

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Di era globalisasi ini Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi dan teknologi yang signifikan. Kebutuhan akan teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan yang sangat penting karena teknologi dapat mempermudah pekerjaan dan aktivitas manusia. Sementara itu, perkembangan teknologi informasi menjadi perhatian terutama bagi dunia perbankan. Dalam meningkatkan inovasi produk dan layanan perbankan elektronik, sehingga industri perbankan bersaing menciptakan nilai layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.

Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Mengingat banyaknya konsumen internet di Indonesia, tidak bisa dipungkiri hal tersebut turut memacu bisnis semakin maju dan berkembang dengan baik. Kesempatan bagi dunia perbankan untuk maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya, tidak hanya memberikan kecepatan transaksi tetapi juga kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi melalui *smartphone*, kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan *Mobile Banking*.

*Mobile Banking* merupakan suatu aplikasi yang mendukung nasabah dalam mewujudkan keinginannya untuk dapat melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan. Nasabah tidak harus lagi melakukan transaksi perbankan dengan cara datang ke bank. Nasabah cukup menggunakan *smartphone* yang telah terhubung baik dengan jaringan seluler maupun jaringan TAB untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.

Dengan adanya *mobile banking* dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat menumbuhkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, dimana perhatian tersebut menimbulkan keinginan, efisiensi, kemudahan dan keamanan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut. Hal itu menunjukkan, bahwa dalam minat disamping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan obyek minat tersebut (Darmadi, 2017).

Dalam memberikan pelayanan dan fasilitas akan membuat nasabah juga semakin bersemangat dalam melakukan transaksi, sehingga menciptakan efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* ini sangat diperlukan. Karena efektivitas dapat ditunjukkan salah satunya dari minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Hal

ini sebagai pokok utama yang sangat penting yang dapat menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana minat nasabah terhadap penggunaan *mobile banking* yang telah tercapai (Kasmir, 2004)

PT Bank Nagari sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *mobile banking* kepada nasabahnya. Adanya *mobile banking* pada Bank Nagari dikarenakan ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, Bank Nagari terus mengoptimalkan sistem pada layanan *mobile banking* dengan menambahkan lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi.

Meskipun *mobile banking* dapat mempermudah nasabah, namun sebagian nasabah belum menggunakan layanan *mobile banking* karena nasabah lebih memilih melakukannya melalui ATM atau mengantri di bank. Pada umumnya alasan nasabah tidak menggunakan aplikasi Mobile Banking disebabkan belum memahami cara menggunakan aplikasi *mobile banking* untuk bertransaksi. Hal ini merupakan kesempatan bank untuk mengenalkan bagaimana cara penggunaan *mobile banking* dengan baik dan benar. Harapannya setelah masyarakat mengenal akan penggunaan *mobile banking* nasabah bisa transaksi melalui *smartphone* tanpa harus datang jauh-jauh ke bank.

Maka dari itu, sehubungan dengan hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk menjadikan bahan penulisan tugas akhir yang menjelaskan tentang bagaimana “Minat Dan Efektivitas Penggunaan *mobile banking* Pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Sicincin”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan judul dan latar belakang yang telah dikemukakan diatas dapat diteliti adanya permasalahan sebagai berikut :

1. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Sicincin?
2. Bagaimana efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Sicincin tahun 2019-2022?

## **1.3. Tujuan Magang**

Tujuan dari kegiatan magang ini ialah untuk mengetahui bagaimana Minat dan Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Sicincin.

## **1.4. Manfaat Magang**

Adapun manfaat magang ini antara lain :

### **1. Bagi Penulis**

- a. Menambah pengalaman dan bekal untuk menjadi seorang yang berpotensi dan profesional dalam dunia kerja.

- b. Memberikan gambaran untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang didapatkan dari perkuliahan.
- c. Untuk mengetahui sejauh mana pemahaman masyarakat terkait teknologi informasi dalam hal fasilitas yang tersedia di dalam aplikasi *mobile banking*.

## 2. Bagi Universitas

- a. Terjalannya kerjasama serta hubungan baik antar dunia pendidikan dengan lembaga perbankan.
- b. Menciptakan mahasiswa/mahasiswi lulusan Universitas Andalas yang memiliki Sumber Daya Manusia yang profesional di bidangnya untuk menghadapi persaingan dunia kerja.

## 1.5. Metode Pengambilan Data

### 1.5.1 Studi Keperpustakaan

Yaitu mencari, mempelajari, memahami bahan bacaan yang mencakup materi kuliah tentang masalah yang diambil oleh penulis.

### 1.5.2 Studi Lapangan

- a. Data Primer

Data yang diperoleh dari karyawan dan pejabat bersangkutan yang berwenang.

- b. Data Sekunder

Data berupa laporan mengenai aktivitas yang berhubungan dengan permasalahan yang diatas.

### 1.5.3 Pencarian Melalui Internet

Melakukan pencarian data pada internet melalui website yang berkaitan dengan judul atau permasalahan yang diangkat oleh penulis yang bertujuan untuk menambah dan melengkapi data-data yang berkaitan dengan permasalahan yang di bahas.

### 1.6. Tempat dan Waktu Magang

Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menentukan tempat dan waktu kegiatan magang di PT Bank Nagari Cabang Pembantu Sicincin selama 40 hari kerja mulai tanggal 09 Januari 2023 sampai dengan tanggal 03 Maret 2023.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini terdiri dari lima bab, yang dimana masing-masing bab sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode pengambilan data, waktu dan tempat magang dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan secara teoritis landasan materi mengenai bank umum, sistem pembayaran, *mobile banking*, minat, dan efektivitas.

BAB III : GAMBARAN UMUM TENTANG PERUSAHAAN

Bab ini memberikan gambaran umum perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, moto dan tagline perusahaan, stuktur perusahaan serta tata kerja/tugas dari beberapa bagian struktur perusahaan dan produk perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan uraian mengenai bagaimana “Minat dan Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Sicincin”

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang memberikan kesimpulan yang diharapkan dapat bermanfaat serta saran yang diharapkan sebagai bahan masukan bagi PT Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Sicincin.

