

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era digitalisasi seperti sekarang ini, setiap kegiatan manusia tidak terlepas dari pengaruh teknologi yang terus berkembang. Perkembangan teknologi yang sangat terlihat yaitu pada sektor teknologi informasi. Dampak teknologi informasi yang paling banyak terpengaruh yaitu pada sektor ekonomi khususnya yaitu pada sektor perbankan. Pesatnya perkembangan teknologi dan ketatnya persaingan perbankan di Indonesia, membuat perusahaan terus mengeluarkan inovasi dalam pelayanan terhadap nasabah agar dapat bersaing. Inovasi yang ditawarkan oleh sektor perbankan yaitu menciptakan aplikasi *mobile banking*.

Mobile banking yang disediakan oleh perbankan yaitu berupa fasilitas layanan untuk memberikan kemudahan akses serta kecepatan memperoleh informasi keuangan. *Mobile banking* atau yang juga dikenal sebagai *m-banking* menggunakan sistem yang memungkinkan penggunaanya untuk melihat transaksi finansial dari *smartphone* atau perangkat *mobile wireless* lainnya. *Mobile banking* mencakup layanan yang ditawarkan meliputi fasilitas untuk melakukan transaksi bank dan membayar tagihan, untuk mengelola akun dan untuk mengakses informasi yang tersedia.

Penggunaan *mobile banking* semakin populer di Indonesia karena memiliki beberapa alasan. Pertama, penggunaan *mobile banking* praktis dan efisien sehingga nasabah tidak perlu melakukan transaksi secara fisik. Dengan *mobile*

banking nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah tanpa harus mengganggu aktivitas lain. Nasabah dapat memanfaatkan layanan perbankan dimana saja dan kapan saja tanpa harus mengorbankan waktu dari pekerjaan mereka.

Aplikasi *mobile banking* yang praktis atau mudah digunakan merupakan suatu cara bagi bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Layanan *mobile banking* umumnya memiliki fitur yang mudah digunakan dan dipahami, sehingga tidak perlu keahlian khusus untuk menggunakannya. Hal ini tentu dapat memudahkan para nasabah yang kurang paham teknologi menggunakan layanan perbankan melalui perangkat *mobile*. Dengan kemudahan dalam penggunaannya membuat banyak nasabah tertarik untuk menggunakannya.

Selanjutnya, ketertarikan nasabah tidak hanya dalam kemudahan penggunaan dalam *mobile banking* tetapi juga dalam segi menghemat waktu. Dengan menggunakan *mobile banking* nasabah tidak perlu datang lagi ke bank secara fisik untuk melakukan transaksi keuangan. Nasabah dapat melakukan transaksi hanya lewat *smartphone* dan mengakses aplikasi *mobile banking* ketika ingin melakukan transaksi. Dengan adanya keuntungan tersebut tentunya nasabah tidak perlu lagi untuk antri dan berlama-lama di bank.

Selain itu, nasabah juga tidak perlu khawatir tentang jam pelayanan bank karena *mobile banking* dapat diakses seharian tanpa ada batasan waktu. Bagi nasabah yang tinggal jauh dari lokasi bank juga dapat memanfaatkan layanan *mobile banking* tanpa harus mengorbankan waktunya untuk pergi ke bank.

Dengan adanya layanan *mobile banking* ini tidak hanya menghemat waktu tapi juga menghemat tenaga.

Alasan berikutnya, *mobile banking* menawarkan keamanan dalam bertransaksi. Penggunaan *mobile banking* memiliki tingkat keamanan yang cukup tinggi biasanya dilengkapi dengan fitur keamanan yang cukup baik, seperti kode PIN, *fingerprint*, dan pengenalan wajah. Hal ini dapat menjaga keamanan transaksi perbankan pengguna dari aksi kejahatan seperti pencurian kartu ATM atau *skimming*. Namun, beberapa orang masih ragu untuk menggunakan layanan ini karena khawatir keamanan informasi pribadi mereka yang terancam.

Dalam mengatasi keraguan dalam penggunaan *mobile banking*, nasabah harus menggunakan *smartphone* mereka sendiri untuk mengakses rekening bank mereka. Untuk mengakses *mobile banking* pasti ada proses otentikasi ganda dan enkripsi data nasabah. Hal ini dapat mengurangi resiko penipuan dan kebocoran data yang dapat terjadi pada transaksi keuangan yang dilakukan langsung ke bank. Keamanan pada penggunaan *mobile banking* merupakan prioritas dalam pengembangan dan penerapan teknologi.

Untuk meningkatkan keamanan penggunaan *mobile banking*, nasabah juga harus dibekali dengan literasi digital dan persepsi terkait keamanan penggunaan *mobile banking*. Semakin tinggi kesadaran nasabah tentang keamanan penggunaan *mobile banking* maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan penggunaan *mobile banking*. Hal ini dapat menunjukkan bahwa edukasi tentang keamanan *mobile banking* dapat meningkatkan efektivitas penggunaannya.

Kemudian, penggunaan *mobile banking* juga banyak diminati karena aplikasi *mobile banking* gratis. Aplikasi yang disediakan oleh bank ini tidak ada dipungut biaya sedikitpun. Oleh karena itu, banyak nasabah yang menggunakan *mobile banking*, selain praktis digunakan *mobile banking* juga tidak memungut biaya tambahan dari nasabah. Aplikasi yang disediakan gratis menyebabkan nasabah tidak pikir panjang untuk menggunakan *mobile banking*.

Tugas akhir ini menggunakan Bank Nagari sebagai objek pembahasannya. Bank Nagari sudah meluncurkan produk berbasis teknologi yang hampir serupa dengan *Mobile Banking* yaitu *Nagari Cash Management*, *Nagari Digital Masjid*, *QRIS*, dan *Nagari Mobile Banking*. Layanan *Nagari Cash Management* bisa dimanfaatkan oleh nasabah *personal* maupun nasabah *corporate* yang sudah bisa digunakan semenjak tahun 2018. Layanan *Nagari Digital Masjid* yaitu layanan yang ditujukan kepada masjid guna untuk membuka sumbangan atau infaq, yang mana jika ada orang yang ingin bersedekah dan melihat proses pembangunan masjid bisa melalui layanan ini. Layanan *QRIS* merupakan layanan transaksi cukup hanya melakukan scan pada barcode. Selanjutnya, juga ada layanan *Nagari Mobile Banking* yaitu pelayanan digital Bank Nagari yang sudah setara dengan bank lainnya.

Nagari Mobile Banking salah satu aplikasi digital perbankan yang diluncurkan oleh Bank Nagari untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke bank. Aplikasi ini sudah memiliki keamanan yang terjamin karena sudah menggunakan kata sandi dan pin untuk bisa mengaksesnya. *Nagari Mobile Banking* dapat diperoleh oleh nasabah secara

gratis pada *appstore* untuk pengguna *apple* dan *google playstore* untuk pengguna android. Untuk penggunaan aplikasi *Nagari Mobile Banking* dapat digunakan dengan mudah oleh semua kalangan nasabah karena fitur yang ditawarkan pada aplikasi ini sangat sederhana.

Berdasarkan beberapa alasan dalam penggunaan *mobile banking* yang sudah penulis uraikan diatas, maka penulis tertarik untuk membahas pada tugas akhir mengenai “**Penerapan Sistem *Mobile Banking* Dalam Transaksi Keuangan Pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan, adapun permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi?
2. Apa saja hambatan yang dapat mempengaruhi penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi?
3. Bagaimana solusi dalam mengatasi hambatan yang dapat mempengaruhi penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi?

1.3 Tujuan Magang

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi.
2. Untuk mengidentifikasi apa saja hambatan yang dapat mempengaruhi penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi dalam mengatasi hambatan yang dapat mempengaruhi penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat dari kegiatan magang yang penulis lakukan diharapkan memberikan manfaat yang berarti untuk berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi Instansi

1. Karyawan di kantor terkait akan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan magang.
2. Dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor dalam penerapan sistem *mobile banking* dalam transaksi keuangan.

b. Bagi Akademisi

Dengan adanya kegiatan magang dapat memberikan sumbangan pemikiran dan juga dapat memberikan ide-ide yang dapat digunakan sebagai pedoman bagi pembaca.

1.5 Metode Penelitian

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengamati objek yang akan penulis bahas pada tempat magang, dan mengetahui berbagai informasi terkait magang yang akan dilakukan.
2. Studi pustaka, yaitu pengumpulan data dengan cara membaca buku dan jurnal yang berkaitan dengan materi yang penulis bahas.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Bank Nagari Cabang Bukittinggi selama 40 hari kerja. Penulis berharap dengan magang di Bank Nagari Cabang Bukittinggi dapat mempraktekan pengetahuan dan keterampilan yang penulis miliki.

1.7 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat penulisan, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan tugas akhir ini.

BAB III: GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum Bank Nagari Cabang Bukittinggi yang meliputi sejarah singkat perusahaan, penjelasan mengenai logo perusahaan, visi dan misi perusahaan, uraian tugas dan struktur organisasi perusahaan serta aktifitas yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan hasil studi selama magang di Bank Nagari Cabang Bukittinggi yang menyangkut tentang penerapan sistem aplikasi *mobile banking* dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Bukittinggi

BAB V: PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan secara ringkas mengenai topik yang dibahas dan dilanjutkan dengan saran-saran yang

berguna sebagai bahan masukan bagi Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

