

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi komunikasi mengalami perubahan yang relatif cepat. Masyarakat perlu memperhatikan perkembangan tersebut dari segi teknis peralatan dan fungsinya. Pesatnya perkembangan teknologi menyebabkan sebagian orang dapat mengikutinya dan sebagian lainnya tidak. Setidaknya masyarakat bisa beradaptasi dengan perkembangan teknologi komunikasi, jika tidak maka akan tertinggal.

Perkembangan teknologi saat ini dapat membawa banyak manfaat, antara lain sebagai sarana komunikasi, mempermudah pembelajaran, menghemat biaya, dan meningkatkan efisiensi kerja. Pemanfaatan teknologi juga telah memberikan kemudahan yang besar bagi sektor pendidikan, bisnis, perbankan, pemerintahan dan sektor lainnya.

Saat ini manusia telah memasuki era digital. Peran teknologi sangat kuat dan ada hampir di setiap lapisan masyarakat. Salah satu perkembangan teknologi dalam industri perbankan adalah *mobile banking*. Dengan *mobile banking*, transaksi menjadi semakin mudah. Dengan berkembangnya teknologi, penggunaan *mobile banking* menjadi semakin marak dijumpai. Alasannya tentu saja karena kenyamanan. *Mobile banking* menjadikan transaksi lebih praktis dan cepat.

Mobile banking adalah fasilitas perbankan yang memudahkan nasabah bank melakukan transaksi melalui telepon genggam atau telepon pintarnya.

Layanan *mobile banking* bisa diakses melalui menu atau fitur yang disediakan oleh aplikasi yang diunduh atau diinstal oleh nasabah. Dibandingkan dengan *SMS banking*, *mobile banking* lebih nyaman digunakan, nasabah tidak perlu menghafal format SMS dan nomor tujuan *SMS banking* yang dikirimkan ke bank.

Fungsi dari *mobile banking* meliputi layanan informasi (saldo, perubahan rekening, suku bunga, lokasi cabang/ATM terdekat) dan layanan transaksi dengan berbagai fungsi seperti transfer, pembayaran (listrik, air, internet), dan pembelian pulsa. Beberapa keuntungan menggunakan *mobile banking* adalah mempermudah pengiriman uang ke orang lain, membayar tagihan dengan mudah dan cepat, memantau saldo rekening, dan membuat transaksi lebih aman. Bank BTN merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan dan mempunyai fasilitas *mobile banking* yang bernama *BTN Mobile*. *BTN Mobile* berfungsi sebagai sebuah solusi dengan cara yang praktis, aman, dan nyaman. Dengan menggunakan *smartphone*, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai layanan perbankan secara *realtime*, dimanapun, dan kapanpun. Beberapa keunggulan dari *BTN Mobile* yaitu dapat mengetahui rekening kredit, limitasi transfer maupun pembayaran sudah cukup besar, memudahkan melakukan pembayaran dan pembelian, memudahkan cek saldo dan transfer Bank BTN dan Bank lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Angghita Ketri Marellin selaku *Customer Service Supervisor* Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur. Dia mengatakan bahwa penggunaan *BTN Mobile* dapat mempermudah transaksi nasabah agar nasabah tersebut tidak perlu datang ke

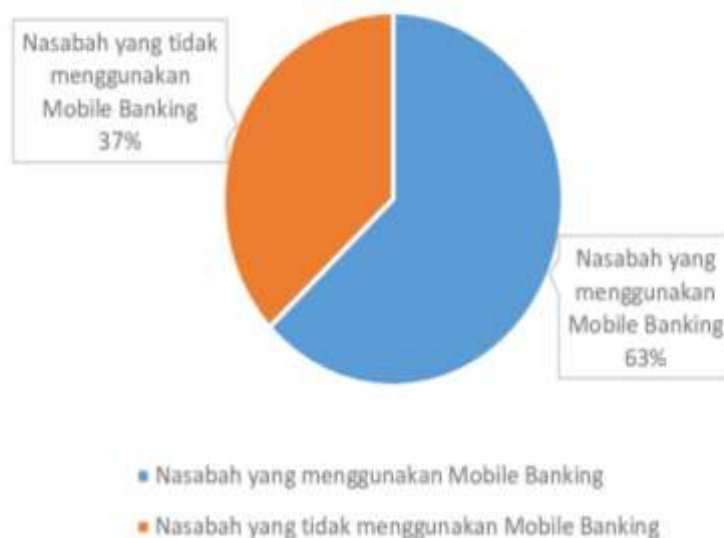
kantor bank untuk setor tunai ke *teller*, dan dapat transaksi dimana dan kapan saja. Namun faktanya masih ada beberapa nasabah yang sudah memiliki aplikasi *BTN Mobile* tetapi tidak digunakan.

Pendapat lain juga disampaikan oleh nasabah Bank BTN yang mengaku tidak menggunakan *BTN Mobile* karena kurang paham akan cara penggunaan dari *BTN Mobile* tersebut. Hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Cucu Rohayati selaku nasabah Bank BTN Bandung Timur.

Berdasarkan hasil observasi awal, Primadika Herlambang selaku staff karyawan dari bank BTN Kantor Cabang Bndung Timur yang juga merupakan pengguna dari *BTN Mobile* mengatakan *BTN Mobile* memiliki desain dan fitur-fitur yang lebih banyak dibandingkan dengan *mobile banking* bank lain, namun kelemahan dari *BTN Mobile* adalah sistemnya yang sering gangguan sehingga menyebabkan beliau lebih nyaman menggunakan *mobile banking* dari bank lain.

Menurut Zebua (2021:27) minat adalah kemauan atau keinginan terhadap suatu hal tertentu. Artinya, minat harus dilihat dalam kesadaran. Oleh karena itu, minat merupakan aspek psikologis yang sangat memusatkan perhatian seseorang pada suatu kegiatan tertentu dan mendorongnya untuk melakukannya. Jika minat terhadap suatu kegiatan sering ditunjukkan, maka minat tersebut menjadi lebih kuat, sedangkan jika minat tidak ditunjukkan, maka minat tersebut menjadi lemah. Dengan demikian, minat menjadi sebab terjadinya suatu kegiatan dan hasil selanjutnya yang diperoleh.

Data pengguna Mobile Banking 2018 - 2023



Tabel 1.1 Data pengguna BTN Mobile Bank BTN KC Bandung Timur

Sumber: Data Internal Bank BTN KC Bandung Timur

Berdasarkan data diatas, data nasabah dari Bank BTN KC Bandung Timur sebanyak 6.608 pengguna. Namun, hanya sebanyak 4.161 nasabah atau 63% saja nasabah yang menggunakan fasilitas *BTN Mobile*. Hal ini menjadi permasalahan bagi minat dan perilaku nasabah khususnya nasabah Bank BTN KC Bandung Timur, padahal minat dan perilaku konsumen merupakan salah satu kunci pertumbuhan teknologi Bank BTN melalui layanan *BTN Mobile*. Minat merupakan kesukaan dari diri seseorang kepada sesuatu.

Dampak positif akan dirasakan nasabah jika mengetahui aplikasi *BTN Mobile*, yaitu semakin mudah bertransaksi kapanpun dan dimanapun hanya dengan menggunakan kuota internet. Berdasarkan informasi tersebut, BTN dapat membantu nasabah yang belum menggunakan *BTN Mobile* untuk segera memahami, memiliki dan menggunakan layanan *BTN Mobile*.

Berdasarkan pemahaman minat dan perilaku nasabah menggunakan BTN *Mobile* di atas, timbul pertanyaan mengenai minat dan perilaku konsumen menggunakan BTN *Mobile*. Hal ini memotivasi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai fenomena minat dan perilaku konsumen pada penggunaan BTN *Mobile* dengan mengambil objek penelitian pada Bank BTN KC Bandung Timur.

Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul **“Analisis Minat dan Perilaku Konsumen Pada Penggunaan BTN Mobile di Kantor Cabang Bandung Timur”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini untuk mengetahui minat perilaku nasabah pada layanan BTN *Mobile* di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas yang dipaparkan peneliti, maka permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana minat nasabah pada penggunaan layanan BTN *Mobile* di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur?
2. Apa faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen pada penggunaan layanan BTN *Mobile* di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dan identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui mengenai minat nasabah dalam penggunaan layanan *BTN Mobile* di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat perilaku konsumen dalam penggunaan layanan *BTN Mobile* di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan menambah ilmu pengetahuan bagi Program Studi Administrasi Bisnis mengenai perkembangan teknologi yang keterkaitannya dengan mata kuliah manajemen pemasaran dan perilaku konsumen.
- b. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan bahan rekomendasi bagi penelitian selanjutnya di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung khususnya pada program studi Administrasi Bisnis.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan dapat mendapat wawasan dan pengalaman bagi penulis mengenai perkembangan teknologi dalam dunia perbankan dan juga menerapkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan dalam meningkatkan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan *BTN Mobile* pada Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur sehingga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur.

c. Bagi Universitas

Meningkatkan relevansi kurikulum pendidikan di Perguruan Tinggi khususnya Universitas Sangga Buana YPKP Bandung, sebagai acuan bagi peneliti berikutnya di dalam mengembangkan penelitian yang sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

- BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegiatan penelitian, sistematika penulisan skripsi, lokasi dan waktu penelitian.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari rangkuman teori yang terdiri dari Administrasi Bisnis, Manajemen Pemasaran, teori Kualitas Pelayanan,
- BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informasi kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.
- BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.
- BAB V PENUTUP, terdiri dari simpulan dan rekomendasi.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan oleh penulis di Bank BTN Kantor Cabang Bandung Timur, yang berlokasi di Jl. Raya Cinunuk No.204, Cimekar, Kecamatan Cileunyi Kabupaten Bandung, Jawa Barat 40623.



Gambar 1.1 Lokasi Penelitian

Sumber: *Google Maps*

Adapun waktu pelaksanaan penelitian dengan judul jadwal yang disajikan pada tabel 1.2

Tabel 1.2 Jadwal Penelitian

No	Jadwal Kegiatan	Bulan Pelaksanaan											
		Nov 2023		Des 2023		Jan 2024		Feb 2024					
1	Pengajuan Judul Usulan Penelitian												
2	Penyusunan Laporan Usulan Penelitian												
3	Revisi Laporan Usulan												

