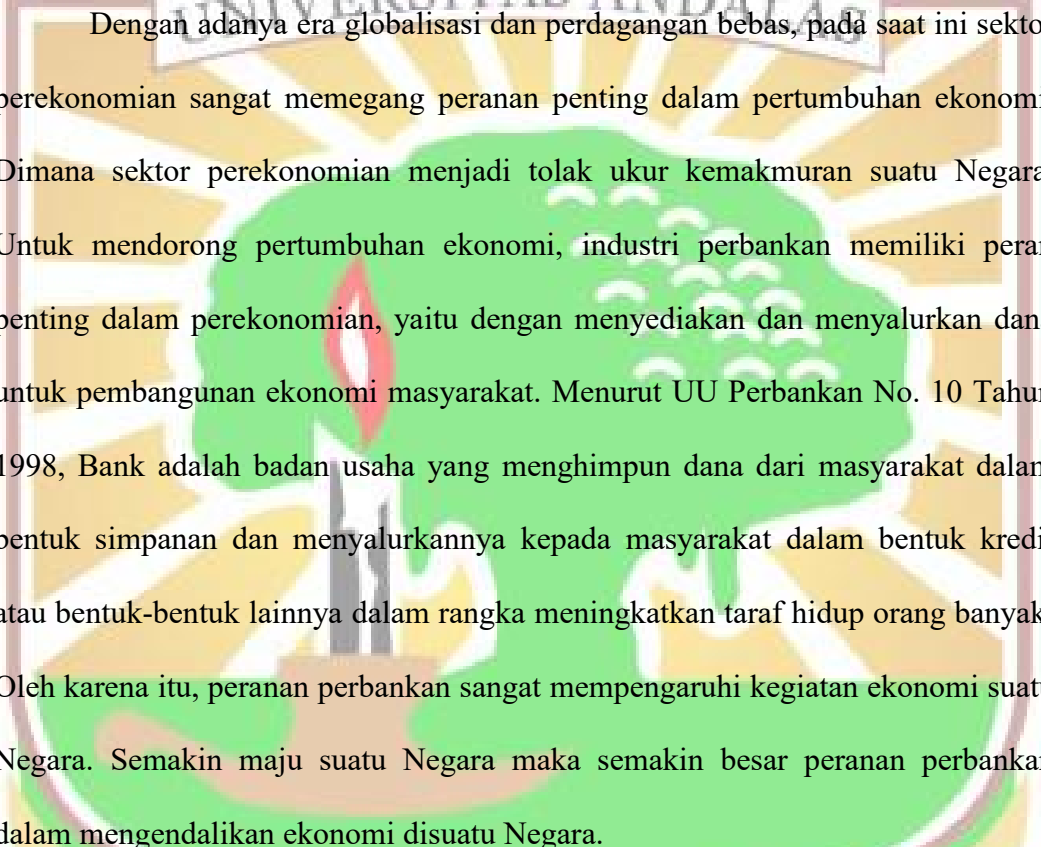


## BAB I

### PENDAHULUAN

#### I. Latar Belakang Masalah



Dengan adanya era globalisasi dan perdagangan bebas, pada saat ini sektor perekonomian sangat memegang peranan penting dalam pertumbuhan ekonomi. Dimana sektor perekonomian menjadi tolak ukur kemakmuran suatu Negara. Untuk mendorong pertumbuhan ekonomi, industri perbankan memiliki peran penting dalam perekonomian, yaitu dengan menyediakan dan menyalurkan dana untuk pembangunan ekonomi masyarakat. Menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Oleh karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Semakin maju suatu Negara maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan ekonomi disuatu Negara.

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan sebuah kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah, karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah, maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Hal tersebut akan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan kebutuhan yang kuat dengan perusahaan. Apabila kualitas pelayanan semakin


baik, ditunjukkan dengan pelayanan yang handal, memiliki daya tanggap, memiliki jaminan pelayanan dan rasa perhatian yang lebih, maka konsumen akan merasa puas.

Pada saat ini terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi di industri perbankan, seperti kebutuhan masyarakat tentang kemudahan pelayanan di industri perbankan. Maka dari itu dituntut bagi dunia perbankan melakukan inovasi di bidang pelayanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi. Semakin bagus pelayanan yang diberikan, maka akan memberikan kepuasan bagi masyarakat. Seperti halnya produk perbankan yang menggunakan teknologi informasi atau yang biasa disebut dengan SMS-Banking. Dengan adanya kemajuan dibidang teknologi informasi ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja.

Latar belakang dari kemunculan SMS-banking ini juga disebabkan oleh bank-bank yang saat ini ingin mendapat kepercayaan dari setiap nasabahnya. Dan salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan pemanfaatan teknologi. Dengan adanya teknologi yang bertumbuh dengan pesat, harus dimanfaatkan secara cermat dan tepat. Berbagai macam teknologi menyediakan terobosan-terobosan baru yang dapat digunakan oleh bank dalam usahanya untuk selalu meningkatkan kualitas layanan yang ada.

Demikian pula halnya di Sumatera Barat, banyak bank yang beroperasi untuk meningkatkan ekonomi masyarakat dan pembangunan dimana ada yang beroperasi secara konvensional dan ada pula yang secara syariah. Bank BTN

sebagai salah satu Bank Umum yang beroperasi di Seluruh Indonesia juga mempunyai peran yang sangat krusial terhadap pertumbuhan perekonomian masyarakat Sumatera Barat dengan mottonya yang berbunyi “Sahabat Keluarga Indonesia”.



Salah satu produk Bank BTN yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan jasa di Sumatera Barat khususnya kota Padang, yang sangat membantu dalam pelayanan adalah Layanan SMS Banking. Layanan SMS- Banking adalah Layanan Elektronik Banking (E-Banking) yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi perbankan melalui SMS-Banking. SMS-Banking adalah layanan informasi atau transaksi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan media sms, baik dengan cara sms plain text maupun USSD.

Diluncurkannya Layanan SMS Banking adalah untuk memberikan tingkat layanan yang lebih cepat, terpercaya, dan handal, serta dengan jangkauan layanan yang lebih luas tanpa dibatasi dengan kendala wilayah dan waktu. Adapun tujuannya adalah (1). pelayanan tepat waktu real time, (2). pelayanan 24 jam sehari, 7 hari seminggu, termasuk hari libur, (3). pelayanan mandiri (self service) karena melalui telepon seluler yang diproses secara otomatis, (4). memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi kepada nasabah dan (5). Tagihan PLN, Telpun rumah, KPR BTN, dan pengisian pulsa seluruh jenis kartu.

Proses SMS-Banking sendiri muncul tidak hanya berhubungan dengan

bank saja, namun teknologi ini juga bekerja sama dengan operator seluler. Sehingga dapat dilihat bahwa sms-Banking memberikan banyak keuntungan bagi semua kalangan, baik bagi Bank BTN, operator seluler maupun bagi para nasabah Bank BTN yang menggunakan sms-banking. Oleh karena itu, Bank BTN menangkap peluang tersebut dengan memanfaatkan fasilitas mobile banking yang dapat di akses melalui pengguna handphone dan smartphones lainnya guna memberikan kemudahan bertransaksi kepada nasabahnya. Fasilitas tersebut mempunyai keunggulan mempermudah bertransaksi untuk para nasabah yang tidak mempunyai waktu cukup untuk bertransaksi langsung di Bank BTN tersebut.

Berdasarkan fenomena dan penjelasan yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang Padang”.

## **II. Rumusan Masalah**

Dari uraian di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang dibahas pada tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana penerapan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Padang ?
2. Bagaimana kendala penerapan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Padang ?
3. Bagaimana solusi mengatasi kendala penerapan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara

Padang ?

### III. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Padang ?
2. Untuk mengetahui kendala penerapan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Padang ?
3. Untuk mengetahui solusi mengatasi kendala SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Padang ?

### IV. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan atas kekurangan yang mungkin ada dalam sebuah organisasi atau perusahaan.
2. Manfaat Teoritis, agar bisa mengetahui bagaimana Prosedur Peningkatan SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Padang ?
3. Memberikan masukan kepada perusahaan terhadap kekurangan yang ada di prosedur SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT.

Bank Tabungan Negara Padang ?

## **V. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Untuk memenuhi mata kuliah wajib yang harus diikuti oleh penulis, maka penulis melaksanakan magang pada tanggal 27 Desember 2016 s/d 20 Februari 2017, selama 40 hari kerja, dengan judul tugas akhir yang diajukan oleh penulis, yaitu “SMS Banking sebagai Inovasi kualitas pelayan jasa pada PT. Bank Tabungan Negara Cabang padang”.

## **VI. Sistematika Laporan Magang**

Adapun sistematika laporan magang ini adalah:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, serta sistematika laporan magang.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Memberikan landasan teori tentang SMS-Banking sebagai inovasi kualitas pelayanan pada Bank Tabungan Negara, menjelaskan teori-teori pendukung serta menggunakan penjelasan dan pembahasan tugas akhir (Laporan Magang)

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Menguraikan tentang gambaran umum perusahaan, sejarah berdirinya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk padang.

#### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Menguraikan tentang penerapan SMS-Banking sebagai inovasi kualitas pelayanan pada Bank Tabungan Negara, kendala dan solusinya (Laporan Magang).

#### **BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini memberikan kesimpulan dan saran terhadap suatu permasalahan yang timbul berdasarkan pengamatan penulis selama melakukan penelitian pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Padang.

