

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman maka teknologi juga semakin canggih, sehingga manusia lebih memanfaatkan teknologi karena dianggap lebih mudah. Perkembangan teknologi tersebut terjadi karena pola pikir manusia yang semakin berkembang. Di era globalisasi ini, teknologi bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, oleh sebab itu tidak menutup kemungkinan bahwa teknologi merubah kehidupan. Teknologi juga berkembang di dunia perbankan, seperti halnya *mobile banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut (Hie, 2021:151).

Mobile banking atau sering disebut *m-banking* adalah sebuah layanan yang diberikan oleh pihak bank untuk melancarkan dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu *m-banking* juga merupakan suatu layanan perbankan yang bisa diakses oleh nasabah menggunakan telepon seluler (handphone). Dengan fasilitas ini, setiap nasabah yang mempunyai telepon seluler bisa dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama telepon seluler yang digunakan terkoneksi internet. Hal ini sangat menghemat waktu bila dibandingkan dengan pergi ke bank untuk bertransaksi (Tampubolon, 2015:13).

Berkat adanya fasilitas *mobile banking* orang-orang yang sibuk bekerja dan tidak memiliki banyak waktu untuk pergi ke bank, saat ini dapat dengan mudah melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama terhubung dengan internet. Nasabah pastinya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah dan juga dapat diakses dimana saja dan kapan saja, salah satunya dengan perkembangan teknologi perbankan yaitu *mobile banking*, dimana dengan adanya *mobile banking* dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat

menumbuhkan minat nasabah menggunakan *mobile banking*. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka suka dengan apa yang dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, di mana perhatian tersebut menimbulkan keinginan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut.

Manfaat menggunakan layanan *mobile banking* yaitu, membuat pekerjaan menjadi lebih mudah, dapat menambah pengetahuan seseorang, mempercepat waktu penggunaan dan dapat mempengaruhi tingkat kinerja seseorang. Nasabah menggunakan layanan karena dapat mempercepat waktu kerja dalam melakukan transaksi. Meskipun *mobile banking* bermanfaat untuk nasabah perbankan, namun disisi lain *mobile banking* memiliki sisi negative yang harus diwaspadai penggunaannya salah satunya yaitu banyaknya tindakan kejahatan didunia internet seperti pembobolan layanan perbankan secara online, pembajakan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. *Mobile banking* juga menyediakan beberapa layanan didalam aplikasinya seperti, informasi rekening (cek saldo, transfer), pembayaran online (PLN, telkom, akademik, tiket asuransi), pembelian (voucher, HP, vouvher PLN) (Akyuwen, 2020:32).

Mobile banking memberikan kemudahan untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan demikian, kemudahan merupakan salah satu faktor yang penting bagi pengguna untuk bertransaksi menggunakan *mobile banking* dengan fleksibilitas waktu dan tempat, karena dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Selain itu, *mobile banking* dapat di akses dengan mudah dan tidak mengalami kesulitan dalam bertransaksi. Dalam *mobile banking* apabila jasa yang diberikan oleh pihak bank dianggap mudah sehingga nasabah akan terdorong untuk menggunakan *mobile banking* dalam bertransaksi(Basoeky, *et.al.*, 2020:68).

Dalam *mobile banking* terdapat pemisahan kontak secara fisik antara pihak bank dengan nasabahnya dan tidak adanya interaksi fisik antara pihak bank dengan nasabah yang menyebabkan kondisi yang unik, maka kepercayaan dan keamanan dari nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting bagi pihak bank. Keamanan informasi adalah bagaimana kita

dapat mencegah penipuan atau paling tidak mendeteksi adanya penipuan disebuah informasi, dimana informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik. Keamanan merupakan isi penting dan sering kali dipublikasi mengenai keamanan di media membuat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *mobile banking* berkurang. Dari sudut pandang nasabah, keamanan adalah sebuah kemampuan yang diberikan pihak bank untuk melindungi informasi atau data nasabah dari tindak penipuan dan pencurian dalam melakukan transaksi perbankan online (Akyuwen, 2020:32)..

Manusia selalu berupaya untuk melakukan efektivitas dalam berbagai bidang kehidupan. Efektivitas mengukur keberhasilan dengan sebuah kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya biaya/sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Adapun efektivitas merupakan perbandingan yang terbaik antara *input* (masukan) dan *output* (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Dengan kata lain hubungan antara apa yang telah diselesaikan. Sehingga efektivitas sangat diperlukan dalam melakukan transaksi *mobile banking*.

Berdasarkan literatur diatas, penulis mengambil judul “Analisis Efektivitas Penggunaan *Mobile Banking* Pada BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang” untuk mengetahui efektivitas penggunaan *Mobile Banking* Pada BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas, maka penulis dapat mengemukakan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas?

2. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas?
3. Apa upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan permasalahan yang dibahas, ada tujuan yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.
2. Untuk mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas penggunaan *mobile banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas penggunaan layanan *mobile banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.

1.4 Manfaat Magang

Manfaat yang ingin diperoleh dalam kegiatan magang adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis magang dapat dijadikan sebagai pengalaman yang sangat berharga serta berguna untuk penulis kedepannya. Dari kegiatan magang dapat menambah ilmu dan wawasan penulis terutama di bidang perbankan mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* pada BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas. Pengetahuan

yang penulis dapatkan tentunya nanti bisa diaplikasikan dalam kegiatan sehari-hari serta bisa membantu orang lain.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini bisa digunakan perusahaan perbankan sebagai pertimbangan dan masukan bagi perusahaan tentang bagaimana efektivitas dan kendala yang dialami perusahaan mengenai penggunaan mobile banking pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas.

1.5 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dapat digunakan penulis dalam menjalankan kegiatan magang sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Penulis melakukan penelitian dengan mencari, mengumpulkan data dari berbagai bahan bacaan yang mencakup buku teks dan bahan perkuliahan yang berkaitan dengan masalah yang dibahas oleh penulis guna membantu dalam melengkapi studi lapangan.

2. Studi Lapangan

Melakukan penelitian langsung oleh penulis dengan meneliti ke perusahaan atau lembaga yang menjadi objek penelitian penulis sehingga data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir ini dapat diperoleh dengan kegiatan aktivitas penulis selama magang. Cara riset lapangan ini juga dapat dilakukan penulis dengan mewawancarai langsung pihak yang berkepentingan dalam perusahaan atau lembaga yang terkait.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Dalam pelaksanaan magang, penulis memilih salah satu lembaga keuangan yaitu bidang perbankan yang dijadikan sebagai tempat magang yaitu PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang yang beralamat di

Jl. Limau manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25176. Kegiatan magang ini berlangsung 40 hari kerja, mulai dari hari Senin sampai dengan hari Jum'at.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan Tugas Akhir ini memiliki 5 BAB, pada setiap BAB berisi tentang hal hal yang perlu dibahas, adapun rincian masing-masing BAB sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan tinjauan teoritis yang memuat teori-teori yang didapatkan semasa kuliah dan buku-buku pedoman lainnya yang relevan dengan judul yang diangkat.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bab ini berisikan gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah umum perusahaan, visi dan misi, nilai budaya, struktur organisasi serta jenis produk simpanan dan pinjaman PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan uraian bagaimana “Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang”.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran tentang Analisis Efektivitas Penggunaan Mobile Banking pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas Padang.

