

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau tahapan yang terjadi dalam interaksi langsung antar orang lain atau antar mesin yang menciptakan kepuasan pelanggan, Pihak yang memberikan suatu layanan terhadap nasabah yakni bernama service provider, sedangkan penerima layanan disebut sebagai service receiver. Pelayanan pada maknanya adalah serangkaian kegiatan atau bisa disebut proses, pelayanan wajib diberikan kepada nasabah secara langsung maupun tidak langsung.

Perkembangan kemampuan sumber daya manusia yang sangat inovatif dan kreatif memicu kemajuan teknologi dengan akselerasi yang tinggi. Semakin berkembangnya zaman, teknologi telah berkembang sangat cepat salah satu contohnya yaitu adanya internet. Internet memberikan layanan telekomunikasi, sumber informasi, dan sebagainya untuk para penggunanya yang telah tersebar diseluruh dunia. Ingternet juga membuat penggunanya mengetahui berbagai macam hal mulai dari hal kecil hingga hal besar.

Menurut Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia saat ini media sosial merupakan sebuah kebutuhan baru dalam kehidupan masyarakat sehari-harinya menggantikan kebutuhan primer. Berdasarkan laporan dari We Are Social jumlah pengguna internet di Indonesia per Januari 2022 meningkat 1,03% atau sebesar 204,7 juta pengguna. Sedangkan pada tahun sebelumnya,

pengguna internet di Indonesia yaitu sebesar 202,6 juta pengguna. (Annur,2022)

Kemajuan teknologi informasi saat ini berdampak pada berbagai sektor yang ada, salah satunya yaitu bidang perbankan. Perbankan merupakan salah satu bidang yang memiliki peran besar terhadap pertumbuhan perekonomian dunia. Bidang perbankan tidak ingin kalah dengan bidang-bidang lainnya. Bidang perbankan turut serta dalam memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk membantu mempercepat dan memperbaiki sistem operasional bank. Saat ini hampir seluruh bank yang ada di Indonesia ini telah menawarkan layanan perbankan melalui internet dengan tujuan untuk memberikan kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi.

Mobile banking atau m-banking merupakan aplikasi layanan perbankan berbasis teknologi informasi. M-banking merupakan layanan self service yang memberikan kebebasan kepada para nasabahnya (Wulandari & Moeliono, 2017). Nasabah dapat melakukan transaksi apa saja kapanpun dan dimanapun mereka berada tanpa perlu pergi ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi para nasabah yaitu mempercepat proses transaksi dan menghemat waktu. Bagi pihak bank, internet banking atau mobile banking merupakan solusi untuk menghemat pembangunan infrastruktur ATM (Agustina, 2017). Namun, dari beberapa keunggulan layanan mobile banking tersebut juga tidak dapat dipungkiri bahwa layanan ini juga memiliki kekurangan.

Mobile banking (m-banking) diciptakan untuk membantu melancarkan dan memberikan kemudahan bagi para nasabah dalam melakukan transaksi. Tuntutan kehidupan masyarakat sehari-hari juga turut serta menjadi penyebab pihak bank meluncurkan aplikasi ini. Contohnya yaitu dalam mendukung kegiatan bisnis seseorang, pembayaran tagihan, dan lain-lain agar lebih mudah, cepat, efektif dan efisien.

Beberapa contoh layanan-layanan yang ditawarkan dalam aplikasi mobile banking ini yaitu layanan transfer antar bank maupun sesama bank, e-wallet (ShopeePay, OVO, Dana, Go-Pay, dan lain lainnya), pembayaran (pulsa, tiket, listrik, dan lainnya), pembelian (pulsa, token listrik, dan lain lainnya), informasi saldo, riwayat transaksi, tagihan kartu kredit, dan lain-lain.

Nasabah dapat memantau, memeriksa atau mengecek saldo rekening, kartu kredit, maupun transaksi lainnya melalui layanan m-banking ini dari jarak jauh (Sari et al., 2021). Aplikasi m-banking ini diakses selama 24 jam melalui smartphone dengan cara mengunduh aplikasi m-banking sesuai dengan bank yang digunakan oleh nasabah di Google Play Store maupun APP Store. Penggunaan aplikasi mobile banking ini sangat praktis dan mudah karena nasabah tidak perlu datang ke bank maupun ATM.

Aplikasi mobile banking merupakan aplikasi yang menggunakan teknologi GPRS (General Package Radio Service), karena teknologi ini merupakan teknologi yang dimiliki oleh ponsel (Nurdin et al., 2020). Maksudnya yaitu aplikasi mobile banking ini dapat diakses melalui smartphone yang memiliki teknologi GPRS tersebut.

Salah satu bank Pembangunan daerah yang ada di Sumatera Barat yang juga turut serta meluncurkan aplikasi mobile banking adalah Bank Nagari. Keunggulan dari penggunaan layanan mobile banking yaitu terdapat pada segi kemudahan akses transaksi dan kegunaan dari layanan tersebut. Karena layanan mobile banking ini merupakan layanan perbankan yang berbasis teknologi, maka teknologi ini akan membantu dalam meningkatkan prestasi kerja dari bank tersebut dan lebih memberikan kemudahan dalam melayani nasabah.

Layanan mobile banking ini menawarkan kemudahan transaksi bagi penggunanya. Maksudnya yaitu nasabah dapat melakukan transaksi apa saja tanpa terbatas oleh ruang dan waktu. Nasabah dapat melakukan pembayaran, pengiriman uang, pembelian pulsa listrik, dan transaksi-transaksi lainnya dimana saja mereka berada dan kapan saja. Nasabah tidak perlu datang ke bank maupun ATM dan mengantri agar dapat melakukan transaksi.

Penggunaan layanan mobile banking juga sangat mudah untuk dipahami dan digunakan. Disamping itu, layanan ini merupakan layanan perbankan yang cepat, efektif dan efisien (Novi, 2011). Dapat menjangkau koneksi yang lebih luas, biaya yang dikeluarkan juga lebih sedikit karena menggunakan internet, dan dapat diakses 24 jam dalam sehari.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis memilih judul **“Penerapan Sistem Mobile Banking Ollin By Nagari Sebagai Bagian Pelayanan Prima Dalam Transaksi Keuangan Pada Bank Nagari Cabang Pariaman”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka permasalahan yang didapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Pariaman?
2. Bagaimana kendala penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan?
3. Bagaimana solusi dari kendala penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Pariaman?

1.3 Tujuan Kegiatan Magang

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Pariaman
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi dari kendala penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Pariaman.

1.4 Manfaat Magang

Hasil dari Magang ini semoga dapat memberikan manfaat dari berbagai pihak, yaitu:

a. Bagi penulis

1. Dengan adanya praktek lapangan, penulis dapat membandingkan ilmu yang di peroleh selama perkuliahan dengan penerapannya pada instansi yang bersangkutan.
2. Dapat menambah sesuatu yang baru untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan serta wawasan.

b. Bagi Instansi

Penulis mengharapkan laporan magang ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi kantor dalam penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian dalam pelayanan prima dalam transaksi keuangan.

c. Bagi Pembaca

Laporan kegiatan magang ini diharapkan dapat menambah informasi, memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data penulis mendapatkan data melalui metode sebagai berikut:

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

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penulis memilih Bank Nagari Cabang Pariaman sebagai tempat melaksanakan kegiatan magang. Kegiatan ini dilaksanakan selama 40 hari kerja yaitu senin s/d jumat.

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 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan kegiatan magang, manfaat magang, metode pengumpulan data, tempat magang dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi pembahasan tentang penjelasan teori pendukung yang digunakan dalam penjas dan pembahasan.

BAB 3 GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini pembahasan tentang gamabaran umum Bank Nagari Cabang Pariaman yang meliputi Sejarah singkat Perusahaan, penjelasan mengenai logo Perusahaan, visi dan misi Perusahaan, uraian tugas dan sturuktur organisasi Perusahaan dan aktivitas yang dilakukan oleh Bank Nagari Cabang Pariaman.

BAB 4 PEMBAHASAN

Pada bab ini merupakan hasil studi selama magang di Bank Nagari Cabang Pariaman yang menyangkut tentang penerapan sistem mobile banking olin by nagari sebagai bagian pelayanan prima dalam transaksi keuangan pada Bank Nagari Cabang Pariaman.

BAB 5 PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil kegiatan magang yang diharapkan dapat berguna bagi Bank Nagari Cabang Pariaman.

