non-bunga BCA meningkat 13,5% yoy menjadi Rp19 triliun.

Tak kalah impresif, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk (BMRI) dengan super app Livin' by Mandiri yang juga debut pada 2021 mencatat kinerja gemilang. Sampai September tahun ini, pengguna Livin' by Mandiri tembus 27,3 juta, naik 33% yoy pertumbuhan tertinggi di industri perbankan. Direktur IT Bank Mandiri, Timothy Utama, menyatakan transaksi via Livin' melonjak 34% yoy menjadi 2,8 miliar, dengan nilai transaksi Rp2.940 triliun (naik 25% yoy). "Sudah 99% transaksi ritel non-tunai dilakukan lewat Livin'," ujarnya. Hasilnya, pendapatan non-bunga Mandiri meroket 12,6% yoy menjadi Rp30,79 triliun.

Sementara itu, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (BBNI) baru saja merilis super app Wondr pada 5 Juli 2024, bertepatan dengan HUT ke-78. Sejak diluncurkan, Wondr menunjukkan peningkatan signifikan: active rate user naik menjadi 50% dari sebelumnya 30% di BNI Mobile Banking. Pelanggan baru terus bertambah, termasuk 225.000 user pada September 2024, sehingga total pengguna Wondr melebihi dua juta dalam waktu kurang dari tiga bulan (Natalia, 2024).

Seiring pesatnya perkembangan teknologi, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk menghadirkan super apps BRImo sebagai layanan mobile banking yang memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara cepat, praktis, dan aman. Selain menyediakan beragam fitur transaksi seperti transfer, pembayaran, dan pembelian digital, BRImo juga menempatkan aspek keamanan sebagai prioritas melalui penerapan fitur *Safety Mode* yang membatasi aktivitas berisiko guna mencegah penyalahgunaan akun. Selain itu, BRImo memanfaatkan teknologi biometrik berupa autentikasi sidik jari dan pengenalan wajah untuk meningkatkan akurasi verifikasi identitas pengguna, sehingga risiko akses tidak sah dan pembobolan akun dapat diminimalkan (PPID, 2023).

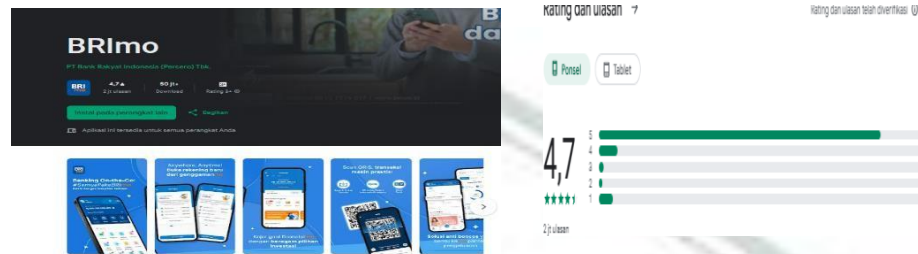
Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia yang didirikan di Purwokerto. Pada tahun 2012, PT Bank Rakyat Indonesia Tbk meluncurkan layanan perbankan digital berupa BRI Mobile, yang dapat digunakan oleh nasabah yang memiliki rekening BRI seperti

Tabungan Simpedes, BritAma, Giro BRI, atau Tabungan BRI Junior serta kartu ATM BRI yang masih aktif. Layanan *mobile banking* ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara online dengan proses pendaftaran yang dapat dilakukan melalui internet maupun dengan bantuan *customer service* di kantor cabang BRI. Seiring perkembangan teknologi, BRI terus berinovasi dalam meningkatkan layanan digitalnya, salah satunya dengan meluncurkan aplikasi BRImo pada tahun 2019 sebagai versi terbaru dari BRI Mobile yang menawarkan peningkatan dari sisi keamanan serta kelengkapan fitur untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah (Hasyim et al., 2023).

Perbankan di Indonesia saat ini telah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui penerapan layanan *mobile banking* atau *m-banking*, yaitu sistem layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat mobile seperti telepon seluler Setiawan, (2016). *Mobile banking* merupakan bentuk inovasi layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat ponsel, termasuk yang diterapkan oleh Bank BRI melalui aplikasi BRImo atau BRI Mobile. Aplikasi BRImo dikembangkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan, tidak hanya bagi nasabah BRI tetapi juga bagi pengguna lainnya, dalam melakukan transaksi keuangan dengan dukungan beragam fitur menarik serta fleksibilitas pemilihan sumber dana transaksi, baik dari rekening tabungan maupun giro (Wijatmoko et al., 2025).

Dalam sektor perbankan, khususnya pada layanan *mobile banking*, kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antara nasabah dan bank sebagai penyedia produk dan jasa. Kualitas produk serta layanan *mobile banking* menjadi faktor utama yang menentukan terpenuhinya kepuasan sekaligus menjaga loyalitas pelanggan. Nasabah menilai kepuasan berdasarkan mutu layanan yang diberikan bank, seperti kecepatan dan efisiensi layanan, keamanan serta kerahasiaan data, kecepatan dan ketepatan transaksi, akurasi serta kejelasan penagihan, ketepatan waktu,

biaya akses yang kompetitif, serta kualitas layanan secara keseluruhan, yang secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Setiawan, 2016).



Gambar 1.1 Rating Aplikasi Mobile Brimo

Sumber: Aplikasi Brimo, 2025

Pada gambar 1.1 diatas Aplikasi yang sudah diunduh lebih dari 50 juta pengguna dan mendapat skor yang cukup baik di angka 4,7 dari skala 5 ini, telah diulas oleh lebih dari 2,1 juta pengguna di Playstore dan Appstore. Mayoritas dari ulasan tersebut merupakan ulasan yang positif, namun tidak sedikit juga pengguna yang kecewa terhadap kinerja dari aplikasi tersebut, berikut merupakan beberapa ulasan perbaikan yang diutarakan pengguna Mobile BRImo, antara lain:



Gambar 1.2 Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile Brimo

Sumber: Aplikasi Brimo, 2025

Pada gambar 1.2 diatas dijelaskan bahwa beberapa pengguna yang berkomentar tidak puas dengan adanya aplikasi BRImo. Dimana ulasan tersebut akan mempermudah Perusahaan mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi BRImo yang nantinya mengacu pada perbaikan aplikasi tersebut. Adapun ulasan terkait pengguna aplikasi mobile BRImo yang tertera pada gambar diatas dimana masih banyak kekurangan dalam aplikasi tersebut antara lain:

1. Sering terjadi eror untuk melakukan transaksi, meskipun koneksinya bagus tetapi aplikasi brimo tersebut lambat dan sering terjadi ngeleg. (Farid Makhuf Farras, 27/08/25).
2. Aplikasi brimo tidak bisa login dikarenakan sering muncul pemberitahuan “Selesaikan panggilan telepon dulu” (Ikhsan Saputra, 30/09/25).

Berdasarkan fenomena ini yaitu, meskipun BRImo merupakan salah satu aplikasi *m-banking* paing populer di Indonesia, masih terdapat berbagai keluhan pengguna yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan teknologi tersebut. Masalah yang diidentifikasi meliputi kendala teknis seperti akun terblokir, *error* saat *login*, dan notifikasi transaksi yang tidak terkirim (Winata et al., 2025). Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia terus melakukan inovasi layanan digital melalui aplikasi BRImo, namun masih ditemui kendala seperti gangguan sistem dan lambatnya akses aplikasi yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna sehingga diperlukan penelitian untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan BRImo menggunakan *metode Customer Satisfaction Index (CSI)* pada Bank BRI KCP KM 12 Palembang (Prayuda & Kadafi, 2024).

Kualitas layanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang tepat untuk mengimbangi harapan mereka. Hal ini mencerminkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan, yang ukurannya ditentukan oleh pihak yang menerima layanan (Panjaitan et al., 2025).

Menurut Atriani et al., (2020) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai keyakinan dalam kemudahan penggunaan, yaitu sejauh mana pengguna percaya bahwa teknologi atau sistem dapat digunakan dengan mudah dan terbebas dari masalah. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu bentuk kepercayaan mengenai pengambilan Kepuasan, apabila seseorang merasa percaya bahwa sistem informasi mudah untuk digunakan maka ia akan menggunakannya (Cynthia et al., 2020). Sedangkan

menurut Az zuhra et al., (2025) persepsi kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai keyakinan individu tentang seberapa mudah atau efisien suatu teknologi dapat digunakan. Persepsi ini muncul dari keyakinan yang dirasakan keyakinan seseorang yang memungkinkan mereka mempertimbangkan tindakan yang akan diambil terhadap suatu sistem atau teknologi. Kemudahan penggunaan yang dirasakan ini pada dasarnya adalah keyakinan bahwa sistem komputer tidak memerlukan banyak upaya dan dapat digunakan dengan mudah.

Persepsi manfaat mengacu pada keyakinan individu bahwa menggunakan sistem informasi akan memberikan manfaat bagi mereka. Beberapa ahli mendefinisikan persepsi manfaat sebagai keyakinan bahwa pengguna teknologi dapat meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan. Persepsi manfaat ini mempengaruhi Kepuasan seseorang untuk menggunakan suatu sistem atau teknologi. Ketika teknologi dianggap mudah digunakan dan memberikan kemudahan, pengguna akan merasa lebih produktif dan efisien. Berdasarkan pendapat para ahli, indikator persepsi manfaat yang digunakan dalam penelitian ini meliputi peningkatan kinerja, produktivitas, efektivitas, dan manfaat secara keseluruhan (Panjaitan et al., 2025).

Kepuasan merupakan suatu perasaan yang dirasakan oleh pengguna setelah melalui pengalaman terhadap suatu kinerja atau hasil. Kepuasan adalah ekspresi kegembiraan atau kekecewaan seseorang berdasarkan perbandingan antara pengalaman pengguna pada performa sistem informasi dan harapan yang terbentuk sebelumnya. Evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan atau keefektifan penerapan suatu sistem informasi. Pengukuran tersebut menimbang kinerja sistem informasi, apakah memenuhi atau tidak ekspektasi pengguna dan sejauh mana sistem tersebut sesuai dengan tujuan penggunaannya (Indrawati et al., 2019).

Konsep dasar *Technology Acceptance Model (TAM)* adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami dan memprediksi adopsi teknologi oleh pengguna. TAM menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). TAM merupakan kerangka kerja yang cukup sederhana namun kuat dalam memprediksi adopsi teknologi oleh pengguna. TAM dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, sehingga organisasi dapat merancang teknologi yang lebih mudah digunakan, lebih bermanfaat bagi pengguna, dan lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks pengembangan perangkat lunak, TAM dapat digunakan untuk memastikan bahwa perangkat lunak dapat diterima dengan baik oleh pengguna dan dapat membantu pengguna dalam melakukan tugas-tugas mereka. *Perceived Ease of Use* (persepsi kemudahan penggunaan) adalah faktor penting dalam *Technology Acceptance Model (TAM)*. *Perceived ease of use* adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan. *Perceived ease of use* dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan teknologi, ketersediaan bantuan teknis, dan ketersediaan sumber daya (Wicaksono, 2022).

Peneliti sebelumnya Az zuhra et al., (2025) menjelaskan kualitas layanan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna terhadap aplikasi BCA mobile di Surabaya, sehingga semakin baik dan tinggi kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Di sisi lain menurut Wijatmoko et al., (2025), persepsi kemudahan secara parsial tidak berpengaruh signifikan (negatif) terhadap meningkatnya kepuasan nasabah pengguna *mobile banking* BRImo, khususnya teruntuk nasabah gen Z di wilayah Depok dan berjenis kelamin laki-laki. Dan dari hasil penelitian ini, diketahui bahwa semakin mudahnya tahapan dalam menggunakan *mobile banking* BRImo, seperti mengakses informasi pribadi nasabah atau info saldo, justru hal tersebut tidak bisa dijadikan patokan kalau penggunaanya

menjadi puas atau akan kembali menggunakan, dan merekomendasikan kepada orang lain, karena hal tersebut akan membuat nasabah khawatir atas keamanan data pribadinya. Sehingga, semakin tingginya kemudahan, tidak dapat dijadikan patokan akan meningkatkan kepuasan nasabah, dan juga bisa membuat kepuasan menurun (Wijatmoko et al., 2025).

Menurut penelitian Pitriani & Yuliantari, (2024) menemukan bahwa kualitas layanan dan kemudahan penggunaan BRImo secara parsial tidak memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi secara simultan berpengaruh positif.

Responden masih tertarik pada aplikasi lain, sehingga disarankan promosi intensif, diskon, dan cashback. BRImo menawarkan fitur lengkap (transfer, pembayaran, pulsa) dengan tampilan modern, navigasi responsif, dan keamanan tinggi, namun perusahaan perlu tingkatkan layanan individual seperti bimbingan via call center/Zoom untuk edit data tanpa kunjungan cabang, guna tingkatkan kepuasan di wilayah seperti Cibubur.

Pembaruan dari penelitian ini adalah penggabungan secara komprehensif antara tiga variabel utama kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat dalam satu kerangka penelitian terpadu untuk mengukur kepuasan pengguna. Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang umumnya menguji variabel-variabel tersebut secara terpisah atau terbatas, penelitian ini mengisi celah literatur dengan mengevaluasi pengaruh simultan ketiganya pada aplikasi mobile banking BRImo. Serta lokasi yang berbeda dari penelitian terdahulu, penelitian ini berada di kabupaten banyumas dan pengguna aplikasi mobile banking brimo.

Research gap dalam penelitian ini muncul dari adanya perbedaan dan ketidakkonsistenan temuan penelitian terdahulu terkait pengaruh kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna mobile banking, khususnya pada aplikasi BRImo. Di samping itu, jumlah penelitian yang secara simultan menggabungkan ketiga variabel tersebut dalam satu kerangka penelitian untuk menjelaskan kepuasan pengguna BRImo dalam konteks perbankan di Indonesia masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu ditelaah lebih mendalam.

Urgensi penelitian ini terletak pada masih adanya kesenjangan antara tingginya tingkat penggunaan BRImo dengan kualitas layanan digital yang dirasakan oleh nasabah. Meskipun BRImo mencatat volume transaksi yang tinggi, keluhan terkait gangguan teknis, error aplikasi, dan kendala akses menunjukkan bahwa kinerja aplikasi belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, tingginya persaingan perbankan digital menuntut tidak hanya keandalan sistem, tetapi juga kemudahan penggunaan serta persepsi manfaat yang optimal agar teknologi dapat diterima dan digunakan secara berkelanjutan oleh nasabah. Kondisi ini mengindikasikan perlunya penelitian yang secara khusus strategi pengembangan BRImo agar mampu meningkatkan pengalaman nasabah, mempertahankan pengguna, serta memperkuat posisi BRI dalam ekosistem layanan keuangan digital. kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan manfaat yang dirasakan pengguna BRImo, karena aspek-aspek tersebut belum sepenuhnya dikaji secara komprehensif dalam kaitannya dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil judul “PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN PERSEPSI MANFAAT TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MOBILE BANKING BRIMO DI BANYUMAS”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan pada penelitian ini adalah;

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo?
3. Apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo?
4. Apakah kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat secara bersama - sama berpengaruh signifikan secara terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo?

C. Batasan Masalah

Dalam sebuah penelitian, diperlukan adanya batasan masalah agar pembahasan tidak melebar dan tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapai. Penelitian ini hanya fokus pada variabel-variabel tertentu serta objek yang telah ditentukan. Dengan demikian, batasan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini fokus pada pengguna aplikasi brimo di banyumas.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas layanan, kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi mobile banking brimo.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan umum

Secara umum penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap kinerja dan fitur aplikasi mobile BRImo serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan, persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat aplikasi dalam mendukung transaksi perbankan digital.

2. Tujuan khusus

- a. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo.
- b. Untuk mengetahui apakah kemudahan pengguna berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo.
- c. Untuk mengetahui apakah persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo.
- d. Untuk mengetahui kualitas layanan, kemudahan pengguna dan persepsi manfaat berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi Brimo.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Penelitian ini memberikan sumbangan bagi pengembangan ilmu khususnya dalam bidang teknologi informasi dan pengelolaan layanan perbankan digital. Studi ini menambah wawasan dalam literatur mengenai *Technology Acceptance Model* (TAM) pada aplikasi *mobile banking*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan penting bagi pengembang serta manajemen Bank Rakyat Indonesia (BRI) untuk memperbaiki dan mengoptimalkan aplikasi BRImo, terutama terkait aspek kinerja, kemudahan penggunaan, dan fitur yang tersedia. Dengan demikian, aplikasi dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna, meningkatkan tingkat kepuasan nasabah, dan memperkuat daya saing BRI di industri perbankan digital.