

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, perbankan sudah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan membuat bank dapat dikenal oleh masyarakat luas. Dalam mencapai kesejahteraan, setiap negara membentuk sebuah lembaga keuangan yang berguna untuk mengatur kelancaran sistem keuangan. Lembaga keuangan tersebut adalah bank. Bank berperan sangat penting bagi perekonomian dan penunjang keberhasilan ekonomi suatu negara.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia No 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan menyatakan bahwa, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan dan/ bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat". Dan menurut pendapat ahli yaitu bank melakukan penyaluran modal dari pihak yang tidak dapat menggunakan secara menguntungkan kepada pihak yang dapat membuatnya menjadi lebih produktif untuk keuntungan masyarakat (B.N. Ajuha, 2017:2).

Bank berdasarkan kegiatan operasionalnya terbagi menjadi dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Menurut Booklet Perbankan Indonesia (2016), bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional

dan jenisnya terdiri dari Bank Umum Konvensional (BUK) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR).

Bank sebagai lembaga keuangan yang mengatur kelancaran sistem keuangan tentunya membutuhkan sumber dana untuk kegiatan operasionalnya. Menurut Syafril (2020), sumber dana bank merupakan usaha bank dalam memperoleh dana untuk membiayai kegiatan operasionalnya. Sumber dana bank konvensional yaitu dana yang dapat berasal dari bank itu sendiri, dana yang berasal dari masyarakat luas, dan dana yang bersumber dari lembaga lainnya. Menurut Andrianto, dkk (2019), sumber pendanaan pada bank syariah dapat berupa dari dana sendiri, dana pihak ketiga dan dana pinjaman.

Perkembangan zaman pada saat sekarang ini dan kemajuan dalam bidang perekonomian, membuat perekonomian tidak hanya bergerak dalam sektor jual beli barang, tetapi sudah bergerak dalam sektor jasa dan pelayanan. Hal ini membuat perusahaan-perusahaan tidak hanya berfokus untuk meningkatkan produk barangnya, tetapi sudah memperhatikan jasa dan layanan yang diberikan. Salah satu perusahaan yang berfokus kepada jasa dan layanan adalah dibidang perbankan.

Dalam meningkatkan inovasi produk dan layanan perbankan elektronik, industri perbankan bersaing menciptakan nilai layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Mengingat banyaknya konsumen internet di Indonesia, tidak bisa dipungkiri hal tersebut turut memacu bisnis semakin maju dan berkembang dengan baik. Kesempatan bagi dunia perbankan untuk maju dengan memberikan pelayanan yang

lebih baik kepada nasabahnya, tidak hanya memberikan kecepatan transaksi tetapi juga kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi melalui smartphone, kemudahan serta kenyamanan ini ditawarkan oleh perbankan melalui layanan Mobile Banking.

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang cash. Keunggulan Mobile Banking yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada Mobile Banking meliputi transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler (Ikbar Wibiadila, 2016).

Dengan adanya mobile banking dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi dan dapat menumbuhkan minat nasabah menggunakan mobile banking. Minat untuk menggunakan teknologi sangat berkaitan dengan sikap pengguna. Orang akan tertarik untuk mengakses teknologi apabila mereka merasa suka dengan apa yang dilakukan. Minat akan timbul karena adanya perhatian yang mendalam terhadap suatu obyek, dimana perhatian tersebut menimbulkan keinginan, efisiensi, kemudahan dan keamanan untuk mengetahui, mempelajari, serta membuktikan lebih lanjut. Hal itu menunjukkan, bahwa dalam minat disamping perhatian juga terkandung suatu usaha untuk mendapatkan obyek minat tersebut (Darmadi, 2017).

PT Bank Nagari sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan juga menyediakan

fasilitas layanan mobile banking kepada nasabahnya. Adanya mobile banking pada Bank Nagari dikarenakan ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya, agar lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, Bank Nagari terus mengoptimalkan sistem pada layanan mobile banking dengan menambahkan lebih banyak fitur-fitur yang lebih memudahkan nasabahnya untuk bertransaksi (banknagari/profile, 2020).

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong transformasi layanan keuangan, termasuk perbankan. Bank Nagari, sebagai bank daerah terkemuka di Sumatera Barat, turut berinovasi dengan menghadirkan layanan mobile banking. Pada tahun 2023, Bank Nagari meluncurkan aplikasi mobile banking baru bernama Ollin by Nagari, menggantikan aplikasi sebelumnya, Nagari Mobile.

Ollin by Nagari merupakan aplikasi super yang menawarkan berbagai fitur dan layanan yang lebih lengkap dibandingkan dengan aplikasi Nagari Mobile sebelumnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan dari para nasabah mengenai perbedaan dan keunggulan masing-masing aplikasi. Perbandingan antara Ollin by Nagari dan Nagari Mobile menjadi penting untuk membantu nasabah dalam memilih aplikasi yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dalam pengembangan dan penerapan teknologi mobile banking, terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh PT Bank Nagari, antara lain keamanan data yaitu menjamin keamanan data dan transaksi nasabah merupakan tantangan utama, mengingat risiko kejahatan siber terus meningkat. Menciptakan pengalaman

pengguna yang mudah dan menyenangkan tanpa mengorbankan fitur keamanan. Memastikan integrasi yang lancar dengan sistem perbankan yang sudah ada serta kompatibilitas dengan berbagai perangkat. Meningkatkan kesadaran dan pengetahuan nasabah mengenai manfaat serta penggunaan layanan mobile banking. Memahami kelebihan dan kekurangan masing-masing aplikasi dapat membantu bank dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Maka dari itu, penulis tertarik melakukan praktek pada PT. Bank Nagari Cabang Utama. Penulis memilih PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Unand sebagai tempat untuk melakukan kerja praktek karena bank ini merupakan salah satu bank umum yang cukup banyak melakukan aktivasi *M-Banking*.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membahas dan mengemukakannya dalam tugas akhir dengan judul :

“ Perbandingan *Mobile Banking Ollin by Nagari* dengan *Nagari Mobile* pada PT. Bank Nagari Capem Unand “.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah “ Perbandingan *Mobile Banking Ollin by Nagari* dengan *Nagari Mobile* pada PT. Bank Nagari Capem Unand “.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Magang yang didapat oleh penulis adalah sebagai berikut.

1. Tujuan Umum

- a. Sebagai syarat untuk menyelesaikan program studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Andalas.
- b. Untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan dalam dunia kerja.
- c. Untuk meningkatkan dan menerapkan proses pembelajaran melalui praktik sehingga diharapkan mampu menjadi tenaga kerja yang profesional.

2. Tujuan Khusus

- a. Mengidentifikasi fitur dan layanan yang tersedia di Ollin by Nagari dan Nagari Mobile.
- b. Menganalisis perbedaan dan keunggulan fitur dan layanan antara kedua aplikasi
- c. Menilai kemudahan penggunaan Ollin by Nagari dan Nagari Mobile berdasarkan pengalaman pengguna.

1.4 Metode Penelitian

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis menggunakan beberapa metode yang dapat penulis jadikan sarana untuk mencari informasi yang berkaitan dengan judul pokok bahasan yang penulis jelaskan diatas, adapun metode yang akan penulis gunakan adalah :

1. Studi keperustakaan

Studi keperustakaan yang penulis lakukan adalah dengan membaca, mencari, dan mengumpulkan bahan dari buku yang berhubungan dengan topik yang akan dibahas penulis.

2. Studi lapangan

Studi lapangan dilakukan secara langsung oleh penulis pada perusahaan/badan yang menjadi objek studi sehingga dapat diperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan, serta mempelajari data yang berkaitan dengan pelaksanaan magang di kantor PT. Bank Nagari cabang padang.

3. Metode Analisis

Studi ini untuk menganalisis teori yang telah diterima dari perkuliahan dengan kenyataan di lapangan untuk mencari letak perbedaannya sebagai dasar dalam pengambilan kesimpulan dan saran.

4. Pencarian data melalui internet

Pencarian data melalui internet dilakukan dengan mencari bahan-bahan pendukung lainnya melalui situs-situs dan web terkait.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Dalam hal ini penulis melakukan kegiatan magang yang bertempat di PT Bank Nagari Cabang Utama, Capem Unand, Bank Center Kampus Universitas Andalas, Komp. Kampus Unand Limau Manis, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat 25231. Dalam menjalankan kegiatan magang, penulis menetapkan waktu kegiatan magang selama 40 hari kerja, yaitu pada tanggal 22 Januari 2024 sampai dengan tanggal 21 maret 2024. Dengan waktu magang yaitu 9jam/hari.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam sistematis penulisan atau pembuatan proposal magang ini masalah yang akan dibatasi sesuai dengan kapasitas dan ruang lingkup dari judul yang penulis ajukan yaitu “Perbandingan *Mobile Banking Ollin by Nagari* dengan *Nagari Mobile* pada PT. Bank Nagari Capem Unand”.

Penulisan tugas akhir ini terdiri dari lima bab yang disetiap bab dibagi menjadi sub bab yang menjadi kesatuan kerangka pemahaman masalah. Pertama ada bab satu pendahuluan terdiri dari enam sub bab yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, metode pengumpulan data, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

Selanjutnya adalah bab ke-dua yang berisi landasan teori teori-teori relevan dengan isi proposal magang ini yang menyangkut tentang *Mobile Banking* Bank Nagari berdasarkan teori yang bersumber dari buku, internet, dan lain-lainnya. Dan pada bab ke-tiga ini menggambarkan tentang sejarah singkat PT. Bank Nagari Cabang Padang, visi dan misi serta tujuan, sasaran, struktur lembaga PT. Bank Nagari dan kegiatan usaha PT. Bank Nagari Cabang Pembantu Unand.

Pada bab ke-empat yaitu pembahasan menjelaskan lebih lanjut yang berkaitan dengan laporan hasil kegiatan selama magang yaitu Pada bab pembahasan ini membahas tentang “ Perbandingan *Mobile Banking Ollin by Nagari* dengan *Nagari Mobile* pada PT. Bank Nagari Capem Unand “. Dan dilanjutkan bab ke-lima yaitu penutup membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari analisis serta pembahasan masalah dan saran yang dianggap perlu sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan dan perubahan pada masa yang akan datang.