

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi yang berkembang semakin pesat saat ini berdampak pada terjadinya pergeseran kehidupan manusia. Kecanggihan teknologi saat ini telah menentukan pola hidup manusia dalam kehidupan bermasyarakat, salah satunya dalam sektor keuangan dan sistem pembayaran. Pola hidup tersebut dapat dilihat dengan banyaknya masyarakat yang lebih menyukai pembayaran transaksi secara non tunai (*cashless*). Sistem pembayaran ini yang kemudian telah membentuk pola hidup baru di kehidupan masyarakat, sebagaimana masyarakat non tunai atau dikenal dengan istilah *cashless society*.

Di Indonesia awal mula transaksi *cashless* ada saat dicanangkannya Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) tahun 2015. Hal ini didukung oleh salah satu program yang dirancang Bank Indonesia sejak tahun 2014 yaitu Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT). Sehingga setiap lini di Indonesia mulai dari pemerintah, masyarakat hingga pelaku bisnis diharapkan mengimplementasikan pembayaran non tunai yang telah dirancang untuk kemudahan, keamanan, dan kenyamanan dalam bertransaksi ekonomi. Namun, berdasarkan data yang diperoleh sejak diresmikan program GNNT di tahun 2014 hingga tahun 2019 keadaan masyarakat Indonesia masih berkembang untuk menjadi orang yang melek dalam dunia *digital*.

Kepala OJK Regional 4 Jawa Timur, Bambang Mukti Riyadi mengatakan, pertumbuhan *financial technology (fintech)* memang sudah menjadi kebutuhan sehari-hari karena telah merambah pada semua lini masyarakat. Berbagai transaksi keuangan sudah dilakukan secara *digital* atau *cashless*, baik berbelanja kebutuhan harian di pasar, alat transportasi, serta kebutuhan pendidikan. Namun, Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan OJK tahun 2019 menunjukkan, tingkat inklusi keuangan *digital* dan tingkat literasi keuangan *digital* masyarakat Indonesia masih di kisaran 31,26% dan 36%. Ketimpangan antara perkembangan layanan keuangan *digital* yang masif dengan rendahnya tingkat literasi di tengah masyarakat berpotensi menimbulkan dampak negatif. Data tersebut menggambarkan bahwa peluang Indonesia membentuk masyarakat *cashless* masih memerlukan waktu yang panjang dan pemikiran yang berkelanjutan, dukungan dari berbagai pihak juga sangat penting untuk sampai pada target yang diharapkan.

Hal ini yang kemudian menjadikan lembaga keuangan termasuk perbankan untuk bersaing menunjukkan kualitas layanan dan kemampuan memanfaatkan teknologi sebagai indikator untuk kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya yang dapat diakses di mana pun dan kapan pun sesuai keinginan nasabah. Salah satu lembaga keuangan perbankan yang mengimplementasikan sistem pembayaran *cashless* adalah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI yang telah berinovasi menciptakan *digital banking* sesuai kebutuhan masyarakat untuk bertransaksi dengan aman, nyaman, cepat, dan mudah melalui aplikasi jasa perbankan yang unggul.

Pada tahun 2021 BNI membuktikan kesuksesannya karena telah berhasil menghadirkan BNI *Mobile Banking* sebagai aplikasi *digital* penyedia jasa perbankan terbaik di antara bank nasional lainnya. Prestasi tersebut diraih oleh BNI berdasarkan hasil survei BSEM (*Bank Service Excellence Monitor*) yang telah diselenggarakan oleh MRI (*Marketing Research Indonesia*). BSEM menilai bahwa fitur-fitur yang disediakan pada aplikasi BNI *Mobile Banking* telah menjadi layanan *digital* yang unggul serta mampu melebihi bank nasional lainnya yang menyediakan aplikasi yang serupa (detikNews, 2021).

Pada dasarnya BNI *Mobile Banking* adalah salah satu aplikasi bebas yang dapat diunduh oleh pengguna smartphone melalui *Play Store* maupun *App Store*. BNI *Mobile Banking* hadir untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan listrik, air, pembelian pulsa, mengisi saldo e-wallet, dan sebagainya. Lebih lanjut Karuniawan et al. (2020, 112) menjelaskan tiga fungsi *Mobile Banking* menurut Wulandari dan Moeliono di dalam jurnalnya bahwa *Mobile Banking* dapat digolongkan sebagai aplikasi yang memiliki fungsi *informational, comunicatif, dan transactional*.

Sampai dengan September 2021, pengguna layanan BNI *Mobile Banking* mencapai lebih dari 9,9 juta orang. Angka ini meningkat pesat dari tahun sebelumnya yang hanya tercatat sebesar 6,7 juta pengguna layanan (databoks, 2021). Angka tersebut menunjukkan indikasi peluang besar munculnya *branchless banking* dan *cashless/contactless transactions* melalui BNI *Mobile Banking*.

Secara empiris penelitian mengenai *cashless* sudah banyak yang melakukan di antaranya Hazbiyah dan Wuryanta (2020) menjelaskan bahwa pada dasarnya *cashless* memang memberikan banyak kemudahan khususnya bagi generasi milenial yang menjunjung tinggi keefisienan dan kepraktisan di tengah hidup yang serba modern ini. Berbagai layanan dapat dengan mudah diakses dan dibayarkan hanya melalui genggaman tangan. Marlina et al. (2020) juga menjelaskan dampak penerapan transaksi *cashless* dalam jangka pendek akan mempengaruhi ekonomi jangka panjang. Oleh karena itu kebijakan mempromosikan transaksi *cashless* akan mempengaruhi percepatan perkembangan dari ekonomi suatu negara. Selain itu, Marlina et al. (2020) menjelaskan bahwa berbagai persepsi yang telah dirasakan oleh nasabah terhadap digitalisasi BNI *Mobile Banking* sebagai pelayanan satu pintu tersebut menunjukkan kepuasan nasabah terhadap BNI yang telah memberikan berbagai kemudahan akses layanan perbankan. Kemudahan yang dirasakan tersebut ditunjang dengan tampilan dan manfaat sesuai dengan kebutuhan *cashless society*.

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali dalam kontribusinya untuk mensosialisasikan dan mengimplementasikan pembayaran *cashless* pada transaksi ekonomi masyarakat memiliki produk layanan *digital* yaitu BNI *Mobile Banking*. Meskipun lokasinya berada di daerah pedesaan namun perkembangan dan pertumbuhan transaksi ekonomi masyarakatnya tidak diragukan. Nasabahnya mayoritas adalah para pelaku bisnis yang memiliki usaha skala kecil hingga usaha skala besar. Namun, terdapat ketimpangan antara perkembangan layanan keuangan *digital* yang masif dengan rendahnya tingkat

literasi di tengah masyarakat Desa Kawali. Sehingga banyak nasabah yang tidak mengerti penggunaan BNI *Mobile Banking* untuk pembayaran *cashless* dalam transaksi ekonomi. Meski demikian, tidak sedikit nasabah sudah menggunakan BNI *Mobile Banking* yang mendapat hambatan dalam bertransaksi tetapi tidak mengetahui bagaimana solusinya.

Oleh karena itu dengan melihat perkembangan kondisi ekonomi masyarakat di wilayah Desa Kawali dan melihat pentingnya aplikasi *Mobile Banking* sebagai suatu solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan dalam melakukan transaksi ekonomi yang aman dan nyaman dengan sistem pembayaran *cashless*, maka penulis tertarik untuk mengambil tugas akhir dengan judul **“IMPLEMENTASI SISTEM PEMBAYARAN CASHLESS MELALUI BNI MOBILE BANKING UNTUK MENINGKATKAN DIGITALISASI PRODUK DI PT BANK NEGARA INDONEISA (PERSERO) TBK KANTOR KAS KAWALI”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun penulis maka identifikasi masalah yang akan diuraikan pada penulisan naskah Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali.
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali.

3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan pada implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis rumuskan di atas, terdapat tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui:

1. Implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali.
2. Faktor-faktor yang menghambat implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali.
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan pada implementasi sistem pembayaran *cashless* melalui BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kawali.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

- 1) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penggunaan BNI *Mobile Banking* untuk implementasi sistem pembayaran *cashless*, sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan serta dapat menjadi sumber informasi bagi penelitian sejenis pada masa yang akan mendatang. Selain itu,

penelitian ini juga diharapkan dapat berkontribusi untuk meningkatkan literasi keuangan, khususnya dalam menghadapi fenomena *cashless society*.

2) Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Sebagai syarat penyelesaian Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan serta dapat menambah pengetahuan dan pengalaman khususnya dalam fenomena *digital banking*.

b. Bagi Bank

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap praktik pemberian layanan produk perbankan *digital* yang berkembang saat ini, termasuk di dalamnya adalah para petugas di industri perbankan untuk menyadari pentingnya layanan BNI *Mobile Banking* dalam fenomena *cashless society*.

c. Bagi Nasabah

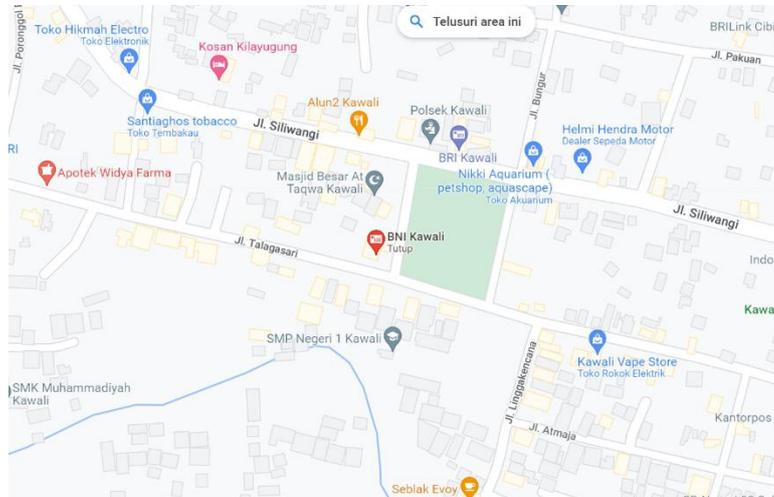
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi literatur bagi nasabah untuk mengetahui cara penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking* dalam bertransaksi secara *cashless* dan juga mengetahui produk-produk lain yang disediakan oleh BNI.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Perusahaan atau Lembaga Keuangan yang dijadikan untuk melaksanakan penelitian yaitu di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Kantor Kas Kawali yang beralamat di Jl. Talagasari Desa Kawalimukti, Kec. Kawali, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46253.



Sumber: Google Maps 2022

Gambar 1. 1
Lokasi Penelitian

1.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2022. Untuk kegiatan dalam penyelesaian penelitian selanjutnya dapat dilihat lebih lengkapnya pada tabel 1.1 jadwal penelitian sebagai berikut:

