

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran suatu negara, bahkan era globalisasi pada saat ini, bank juga menjadi bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dunia. Bank telah memperoleh izin berdiri dan beroperasi dari otoritas moneter suatu negara, maka bank tersebut menjadi milik masyarakat. Oleh karena itu, eksistensinya bukan saja harus dijaga oleh para pemilik bank itu sendiri, melainkan juga masyarakat nasional dan global (Sjahdeni, 2005).

Perkembangan perekonomian nasional atau internasional yang berkembang dengan cepat disertai tantangan-tantangan yang semakin besar harus segera diikuti perkembangannya oleh perbankan nasional dalam rangka menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Kemajuan suatu bank didalam suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya (Kasmir, 2002).

Semakin meningkatnya tingkat persaingan antar bank, bank semakin berlomba-lomba untuk menarik simpati nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu,

sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Semakin besar jumlah nasabah maka semakin besar pula kesempatan untuk memperbesar laba bank. Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara salah satunya dengan memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank. Apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu Pertama, nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain) atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank dan Kedua, kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah (Kasmir, 2017).

Kualitas layanan menurut Wyckof yang dikutip oleh Ruslan (2003) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap konsep dasar teknologi informasi di industri, bank menggunakan dan terus memperbaharui teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi khususnya teknologi perbankan memaksa industri perbankan untuk memformulasi ulang strategi Teknologi Informasi yang mereka terapkan untuk bisa bersaing. Nasabah sekarang menginginkan sesuatu yang lebih dari sekedar layanan perbankan. Nasabah menginginkan kenyamanan dan fleksibilitas pada produk dan jasa yang sesuai kebutuhan mereka serta mudah digunakan yang tidak bisa ditawarkan oleh perbankan tradisional (Haryati & Feranika, 2021).

Mobile banking adalah salah satu bentuk pelayanan yang menggunakan teknologi informasi yang diberikan oleh perbankan kepada nasabahnya untuk mempermudah para nasabah yang akan melakukan transaksi dengan tidak perlu datang ke bank karena kesibukannya atau mobilitas yang tinggi, sehingga *mobile banking* saat ini banyak di gemari oleh nasabah yang memiliki aktivitas padat, sehingga dimanapun mereka berada tetap dapat melakukan transaksi sehingga tidak perlu mengganggu aktivitasnya sedikitpun (Khusna, 2020).

Mobile banking juga merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank saja yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet. *Mobile banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi yang baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi kesempatan dan tantangan yang baru (Istiarni, 2014).

Penawaran layanan perbankan melalui *mobile banking* sebenarnya sudah banyak dilakukan di media-media elektronik maupun dengan menawarkan secara langsung kepada nasabah pada saat pembuatan rekening tabungan. Namun belum banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking* dalam melakukan transaksi keuangannya. Hal tersebut disebabkan terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pengetahuan akan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* serta masih banyaknya nasabah yang lebih menyukai untuk menggunakan transaksi secara manual dengan datang langsung ke bank untuk mengantri (Kurniawati, Winarno, & Arif, 2017).

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul “**Penerapan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru Padang**”.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan penulis bahas yaitu : **Bagaimana Penerapan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru Padang?**

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan magang yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru Padang.

1.4 Manfaat Magang

1. Manfaat bagi penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat penyelesaian dalam studi perbankan dan keuangan guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan dan Keuangan.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan untuk mengetahui mengenai kualitas pelayanan *mobile banking* yang diharapkan oleh nasabah.
3. Bagi universitas, memperoleh masukan kompetensi yang diperlukan oleh Bank Nagari terhadap tenaga Diploma Ekonomi khususnya program studi Perbankan dan Keuangan.

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 Pembantu Simpang Haru.

1.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan Metode Kualitatif sebagai metode penelitian yang menjelaskan secara Deskriptif mengenai Penerapan *Mobile Banking* Dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan pada PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru. Metode analisis ditinjau dari dua praktek yang perlu diterapkan, sehingga dapat diketahui sejauh mana pelaksanaannya. Apakah perbedaan yang timbul menyangkut prinsip dasar konsep itu sendiri, pertanyaan itu akan terjawab selanjutnya dari hasil Analisa itu digunakan sebagai dasar pengambilan kesimpulan dan saran.

1.7 Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menentukan waktu kegiatan magang selama 40 hari kerja pada bulan Januari sampai dengan Maret 2022 di PT.

Bank Nagari Cabang Pembantu Simpang Haru yang beralamat di Jl. Andalas No. 6 Petak 5 Simpang Haru, Padang.

1.8 Sistematika Penulisan

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian bank, fungsi bank, jenis-jenis bank, pengertian jasa, karakteristik jasa, pengertian kualitas layanan, dimensi kualitas layanan, dan *Mobile Banking*.

BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan gambaran umum PT. Bank Nagari diantaranya profil lembaga meliputi Sejarah Berdirinya, Visi, Misi, Moto, Slogan, Tagline, Struktur Organisasi, Produk dan Layanan PT. Bank Nagari, serta Struktur Organisasi PT. Bank Nagari Capem Simpang Haru Padang.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai bagaimana “Penerapan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Jasa dan Layanan Perbankan pada PT. Bank Nagari Capem Simpang Haru”.

BAB V : PENUTUP

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

