

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak pada bidang jasa keuangan. Bank juga sering didefinisikan sebagai suatu lembaga jasa keuangan yang memiliki fungsi sebagai perantara keuangan yang memobilisasi dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dalam bentuk kredit untuk membiayai usaha atau keperluan konsumtif. Seperti dikatakan Hasibuan (Dasar-dasar Perbankan:2001, dalam Jamev,2014) “Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat”

Pada era globalisasi saat ini, kualitas dipandang sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan kompetitif, karena kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi nasabah. Kepuasan nasabah akan tercapai apabila kualitas produk dan jasa yang diberikan sesuai dengan kebutuhannya. Riset tentang loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat bermanfaat bagi perusahaan. Loyalitas nasabah bukan lagi tujuan akhir dari perusahaan. Riset tentang loyalitas nasabah ini dilakukan perusahaan sebagai proses untuk perbaikan internal perusahaan.

Umumnya, riset tentang loyalitas nasabah kurang memahami perubahan dan tingkat kepentingan yang ada dalam benak nasabah. Dengan semakin tingginya persaingan dalam menawarkan produk, selera konsumen menjadi cepat sekali berubah. Nasabah gampang sekali terpengaruh dengan promosi-promosi produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan lain. Dalam melakukan riset tentang loyalitas nasabah, ada standar-standar atau ukuran-ukuran yang dipakai yang dapat mewakili kepuasan nasabah terhadap suatu produk dan jasa.

Sebagai salah satu bank yang berada di dalam industry perbankan, Bank Nagari juga menyadari bahwa nilai keunikan dari produk dan layanan yang mereka tawarkan penting

untuk membangun citra dalam benak nasabah. Layanan SMS Banking merupakan salah satu layanan electronic banking yang ditawarkan oleh PT. Bank Nagari untuk menyampaikan nilai lebih dari produk yang dimiliki Bank Nagari kepada nasabah. Manfaat menarik yang di dapat dari keunikan layanan SMS banking ini diantaranya adalah kemudahan dalam melakukan berbagai macam transaksi tanpa harus menggunakan bantuan teller, seperti transfer antar rekening, bahkan untuk mengetahui saldo di rekening pun bisa dilakukan tanpa batasan waktu. Hanya dengan menggunakan fasilitas ponsel nasabah baik dari jaringan provider GSM maupun CDMA nasabah bias mengakses rekening mereka.

Berdasarkan hal-hal yang sudah dijelaskan diatas, maka penulis akan mengulas lebih lanjut tentang hal-hal yang berhubungan dengan Aktivitas Layanan SMS Banking. Selanjutnya penulis akan menguraikannya dalam bentuk laporan magang dengan judul “Ativitas Pelayanan SMS Banking Pada PT. Bank Nagari Cab. Bukittinggi”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di uraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah yang dapat diangkat dalam penulisan ini yaitu :

1. Bagaimana prosedur pendaftaran layanan SMS Banking PT. Bank Nagari Cab. Bukittinggi?
2. Apa saja jenis fitur dan fasilitas transaksi SMS Banking yang ditawarkan oleh PT. Bank Nagari Cab. Bukittinggi?
3. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan SMS Banking Bank Nagari Cab. Bukittinggi?

1.3 Tujuan Penulisan

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

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pendaftaran SMS Banking dan apa saja kelebihan dan kekurangan layanan SMS Banking bagi nasabah PT. Bank NagariCab. Bukittinggi
2. Untuk mengetahui apa saja jenis fitur dan fasilitas transaksi SMS Banking yang ditawarkan oleh PT. Bank Nagari Cab. Bukittinggi
3. Untuk mengetahui bagaimana perkembangan jumlah nasabah yang menggunakan SMS Banking Bank Nagari Cab. Bukittinggi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan di atas dan berbagai kegiatan yang dilakukan selama magang atau praktek kerja lapangan, maka penulis juga memperoleh beberapa manfaat yang tidak ditemukan langsung di bangku kuliah. Adapun beberapa manfaat yang diperoleh, yaitu:

1. Bagi Penulis
 - a. Memperoleh gambaran mengenai bagaimana dunia kerja dibidang sistem pembayaran pada khususnya, serta dibidang perbankan pada umumnya.
 - b. Penulis dapat membandingkan secara langsung ilmu yang penulis di peroleh di bangku kuliah dan bagaimana penerapan sesungguhnya di bank.
 - c. Penulis dapat mengamati langsung faktor-faktor apa saja yang perlu diperhatikan dalam penerapan sistem layanan SMS Banking
 - d. Penulis menemukan dan mengerti gambaran kerja yang sesungguhnya.
 - e. Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan sebaik-baiknya, karena data yang penulis dapat dari bank lengkap dan terperinci.

2. Bagi Universitas

Selain bermanfaat bagi penulis, magang ini juga bermanfaat bagi universitas yang menjadi tempat praktek kerja lapangan, yaitu :

- a. Menghasilkan lulusan yang memiliki keahlian dan integritas dalam bidang ilmunya.
- b. Sebagai penyempurna kurikulum akhir mahasiswa yang bersangkutan untuk menyelesaikan studinya.

3. Bagi Bank

Magang dan praktek kerja lapangan ini juga bermanfaat bagi bank yang menjadi tempat praktek kerja lapangan yaitu membantu pegawai perusahaan untuk menyelesaikan tugasnya dan sebagai sumber masukan PT. Bank Nagari Cab. Bukittinggi dan untuk lebih mengoptimalkan kinerja dalam penerapan sistem Layanan SMS Banking.

1.4 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada PT Bank Nagari Cabang Bukittinggi.

Kegiatan magang dilakukan selama 40 hari masa kerja. Dari tanggal 08 Januari 2018 sampai dengan 02 Maret 2018

1.5 Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Objek Penelitian

Pengguna jasa Layanan SMS Banking Pada PT. Bank Nagri Cab. Bukittinggi.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif yang digunakan adalah studi analisis bisnis dengan tujuan untuk memberikan gambaran secara mendetail.

3. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah :

a. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung ke lapangan dan pengamatan data-data yang berhubungan dengan melakukan wawancara, observasi maupun dalam bentuk laporan.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah studi yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur yang berhubungan dengan penulisan laporan ini guna melengkapi data yang di dapat dari lapangan dan sebagai landasan teori yang berkait dengan masalah yang menjadi objek penelitian.

4. Metode Analisa

Dalam melakukakan penelitian terhadap sistem layanan SMS Banking yang dilakukan agar dihasilkan informasi yang tepat, untuk mengidentifikasi perlakuan sistem layanan SMS Banking sesuai dengan yang dilakukan oleh bank dengan mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan sistem layanan SMS Banking.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan laporan magang sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Menguraikan secara ringkas latar belakang masalah, tujuan kegiatan magang, tempat dan waktu magang, da sistematika penulisan laporan.

BAB II Landasan Teori

Landasan teori ini mengemukakan teori-teori yang relevan dengan isi yang menyangkut tentang sistem Layanan SMS Banking yang bersumber buku, internet, dan lain-lain.

BAB III Gambaran Umum Bank

Menguraikan hal-hal yang berkaitan dengan gambaran umum bank, yang berisi sejarah berdirinya bank, visi dan misi bank, makna logo bank, struktur organisasi bank, serta bentuk kegiatan atau aktifitas dalam bank.

BAB IV

Pembahasan

Merupakan bagian yang menggambarkan tentang hasil atau data yang didapat selama magang yaitu, Aktivitas Layanan SMS Banking Pada PT. Bank Nagari Cab. Bukittinggi

BAB V

Penutup

Berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengamatan dari pelaksanaan kegiatan magang yang telah dilakukan.



UNIVERSITAS ANDALAS



KEDJAJAAN

UNTUK

RANGKAI