BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di zaman sekarang sangat berpengaruh pada sektor bisnis tidak terkecuali pada industri perbankan di Indonesia. Seperti halnya yang ditandai dengan tingginya tingkat persaingan bisnis dari segi manapun. Persaingan ini memacu perusahaan untuk meningkatkan kinerja yang lebih efektif dan efisien agar bisa mempertahankan jalannya suatu perusahaan. Dikarenakan semakin banyaknya bermunculan perusahaan perbankan lainnya, maka semakin ketat pula persaingan antar perusahaan tersebut. Oleh karena itu perusahaan didorong untuk bisa menyesuaiakan diri terhadap perkembangan teknologi.

Disamping pentingnya peran teknologi pada perbankan, kondisi dari media teknologi dalam bank tersebut harus diperhatikan. Apakah bank tersebut telah mendukung dan siap untuk menghadapi tingkat pasar yang lebih tinggi, seiring adanya teknologi yang bisa membantu perusahaan tersebut. Kondisi teknologi yang mendukung dalam perusahaan bank akan berdampak pada peningkatan minat nasabah, dimana bank tersebut memenuhi kebutuhan dalam berkembangnya teknologi yang bisa dimanfaatkan untuk mempermudah kegiatan dalam menjalankan suatu perusahaan.

Menurut Lukman Dendawijaya (2003), Bank merupakan jenis Lembaga yang memiliki beberapa jasa berupa pinjaman, menyebarkan mata uang, dan penjagaan

terhadap mata uang. Menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998, perbankan adalah suatu hal yang berhubungan dengan urusan bank, berupa Lembaga, termasuk Langkah-langkah dalam melakukan suatu usaha. Bank merupakan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dan memberikannya kepada masyarakat dalam berbagai bentuk.

Keahlian bank dalam menarik perhatian dari nasabah adalah hal yang dibutuhkan dari suatu bank. Dikarenakan minat nasabah merupakan suatu keputusan yang dilakukan untuk menjadi nasabah di suatu bank tersebut. Setiap nasabah pastinya memiliki keinginan untuk dipenuhinya kebutuhan dan keinginan serta selalu ingin memperoleh perhatian lebih. Demi untuk mendapatkan rasa senang terhadap objek dari strategi persaingan bank dalam meningkatkan jumlah nasabah. Maka dari itu, setiap bank pastinya akan melakukan inovasi yang berguna untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada nasabahnya seiring berkembangnya zaman.

Seiring berkembangnya zaman, pastinya setiap bank mempunyai strategi tersendiri dalam meningkatkan jumlah nasabahnya, dimana dalam berkembangnya zaman maka jalannya teknologi pasti sangat berpengaruh pada kenaikan minat nasabah bank tersebut. Oleh karena itu, perbankan membutuhkan penunjang untuk mempermudah berkembangnya teknologi seperti aplikasi *mobile banking*. Teknologi yang diciptakan berguna untuk mempermudah segala kegiatan dalam perusahaan maupun penggunaan bagi calon nasabah. Selain itu, teknologi aplikasi *mobile banking* tidak hanya mempermudah bagi pihak perusahaan dan nasabah saja, namun juga memberikan keuntungan dalam menarik minat nasabah.

Hal yang bisa disebut dengan keberhasilan dalam suatu bank apabila bank dapat mengelola teknologi tersebut dengan baik dan lancar. Seiring dengan hal yang terjadi pada masa sekarang ini di masa pandemi covid 19, teknologi sangatlah berpengaruh besar dalam penggunaan *mobile banking* demi mengurangi tingkat keramaian yang ditakutkan oleh pemerintah Indonesia.

Perkembangan teknologi perbankan saat ini menawarkan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan akses pelayanan yang berbeda. Menurut Simon (1983), teknologi merupakan salah satu kedisiplinan yang bersifat rasional guna memberikan kepercayaan terhadap kekuasaan. Menurut Paul Saetiles (1968), teknologi tidak hanya mengacu kepada mesin, proses, sistem, pengelompokan, dan kinerja manusia maupun bukan manusia. Namun, teknologi pada abad dua puluh ini sudah meliputi proyektor, radio dan bentuk gambaran hidup. Pemanfaatan kemajuan dalam teknologi informasi dan juga komunikasi, bank harus bisa bersaing dengan bank lainnya demi merebut kenaikan jumlah nasabah. Oleh karena itu, bank harus bisa lebih inovatif dalam memanfaatkan teknologi informasi yang digunakan.

Perbedaan yang signifikan sebelum adanya teknologi juga berpengaruh pada kenaikan tingkat nasabah pada suatu bank. Perbedaan tersebut berhubungan dengan penerapan dalam penggunaan sebelum adanya teknologi maupun sesudah. Salah satu bentuk pengaruh kemudahan di bidang teknologi terhadap suatu bank yaitu terciptanya *e-banking* seperti *mobile banking*. Hal tersebut bisa dijadikan perbedaan seberapa besar pengaruh penggunaan *mobile banking* tersebut dalam mempermudah

akses nasabah terhadap bank. Penerapan ini cenderung dilakukan demi meningkatkan jumlah nasabah.

E-Banking (Electronic Banking) merupakan bentuk dari inovasi dari suatu bank dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berfungsi untuk mempermudah akses transaksi dari nasabahnya. *E-Banking* ini adalah salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah dalam bidang perbankan, dan juga memberikan kepuasan yang lebih dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Salah satu teknologi *E-Banking* ini hampir dimiliki oleh semua jenis bank, baik bank konvensional maupun bank syariah. Kemudahan dari *E-Banking* ini memberikan informasi yang cukup dimengerti oleh nasabah. Dimana cara penggunaannya yang cukup mudah dan bisa digunakan melalui media elektronik seperti mesin ATM, *SMS banking*, *Internet Banking* dan juga *Mobile Banking.*

Salah satu bentuk teknologi dari *E-Banking* ini adalah *Mobile Banking*. Smartphone atau ponsel adalah salah satu bentuk media yang bisa mendukung dalam penggunaan *Mobile Banking*, dimana penggunaannya berguna untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus pergi keluar dari rumah atau dimana nasabah itu berada. Aplikasi *Mobile Banking* ini bisa di unduh atau *install* pada setiap jenis *smartphone*. Keefektivan dan efisien tercipta pada nasabah dikarenakan *Mobile Banking* yang memberikan manfaat untuk mempermudah segala hal dalam mempermudah transaksi.

Hal yang mempermudah nasabah pastinya memiliki keuntungan yang cukup. Dimana keuntungan dari penggunaan *Mobile Banking* ini nasabah tidak perlu repot

untuk keluar rumah hanya untuk melakukan transaksi, karena *Mobile Banking* memiliki jangkauan koneksi yang cukup luas yang dapat digunakan dengan adanya dukungan internet. *Mobile banking* juga memberikan fitur yang memberikan *privasi* yang cukup aman. Dan *Mobile Banking* ini bisa diakses dalam kurun waktu kapan pun tanpa adanya batasan, juga mudah di mengerti oleh pengguna yaitu nasabah. Bentuk lain dari fitur *Mobile Banking* yang disediakan ini juga berpengaruh pada penggunaan waktu nasabah, karena semua yang dibutuhkan oleh nasabah sudah tersedia dan tidak memakan waktu yang cukup lama. Fitur yang dimiliki oleh *Mobile Banking* yaitu seperti transfer antar rekening, rekening bank lain dan juga virtual account billing yang berisi seperti dana, gojek dan lainnya sehingga nasabah tidak perlu lagi untuk keluar rumah dalam melakukan transaksi. Selain itu juga memiliki fitur pembelian dalam bentuk apa pun, seperti pembelian token listrik, pulsa, paket data dan lainnya. Semua fitur ini diterapkan secara gratis dan aman, dikarenakan sebelum penggunaan *Mobile Banking*, setiap nasabah akan melakukan verifikasi pengaktifan terlebih dahulu ke bank yang bersangkutan. Kemudian akan diberikan kode verifikasi atau PIN guna menjaga keamanan yang cukup tinggi dari pihak bank tersebut. *Mobile Banking* ini adalah salah satu bentuk penerapan dari suatu bank, dimana tuntutan dan saran dari nasabah untuk mempermudah layanan hanya melalui *smartphone*.

Penerapan dalam kemudahan layanan dari tuntutan nasabah tersebut belum sepenuhnya di sosialisasikan oleh nasabah. Penerapan menurut Usman (2002) Penerapan merupakan salah satu aktivitas, kegiatan yang di program oleh salah satu

sistem. Namun, hal ini tidak hanya aktivitas tetapi juga sesuatu hal yang sudah di rencanakan untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Setiawan (2004) penerapan merupakan aktivitas yang di pikirkan secara luas dan diberikan keseimbangan antara tujuan dan aksi untuk mendapatkan tujuan yang di butuhkan. Dikarenakan banyaknya nasabah yang belum mengetahui penuh mengenai *Mobile Banking* ini. Dan juga pemahaman dari setiap nasabah berbeda, dikarenakan sifat nasabah yang tidak memiliki kesamaan satu sama lainnya. Salah satu faktor lain yaitu penggunaan *Mobile Banking* pada nasabah yang berusia cukup tua, yang masih belum memahami secara luas apa itu *Mobile Banking* dalam penggunaan layanan berbasis digital, sehingga cukup mempengaruhi dalam peningkatan jumlah nasabah terhadap fitur *Mobile Banking*.

Fitur dalam bentuk elektronik pastinya tidak sepenuhnya memiliki sisi positif dalam kepuasan pelanggan. Karena banyaknya kasus dalam *Mobile Banking* seperti jaringan yang terganggu di daerah tertentu dan lupa akan *user id* dan juga pin pada halaman *Mobile Banking*. Hal ini cukup berpengaruh terhadap penilaian nasabah pada fitur teknologi *Mobile Banking* ini, dengan adanya keluhan ini pastinya nasabah akan mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fitur yang memudahkan ini. Sedangkan kemudahan ini memiliki pengaruh positif yang signifikan pada nasabah.

Salah satu perusahaan bank yang menerapkan fitur *Mobile Banking* ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI ini adalah bank syariah Indonesia yang merupakan hasil migrasi pembentukan dari anak perusahaan BUMN diantaranya BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri.

Melihat pentingnya peningkatan jumlah nasabah terhadap aplikasi *Mobile Banking* maka penulis tertarik untuk membahas tentang "Penerapan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo".

1.2 Perumusan Masalah

Sebagaimana yang penulis uraikan di atas, maka masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan penggunaan aplikasi BSI *mobile* untuk meningkatkan jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Padang Belakang Olo?

1.3 Tujuan Magang

1.3.1 Tujuan Umum Magang

1. Memberikan perkenalan, peningkatan dan perluas pengetahuan mahasiswa mengenai dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Mengaplikasikan ilmu yang di pelajari selama kuliah berlangsung.
3. Mempersiapkan SDM yang berkualitas demi menghadapi persaingan yang akan datang.
4. Syarat untuk menyelesaikan study Program Diploma Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.

1.3.2 Tujuan Khusus Magang

1. Untuk mengetahui Penerapan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo Untuk mengetahui seberapa pengaruh penggunaan aplikasi BSI Mobile pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo.

1.4 Manfaat magang

Adapun manfaat atas dilaksanakannya program magang, yaitu :

1.4.1 Bagi Mahasiswa

1. Untuk memperoleh pengalaman dan pengetahuan di bidang perbankan.
2. Menerapkan ilmu yang di pelajari semasa kuliah ke lokasi pekerjaan.
3. Menambah ilmu penulis mengenai Penerapan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo.
4. Untuk bisa melakukan kegiatan operasional secara langsung di kantor magang tersebut.
5. Memberikan penambahan karakter yang lebih bertanggung jawab dan disiplin terhadap waktu di lokasi pekerjaan.

1.4.2 Bagi Universitas Andalas

1. Untuk meningkatkan hubungan dalam dunia kerja antara Universitas Andalas (UNAND) dengan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang olo.

2. Menciptakan bentuk kerja sama yang baik antara Universitas Andalas dengan kantor yang bersangkutan.
3. Dapat memberikan pandangan yang baik bagi Program Diploma III Universitas Andalas terhadap lapangan kerja tersebut.

1.4.3 Bagi Intansi

1. Untuk membantu dan mempermudah aktivitas kinerja yang ada pada instansi tersebut.
2. Dapat menjaga hubungan kerja sama antar intansi dengan Universitas Andalas.
3. Untuk Menciptakan sumber daya manusia yang efektif dan berkualitas.
4. Dapat memberikan masukan pada minat nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile*.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menentukan waktu kegiatan magang selama 40 hari kerja pada bulan Januari hingga Maret 2021.

1.6 Metode Pemungutan Data

1.6.1 Study keperpustakaan

Yaitu dengan memilih, menyatukan dan menganalisa berbagai bahan bacaan yang berhubungan dengan buku teks dan bahan perkuliahan yang bersangkutan dengan judul yang ditentukan oleh penulis.

1.6.2 Study lapangan

1. Data Primer

   Informasi yang diterima dari hasil wawancara dengan karyawan dan petinggi yang berada pada kantor cabang PT. Bank Syariah Indonesia Belakang Olo Padang.

2. Data Sekunder

   Kumpulan berupa laporan tentang aktivitas judul yang diteliti.

1.7 Metode Analisa Data

Dalam penjelasan dan penjabaran nantinya akan diperlukan Analisa deskriptif dan metode kualitatif yang diuraikan seperti :

1.7.1 Metode Analisa Deskriptif

Adalah metode yang diberikan berdasarkan Penerapan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo.

Membandingkan praktik dengan teori terhadap perbedaan dan persamaan yang akan dianalisa menggunakan data kemudian menentukan kesimpulan.

1.8 Sistematika Laporan

Bab I : Pendahuluan

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA

Berisikan pendahuluan yang meliputi, latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, rencana kegiatan dan penataan dalam perancangan laporan.

Bab II : Landasan Teori

Membahas mengenai sistem, *Mobile Banking*, pengertian *Mobile Banking*, fasilitas *Mobile Banking*, strategi pemasaran terhadap *Mobile Banking* ,manfaat *E-Banking*, dampak penggunaan *E-Banking*, peningkatan, nasabah, sifat-sifat nasabah, perbankan.

Bab III : Gambaran Umum Instansi

Adalah riwayat instansi yang terdiri dari sejarah berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Belakang Olo, visi misi serta struktur organisasi.

Bab IV : Pembahasan

Pada bagian ini menjelaskan "Penerapan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk. KC Padang Belakang Olo".

Bab V : Penutup`

Membahas mengenai kesimpulan dan saran.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA