

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi yang cepat, membuat layanan perbankan dari tahun ke tahun semakin bersaing antara satu bank dengan bank lainnya, setiap bank berlomba-lomba untuk memperbaiki kualitas layanan yang didukung sistem E-banking. Pesatnya perkembangan teknologi internet menawarkan kemudahan dalam jenis-jenis kegiatan yang terwujud didalamnya salah satu bentuknya adalah internet banking. Kemudahannya antara lain dari penawaran jasa perbankan pada situs-situs yang dibuat oleh bank yang bersangkutan sampai pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui jaringan internet E-banking (Karomillah, 2015).

Aplikasi E-banking merupakan saluran digital bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi penyampaian data, ponsel, dan sarana telepon seluler dengan demikian nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja. E-banking juga diartikan sebagai fasilitas bagi nasabah bank untuk dapat melakukan aktifitas perbankan secara lebih luas tanpa harus mendatangi bank tersebut. Internet banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. E-banking juga menyediakan pelayanan dalam batas waktu serta ruang untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan agar meningkatkan mutu layanan teknologi dan informasi (Setyaningsih, 2017).

Layanan digital pada bank dapat diakses melalui *PC/laptop* dan *handhpone* atau *smartphone*, digunakan oleh nasabah untuk pelayanan transaksi, memfasilitasi informasi saldo, informasi mutasi transaksi, transfer antar rekening, bayar tagihan, dan transfer lainnya. E-banking mempunyai tujuan untuk nasabah memberikan pelayanan yang aman, cepat, dan dapat diakses dimana saja. Pertama, layanan ini dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Kedua, Aman, *Electronic Banking* dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan dan menggunakan *Key token* alat tambahan untuk mengamankan transaksi dan pengiriman data dengan melalui acak terlebih dahulu. Ketiga, sangat efisiensi, hanya dengan menggunakan perintah melalui komputer atau *handphone*, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank, efisiensi waktu dan efisiensi biaya yang didapatkan (Widarni, 2020).

E-banking memberikan rasa aman kepada calon Nasabah untuk melakukan transaksi sehingga meningkatkan kepuasan Nasabah dalam pemakaian fasilitas E-banking internet. Melalui E-banking belanja lewat internet lebih aman dari pada belanja dengan membawa uang dalam jumlah yang banyak. E-banking dapat membantu nasabah dalam melakukan sistem pembayaran makin efektif karena layanan ini dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. E-banking mudah dipahami, memfasilitasi fitur yang meliputi phone banking, sms banking dan internet banking (Karomillah, 2015).

Perbankan menggunakan E-banking untuk teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Semakin majunya teknologi di dunia transaksi perbankan mulai menggunakan teknologi berbasis computer untuk mempermudah

transaksi dengan nasabah. Bank Negara Indonesia (Bank BNI) memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada Nasabah untuk transaksi. Sebelum Bank BNI mempunyai teknologi E-banking, pegawai melayani Nasabah dengan cara bertemu atau nasabah langsung mengunjungi cabang-cabang yang Bank BNI. Sekarang pengguna Bank BNI lebih mudah untuk melakukan transaksi E-banking melalui handphone dengan menggunakan aplikasi m-banking atau mobile banking (Wina Sri Lestari, 2016).

Dengan adanya berbagai layanan E-Banking pada perbankan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah maupun pihak bank dalam melakukan transaksi. Nasabah tidak perlu pergi ke bank atau ATM untuk bertransaksi kecuali tarik tunai. Dengan menggunakan jaringan internet Nasabah dalam melakukan berbagai transaksinya, maka dari itu mereka dapat menghemat waktu dan biaya. Dalam hal kecepatan tidak perlu diragukan lagi karena Nasabah dapat melakukan transaksi dengan cepat dimana saja dan kapan saja asalkan ada jaringan internet yang lancar, transaksi dapat dilakukan dalam hitungan detik. Selain itu, pada aplikasi E-Banking Nasabah bisa melihat data transaksi keuangan (mutasi rekening) dalam beberapa hari, minggu atau bulan terakhir dengan tepat. Menggunakan aplikasi digital seperti E-Banking untuk menyimpan sejumlah uang akan lebih aman dari pada melakukan transaksi langsung di ATM karena akan rentan memancing bahaya apabila Nasabah datang ke ATM sendirian tanpa ada yang menemani.

Pada saat dilakukannya observasi awal (2022) terlihat pelayanan di E-banking sudah memiliki berbagai macam fasilitas, diantaranya transfer sesama serta ke bank lainnya dalam waktu yang cepat. Tidak hanya itu, fasilitas lainnya yang dapat dinikmati

oleh Nasabah adalah membayar berbagai macam tagihan seperti, tagihan listrik, tagihan BPJS, tagihan PDAM serta pembayaran uang kuliah. Pembentukan kepuasan menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2014) adalah seseorang merasa puas apabila hasil yang dirasakan sama dengan harapannya dengan ini kepuasan yang dimiliki seseorang jika sama akan merasa senang dengan hasil yang diharapkannya. Dalam kasus ini pelayanan E-banking BNI dapat memberikan pengalaman bertransaksi perbankan dengan baik. Hal ini diharapkan akan dapat mempengaruhi persepsi nasabah dalam hal pembentukan kepuasan.

Penulis memilih untuk melakukan Studi Praktik Kerja di Bank BNI karena penulis ingin mengetahui secara detail bentuk-bentuk pelayanan E-Banking yang diberikan pada Nasabah dan bagaimana pengelolaannya. Tidak hanya itu penulis juga mendapatkan pengalaman bekerja di bank BUMN. Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan penulis tertarik untuk membahas melakukan atau membuat tugas akhir kegiatan Studi Praktik Kerja tentang “Penerapan Pelayanan E-Banking Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank BNI Kota Padang”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka dapat dikemukakan masalah yang terkait dengan penerapan layanan E-Banking terhadap kepuasan pada Nasabah Bank BNI Kota Padang adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan E-Banking yang diberikan Bank BNI Kota Padang terhadap kepuasan Nasabah ?
2. Bagaimana kendala layanan E-Banking terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kota Padang ?
3. Bagaimana solusi dari kendala layanan E-Banking terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kota Padang ?

### **1.3 Tujuan Magang**

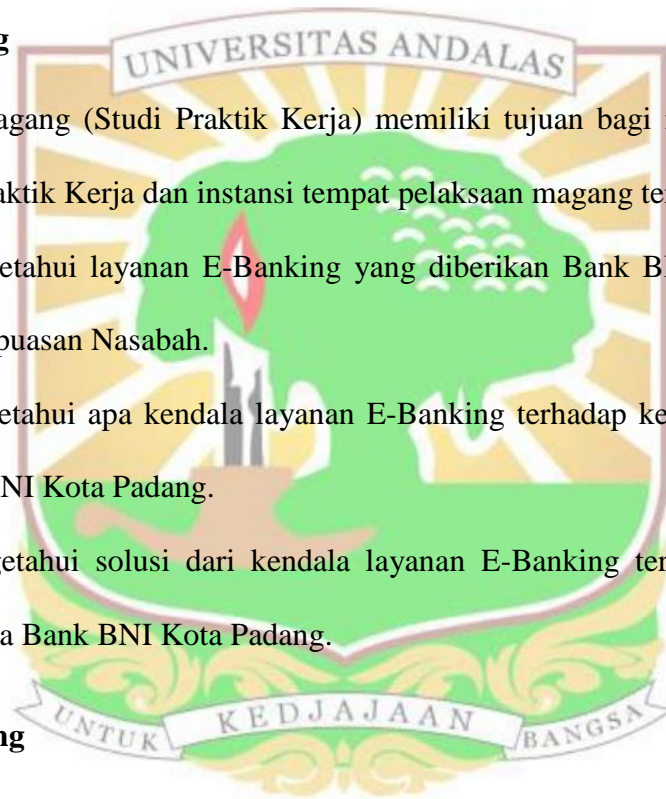
Tugas akhir Magang (Studi Praktik Kerja) memiliki tujuan bagi mahasiswa yang melakukan Studi Praktik Kerja dan instansi tempat pelaksanaan magang tersebut.

1. Untuk mengetahui layanan E-Banking yang diberikan Bank BNI Kota Padang Terhadap kepuasan Nasabah.
2. Untuk mengetahui apa kendala layanan E-Banking terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kota Padang.
3. Untuk mengetahui solusi dari kendala layanan E-Banking terhadap kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Magang**

- a. Manfaat Akademik

Dengan adanya studi praktik kerja ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi pembaca terkait dengan Penerapan Pelayanan E-Banking Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank BNI Kota Padang.



## b. Manfaat Praktis

Dengan kegiatan studi praktik kerja di BNI ini, dapat memberikan masukan sebagai referensi bagi BNI dalam menentukan keputusan tentang meningkatkan Penerapan Pelayanan E-Banking Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank BNI Kota Padang.

### 1.5 Waktu dan Tempat Magang

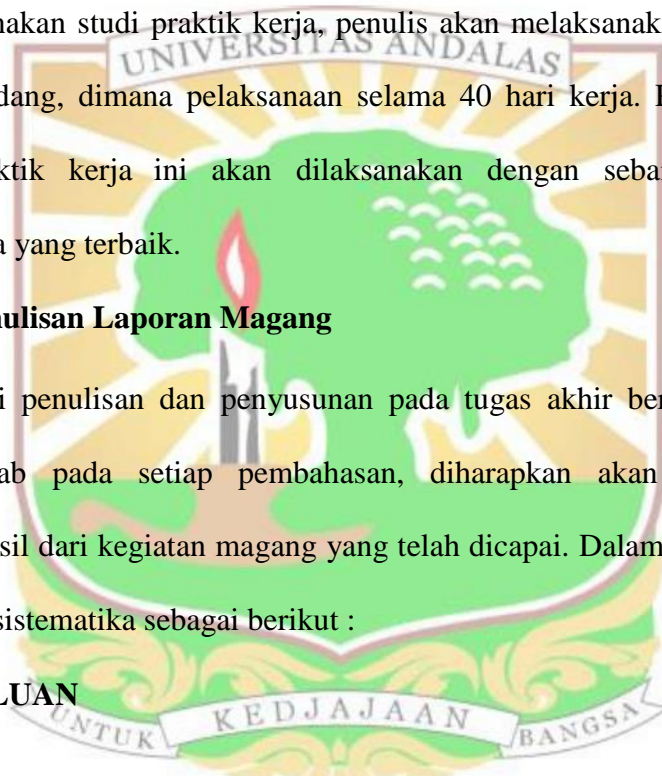
Dalam melaksanakan studi praktik kerja, penulis akan melaksanakan magang pada Bank BNI Kota Padang, dimana pelaksanaan selama 40 hari kerja. Penulis berharap kegiatan studi praktik kerja ini akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, dan menunjukkan kinerja yang terbaik.

### 1.6 Sistematika Penulisan Laporan Magang

Sistematika dari penulisan dan penyusunan pada tugas akhir berikut merupakan urutan bab per bab pada setiap pembahasan, diharapkan akan mempermudah pemahaman akan hasil dari kegiatan magang yang telah dicapai. Dalam penyajian tugas akhir ini digunakan sistematika sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang garis besar latar belakang masalah yang diangkat sebagai bahan dasar pemikiran studi praktik kerja, tujuan studi praktik kerja, manfaat studi praktik kerja, waktu dan tempat studi praktik kerja, dan sistematika penulisan laporan studi praktik kerja.



## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum atau landasan teoritis yang mempunyai argument yang kuat mengenai Penerapan Pelayanan E-Banking Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank BNI Kota Padang.

## **BAB III GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN**

Bab ini membahas tentang gambaran umum Bank BNI yang meliputi profil perusahaan, visi misi, tujuan dan kebijakan, struktur organisasi dan tugas masing-masing unit yang ada pada Bank Bni Cabang Padang.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini membahas dan menjelaskan tentang Penerapan Pelayanan E-Banking Terhadap Kepuasan Pada Nasabah Bank BNI Kota Padang.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dan saran dari hasil kegiatan magang untuk penerapan E-Banking terhadap kepuasan dan pelayanan pada nasabah Bank BNI Cabang Padang.

