

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern ini, Indonesia mengalami perkembangan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi telah menjadi kebutuhan utama untuk mengumpulkan informasi. Dan juga, sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang menyelesaikan suatu masalah dengan cepat bahkan dapat meringkankan pekerjaan. Hampir semua perusahaan besar dan perusahaan kecil di Indonesia tidak terlepas dari kemajuan teknologi. Mereka saling bersaing dan berinovasi dengan memperbarui cara kerja perusahaan dengan bantuan teknologi. Informasi yang dulunya sangat sulit didapat, kini dapat diakses dengan mudah oleh banyak orang. Pesatnya perkembangan teknologi informasi menawarkan banyak peluang di berbagai bidang bisnis saat ini. Dimana penerapan teknologi informasi perusahaan memegang peranan penting dan dapat menjadi pusat dari strategi bisnis untuk mencapai keunggulan kompetitif. Selain itu, teknologi informasi juga telah menjadi kebutuhan dasar setiap perusahaan, terutama dalam penyampaian informasi yang cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat dalam semua operasi bisnis.

Salah satu sektor industri yang paling terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi adalah sektor perbankan. Saat ini perbankan berlomba-lomba menawarkan produk layanan yang misinya mendukung cara perbankan yang berbeda dengan nasabah. Hal ini disebabkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga perilaku konsumen

(pelanggan) mulai banyak berubah. Oleh sebab itu, perkembangan teknologi informasi menjadi peluang bagi dunia perbankan untuk maju dengan pelayanan yang lebih baik kepada nasabahnya, yaitu memberikan kecepatan transaksi serta kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah untuk menyelesaikan transaksi keuangan dan non keuangan secara online tanpa perlu datang ke bank dan ikut serta melakukan antri di ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

Salah satu bentuk layanan jasa yang ditawarkan pihak bank untuk melakukan transaksi perbankan melalui teknologi internet adalah *mobile banking*. *mobile banking* merupakan layanan yang hanya dapat digunakan oleh nasabah yang telah memiliki rekening di bank bersangkutan. Dengan adanya *mobile banking* dapat memberikan bagi nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank bersangkutan. Fitur-fitur yang terdapat dalam *mobile banking* antara lain informasi saldo, transfer antar bank, transfer sesama bank, informasi mutasi rekening, pembelian data internet, pembelian voucher isi ulang pulsa dan pembayaran tagihan. *mobile banking* diyakini dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas serta produktivitas nasabah yang memiliki aktivitas padat. Karena tujuan utama dari layanan ini adalah memberikan kemudahan kepada nasabah dengan menyediakan pelayanan perbankan langsung tanpa perlu nasabah bersangkutan pergi ke bank.

Fasilitas yang ditawarkan dalam *mobile banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan nyaman, aman, tersedia setiap waktu serta bisa diakses kapan saja dan dari mana saja. Dan fasilitas tersebut memberikan keuntungan bagi nasabah yaitu mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi dan menghemat waktu. Meskipun memiliki banyak keunggulan, faktanya minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* masih kurang.

Nasabah lebih menyukai melakukan transaksi secara manual dengan melakukan antrian di bank atau melakukan transaksi menggunakan ATM. Selain itu masih banyak juga nasabah tidak merasakan manfaat dari *mobile banking* karena digunakan hanya untuk melihat informasi saldo. Masyarakat Indonesia juga belum terbiasa menggunakan transaksi dengan *mobile banking*, bahkan masih banyak yang belum mengerti.

PT Bank Nagari merupakan salah satu lembaga keuangan dibidang jasa perbankan yang menyediakan fasilitas layanan *mobile banking* untuk nasabahnya. Latar belakang adanya *mobile banking* adalah karena PT Bank Nagari menginginkan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya, serta untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, layanan ini dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja

Layanan *mobile banking* pada PT Bank Nagari saat ini terus berkembang dan meningkat. PT Bank Nagari terus mengoptimalkan sistem untuk layanan *mobile banking* dengan menambah fitur dan meningkatkan keamanan melakukan transaksi. Namun masih terdapat nasabah yang mengalami kendala saat menggunakan *Mobile Banking*. Kendala yang dihadapi nasabah diantaranya ketersediaan jaringan internet untuk menggunakan layanan tersebut . Jika tidak ada jaringan internet maka layanan *mobile banking* tidak dapat digunakan untuk transaksi. Selain itu nasabah juga merasa kurang aman dan takut akan adanya kebocoran data saat menggunakan *mobile banking*. Hal ini menjadi keluhan nasabah dan menjadi tantangan besar PT Bank Nagari untuk meningkatkan minat nasabah dalam layanan *mobile banking* ini. Untuk itu diperlukan analisa lebih lanjut untuk mengetahui masalah lain yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul tentang **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA BANK NAGARI CABANG PEMBANTU AROSKA”**



1.2 Rumusan Masalah

Sebagaimana yang telah penulis uraikan diatas. Maka penulis mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan

mobile banking pada Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

2. Bagaimana strategi Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka meningkatkan minat nasabah menggunakan layanan *Mobile Banking*

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang harus dicapai dalam penulisan laporan sesuai dengan rumusan masalah diatas adalah:

1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking* pada Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

2. Untuk mengetahui strategi Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka meningkatkan minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*

1.4 Metode Penulisan

Metode yang digunakan untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut:

- a) Studi Keperpustakaan

Yaitu mengumpulkan mempelajari teori-teori yang relevan dari bahan bacaan seperti buku teks dan bahan-bahan kuliah yang berhubungan dengan masalah yang dibahas penulis

b) Studi Lapangan

Melakukan peninjauan langsung di Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka untuk mendapatkan data yang diperlukan, baik melalui wawancara dengan pihak bersangkutan maupun melalui observasi langsung.

1. Data Primer

Data yang didapat langsung dari sumber utamanya yaitu salah satu pejabat bank dengan melakukan wawancara. Selain wawancara, penulis juga mendapatkan data dari hasil survei dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

2. Data Sekunder

Yaitu data yang dikumpulkan berupa laporan aktivitas yang berhubungan dengan objek yang dibahas

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, tempat dan waktu magang dan terakhir sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas mengenai defenisi Bank, pengertian minat, pengertian nasabah dan tentang *mobile banking*

BAB III : GAMBARAN UMUM

Pada bab ini berisikan gambaran umum, sejarah berdirinya PT Bank Nagari, visi dan misi serta tujuan, tugas dan fungsi, struktur Lembaga perbankan dari PT Bank Nagari

BAB IV : METODOLOGI PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan pembahasan dari Analisis Pengaruh Minat Nasabah terhadap Layanan Mobile Banking pada PT Bank Nagari Cabang Pembantu Arosuka

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan akhir dari seluruh pembahasan yang berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian

