

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan Proses dokumentasi yang harus dilakukan bisnis untuk memastikan bahwa layanan dan produk disampaikan secara konsisten. Definisi Standar Operasional Prosedur Sederhananya, ini adalah instruksi tertulis yang menggambarkan pelaksanaan prosedur atau aktivitas kerja sehari-hari. Standar Operasional Prosedur Sering digunakan untuk menunjukkan kepatuhan terhadap peraturan dan praktik operasi Ini juga mendokumentasikan atau mempertahankan bagaimana tugas harus diselesaikan dalam kelompok atau organisasi individu.

Dengan adanya Standar Operasional Prosedur maka Perusahaan akan berjalan dengan lancar dan sesuai keinginan untuk mencapai visi misi yang telah di atur dari awal dan dapat membuat Perusahaan berkembang pesat termasuk pada Perusahaan PT Bank BNI. Jika Standar Operasional Prosedur tidak di terapkan dengan baik maka kinerja SDM pada Perusahaan tidak ada perkembangan atau bahkan terjadinya penurunan hingga mengakibatkan penyusutan penjualan yang berdampak terhadap financial Perusahaan tersebut.

Pada hal tersebutlah, Standar Operasional Prosedur Secara umum, ia mengelola seluruh proses bisnis dan berfungsi sebagai dokumen yang mengelola dan mengendalikan seluruh proses bisnis secara keseluruhan. Standar Operasional Prosedur juga merupakan cara yang efektif untuk mengkomunikasikan perubahan cara perusahaan Anda beroperasi kepada karyawan Anda

Menurut Sailendra (2015:11), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang dipakai untuk membenarkan bahwa aktivitas operasional organisasi maupun perusahaan dapat berjalan secara baik dan lancar.

Menurut Insani (2010:1), Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen yang memuat mengenai serangkaian perintah atau instruksi yang telah dibuat secara tertulis. Kemudian, dibakukan pada berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang terdiri dari cara melakukan pekerjaan, tempat penyelenggaraan, waktu pelaksanaan, dan individu yang terlibat dalam aktivitas.

Penting Standar Operasional Prosedur nasional bagi Perusahaan mengelola sebuah Perusahaan dengan lingkup pekerjaan yang kompleks dan sumber daya manusia yang beragam tidaklah mudah. Semua elemen yang ada tersebut harus bisa dimaksimalkan dengan benar agar apa yang menjadi visi misi Perusahaan bisa tercapai dan kepuasan konsumen dapat terpenuhi dengan baik. Dan salah satu yang bisa dilakukan adalah dengan cara membuat Standar Operasional Prosedur.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal sebagai banknote. Kata bank berasal dari bahasa Italia banca yang berarti tempat penukaran uang. Pengertian Bank berdasarkan undang-undang No. 10 Tahun 1998 adalah lembaga keuangan yang memiliki kegiatan penghimpunan dana dari Masyarakat dalam bentuk simpanan ( *funding* ) dan menyalurkan dana kepada Masyarakat dalam bentuk pinjaman ( *lending* ). Selain tugas tersebut Bank juga memberikan jasa-jasa lainnya ( *service* ) kepada Masyarakat.

Melayani kegiatan dunia perbankan sebagai sektor yang menunjang kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana Walaupun pelayanannya hanya bersifat support department, namun pelayanan yang diberikan bermanfaat bagi bank dan donasi nasabah juga bermanfaat bagi bank Layanan yang diberikan oleh bank antara lain *safe deposit box (SDB)*, *kliring*, *internet banking*, *M-banking*, transfer uang, dll

Sementara itu, di era globalisasi dimana teknologi berkembang pesat, kebutuhan nasabah terhadap layanan perbankan semakin meningkat semakin meningkat dan semakin kompleks. Hal ini menunjukkan bahwa peran perbankan sangat diperlukan di seluruh lapisan masyarakat, Salah satu peran bank dalam memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakatnya adalah dengan memberikan fasilitas. Saat ini pilihan yang ditawarkan oleh perbankan dan banyak digunakan masyarakat sering disebut dengan perbankan elektronik atau e-banking

Industri perbankan tidak jauh berbeda dengan industri saat ini dalam mendukung kemajuan teknologi Ini adalah standar layanan terdepan di industri saat ini. Industri perbankan menggunakan teknologi dalam proses bisnisnya baik secara internal maupun eksternal. Perbankan elektronik merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan media transaksi alternatif. Salah satu bentuk electronic banking yang akan dibahas pada tugas akhir ini adalah *mobile banking*.

Menurut Riswandi, Budi Agus (2005: 31), *Mobile banking* merupakan produk transaksi yang menggunakan smartphone. Mengakses layanan dan fasilitas m-banking itu sulit, selain menjadi nasabah, memiliki rekening tabungan, dan memiliki telepon genggam (smartphone) sebagai penunjang, bukan itu maksudnya. Bahkan, nasabah dapat melakukan seluruh transaksi yang tersedia di menu M-Banking sehingga memudahkan dalam melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi cabang bank

Namun dalam penggunaan M-banking terdapat beberapa kendala yang terjadi salah satunya pada Penggunaan M-banking apabila nasabah mengganti smartphone yang sebelumnya digunakan untuk M-banking, tidak mengingat Password dari M-banking dan disaat mencoba untuk login M-banking adanya perbedaan data sehingga pihak Bank BNI harus merubah data nasabah tersebut, oleh karena itu penulis akan membahas mengenai "Standar Operasional Prosedur Penggunaan Mobile Banking Pada PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas "

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur dalam Pembuatan M-Banking
2. Apa saja hambatan yang timbul dari Mobile Banking Bank BNI kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan atas hambatan yang ada pada penggunaan M-Banking Bank BNI kantor cabang pembantu Universitas Andalas?

## **1.3 Tujuan Magang**

Adapun tujuan dilaksanakan magang, yakni :

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) perubahan data pada M-Banking nasabah disaat terjadi kendala Bank BNI
2. Untuk mengetahui apa saja tantangan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank BNI
3. Untuk mengetahui solusi untuk mengatasi tantangan dala Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank BNI

## **1.4 Manfaat Magang**

### **1.4.1 Bagi Akademisi**

Penulisan dapat menerapkan dan mengembangkan apa yang telah penulis terima tentang standar operasional prosedur ( SOP ) dan penggunaan M-Banking pada pelayanan Bank BNI KCP Unand

### **1.4.2 Bagi Praktisi**

Untuk mengetahui bagaimana PT Bank BNI Menerapkan Standar Operasional Prosedur ( SOP ) penggunaan M-Banking

## **1.5 Metode Magang**

### **1.5.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang**

Kegiatan Magang Kerja dilaksanakan dalam waktu 40 hari Kegiatan magang kerja ini dilaksanakan di PT Bank BNI KCP Unand limau manis, kec. Pauh, kota Padang, Sumatra Barat kegiatan Magang Kerja dilaksanakan Pada tanggal 6 Februari 2023 sampai 30 Maret 2023.

### **1.5.2 Metode Pelaksanaan Magang**

Kegiatan Magang kerja di PT Bank BNI KCP Unand dibimbing oleh pembimbing akademik dan pembimbing Customer Service. Peran pembimbing Customer Service dalam kegiatan magang kerja ini adalah sebagai Fasilitator yang memberikan petunjuk serta informasi bagi peserta magang sesuai dengan topik yang telah dibahas selama kegiatan magang kerja berlangsung. Sedangkan peran pembimbing akademik sebagai fasilitator dalam bidang akademik untuk memastikan peserta magang telah melakukan kegiatan magang sesuai prosedur atau peraturan yang telah ditetapkan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran secara singkat tentang penyusunan laporan Tugas Akhir ini secara sistematis, yaitu :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan secara umum latar belakang, perumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, dan sistematis laporan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori yang berkenaan Standar Operasional Prosedur Penggunaan Mobile Banking Pada PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas

## **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi gambaran umum Perusahaan PT Bank BNI KCP Unand yang dalamnya terdapat struktur organisasi, visi dan misi, tugas pokok kegiatan yang ada pada institusi dan serta tentang Perusahaan lainnya.

## **BAB IV PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang standar operasional prosedur dan penggunaan M-Banking pada pelayanan nasabah PT Bank BNI KCP Unand serta tantangan dan solusinya.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis berdasarkan hasil jabaran pembahasan dan analisis dalam pelaksanaan magang yang dengan tujuan bermanfaat bagi penulis maupun pembaca nantinya.