

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dari tahun ke tahun mendukung keberhasilan organisasi dalam persaingan bisnis. Informasi yang diperoleh lebih mudah dan cepat dengan bantuan teknologi berdampak pada meningkatnya interaksi antar individu dalam rangka memperoleh informasi yang diperlukan. Hal ini berdampak pada perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, baik dalam kegiatan ekonomi maupun sosial masyarakat, termasuk secara langsung maupun tidak langsung dalam transaksi keuangan. Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi ini adalah perbankan (Lubis, 2021).

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 yang dimaksud dengan perbankan adalah lembaga yang menjalankan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan, meminjamkan uang, dan menyediakan jasa pengiriman uang. Fungsi-fungsi ini adalah untuk menerima aset yang disimpan, meminjamkan uang untuk keperluan konsumsi dan bisnis, serta pengiriman uang. Bentuk transaksi keuangan yang sering digunakan nasabah adalah transfer antar bank dan transfer ke bank lain. Kegiatan ini biasanya terjadi saat melakukan pembayaran, jual beli dan transaksi lainnya. Nasabah biasanya harus datang ke bank untuk melancarkan transaksi, kemudian mengisi slip transfer dan nasabah mengantri di bank. Perbankan pada umumnya menggunakan teknologi informasi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan interaksi antara perusahaan dan nasabah, Salah satu layanan yang

disediakan bank untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah *electronic banking*.

Electronic banking adalah layanan perbankan yang di dalamnya mencakup beberapa jenis layanan, yaitu *internet banking*, *mobile banking*, *SMS banking* dan *phone banking* (Auta, 2010). Layanan ini sangat bermanfaat dan memudahkan nasabah untuk mendapatkan informasi dan melakukan transaksi perbankan. Dahulu transaksi hanya dapat dilakukan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kini hanya dapat dilakukan melalui telepon seluler atau Internet. Hal ini tentu mendorong mobilitas nasabah untuk memenuhi kebutuhan mereka dalam melakukan transaksi ekonomi. Salah satu layanan yang sering digunakan nasabah untuk bertransaksi melalui telepon genggam adalah *mobile banking*.

Mobile banking adalah fasilitas layanan yang memberikan kemudahan akses serta kecepatan memperoleh informasi terkini dan transaksi keuangan secara waktu yang nyata. Akses ke *mobile banking* untuk klien individu melalui ponsel memiliki teknologi GPRS (*General Packet Radio Service*). Produk dari layanan *mobile banking* adalah saluran distribusi bank akses ke rekening nasabah yang menggunakan teknologi GPRS dengan fasilitas telepon genggam (ponsel). Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat mendukung kecepatan dan kenyamanan penanganan transaksi perbankan bagi klien (Rian Maulana dkk, 2018).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengatakan, perubahan layanan perbankan kini tercermin dari peningkatan transaksi nasabah melalui *mobile banking*. Hal itu seiring program transformasi digital yang semakin kuat di industri perbankan. Sejak tahun 2016 hingga Agustus 2021, transaksi *mobile banking* meningkat dari Rp 1.159 triliun pada tahun 2016 menjadi Rp 4.684 triliun pada Agustus 2021 dan

meningkat lebih dari 300%.

Bank Nagari merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang perbankan. Pemerintah meresmikan Bank Nagari pada 12 maret 1962 dengan nama “PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat” dan berganti nama menjadi “PT Bank Nagari”. Perubahan nama tersebut bertujuan agar Bank Nagari lebih dikenal dan menggambarkan bentuk tatanan pemerintah di Sumatera Barat (Bank Nagari, 2022). Bank Nagari menyediakan layanan *mobile banking* guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi di era digital dan pemanfaatan perkembangan teknologi.

Layanan dan fasilitas ini membuat nasabah semakin bersemangat dalam melakukan transaksi. Hal ini merupakan keberhasilan yang dirasakan oleh PT Bank Nagari, namun adanya keberhasilan tersebut membutuhkan semangat untuk pemasaran dan promosi yang lebih giat. Hal ini merupakan tantangan bagi bank untuk mengembangkan fasilitas dan layanan *mobile banking*.

Mobile banking memberikan keamanan data penggunanya yang merupakan hal penting diperhatikan dalam menggunakan layanan *mobile banking*. Dalam transaksi *online*, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Kekhawatiran utama bagi pengguna *mobile banking* yaitu kurangnya pengendalian terhadap kerahasiaan informasi yang mengakibatkan penyalahgunaan data pribadi. *Mobile banking* tidak hanya memberikan keamanan data kepada pengguna, tetapi juga kenyamanan bahwa sistem dirancang bukan untuk menyulitkan penggunanya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya (Saptawati, 2018).

Banyak keunggulan dan manfaat yang didapatkan dari *mobile banking*, salah satunya yaitu dapat membantu nasabah perbankan melakukan transaksi kapan dan dimana saja. Akan tetapi, masih ada sebagian besar nasabah perbankan yang belum menggunakan layanan tersebut dan masih banyak yang lebih memilih menggunakan ATM atau langsung datang ke kantor, meskipun hal tersebut lebih banyak memakan waktu dan tenaga dari pada menggunakan aplikasi *mobile banking* (Lubis, 2021).

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka menetapkan judul “Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile banking* Pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan judul dan latar belakang yang telah dipaparkan, maka perumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang?
2. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan kegiatan magang sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang.
2. Untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas

penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang.

3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat magang yang diperoleh bagi penulis sebagai berikut:

1. Untuk dapat mempersiapkan diri yang berkualitas dalam menghadapi persaingan di dunia kerja pada masa yang akan datang.
2. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman masyarakat terkait teknologi informasi dalam hal fasilitas yang tersedia di dalam aplikasi *mobile banking*.
3. Menambah pengalaman dan wawasan baru tentang hal-hal yang mungkin terjadi di dunia kerja.

Manfaat magang bagi Universitas:

1. Terjalannya kerjasama serta hubungan baik antara Universitas dengan tempat mahasiswa magang.
2. Menciptakan sumber daya manusia dengan keahlian profesional yang bisa bersaing dalam dunia kerja.

Sementara manfaat magang bagi Perbankan :

1. Memberikan dukungan dan fasilitas bagi bank di bidang pendidikan untuk menciptakan Sumber Daya Manusia yang berkualitas.
2. Terjalannya kerjasama serta hubungan baik antar dunia pendidikan dengan lembaga perbankan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1.5.1 Studi Pustaka

Penulis melakukan penelitian dengan mencari, mengumpulkan data dari berbagai bahan bacaan yang mencakup buku teks dan bahan perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas oleh penulis guna membantu dalam melengkapi studi lapangan.

1.5.2 Studi Lapangan

Penulis melakukan penelitian melalui pengamatan secara langsung yang didapat dari wawancara dengan pejabat dan karyawan yang berkepentingan di PT. Bank Nagari Cabang Siteba Padang.

1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Metode Kuantitatif, yaitu suatu pendekatan pengolahan data melalui metode statistik yang terkumpul menurut data primer dan data sekunder yang dapat memberikan konklusi yang lebih terukur dan komprehensif.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab yang mana disetiap bab terdiri dari sub-sub bab yang menjadi satu kestruan kerangka pemahaman masalah dengan rincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini berisikan pendahuluan yang meliputi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, tempat magang, kegiatan magang, metode pengumpulan dan analisis data serta sistematika

penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian bank, pengertian efektivitas, *electronik banking*, *mobile banking*.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan gambaran umum PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang Merupakan profil lembaga meliputi sejarah berdirinya PT Bank Nagari Cabang Padang, dasar hukum, visi dan misi serta tujuan, motto dan logo, produk dan kegiatan usaha serta struktur lembaga perbankan PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai bagaimana “Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile banking* Pada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang”.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini menarik kesimpulan dan saran kepada PT Bank Nagari Cabang Siteba Padang.

