

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi internet saat ini telah diterapkan secara luas dalam sektor perbankan, yang terlihat dari semakin banyaknya bank yang mengajukan permohonan dan mengembangkan layanan internet banking. Hal ini terjadi karena internet merupakan sebuah inovasi penting yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Dengan demikian, layanan ini sangat sesuai dengan gaya hidup modern yang dikenal sangat sibuk dan memiliki mobilitas tinggi, di mana individu tidak lagi perlu datang ke bank secara langsung dan mengantre untuk melakukan transaksi non-tunai. Kehadiran internet banking memungkinkan mereka untuk menyelesaikan berbagai kebutuhan perbankan dengan lebih efisien dan praktis, menghemat waktu dan tenaga (Samsul Arifin, 2023).

Pada tahun 2018, Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan POJK 12/POJK.03/2018 yang mengatur mengenai pelaksanaan layanan perbankan digital bank, termasuk layanan mobile banking, sehingga memperkenalkan era digital banking (*Financial Service Authority-2018*). Mobile banking merupakan aplikasi yang disediakan oleh bank yang dilengkapi dengan berbagai fitur yang memungkinkan pengguna untuk melakukan transaksi keuangan melalui ponsel (*Baabdullah, A. M.-2019*).

M-banking terutama digunakan oleh nasabah bank untuk berinteraksi

dimana-mana dan instan dengan bank melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar, telepon, dan tablet (*Kwateng KO.-2019*). Fungsi Mbanking memberi pelanggan akses ke berbagai informasi, seperti permintaan laporan bank, pemeriksaan saldo, dan lokasi ATM. Teknologi mutakhir ini juga memungkinkan keuangan secara real-time dan aman transaksi seperti pembayaran tagihan dan transfer uang (*Jadil Y.-2021*). Saat ini, 2,4 miliar orang menggunakan layanan M-banking di seluruh dunia pada tahun 2020, dan diperkirakan akan mencapai 3,6 miliar pengguna pada tahun 2024 (*Juniper Research-2020*).

Pentingnya kualitas layanan dalam membedakan bank di pasar tidak bisa dilebih-lebihkan (*Ahmed dkk., 2017, 2022; Inan dkk., 2023*). Kualitas layanan telah diakui secara luas oleh para sarjana dan peneliti di dunia akademis dan bisnis selama dua puluh tahun terakhir. Banyak profesional meyakini bahwa peningkatan kualitas layanan memiliki potensi besar untuk meningkatkan produktivitas bisnis secara substansial (*Gupta et al., 2021; Li*). Salah satu aspek mendasar dari kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah *responsive* (*Koay et al., 2022*). Konsumen mungkin merasakan peningkatan rasa aman karena perusahaan dan teknologi yang digunakan mematuhi preferensi mereka selama proses layanan. Ketentuan ini memberikan keyakinan kepada konsumen bahwa prosedur layanan akan dijalankan secara profesional dan etis, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan, terutama di lembaga keuangan (*Johnson & Karley, 2018*).

Oleh karena itu, perbankan memerlukan dukungan untuk mempercepat

perkembangan teknologi seperti aplikasi mobile banking. Teknologi yang diciptakan akan membantu memudahkan seluruh aktivitas di dalam perusahaan dan calon pelanggan. Terlebih lagi, teknologi aplikasi mobile banking tidak hanya memudahkan operasional bisnis dan nasabah, namun juga memberikan manfaat dalam meningkatkan keterlibatan nasabah. Perbedaan signifikan sebelum munculnya teknologi juga mempengaruhi pertumbuhan jumlah nasabah bank.

Bank Nagari adalah satu satunya bank milik pemerintah daerah Sumatra Barat yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian masyarakat khususnya di Sumatera Barat. Bank Nagari mulai beroperasi pada tahun 1962 yang senantiasa mengalami peningkatan berupa kinerja perusahaan baik dari peningkatan aset maupun perluasan jaringan. Ollin adalah sebuah aplikasi perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui ponsel mereka. Ollin memiliki fitur yang lebih lengkap dibandingkan dengan mobile banking sebelumnya, karena merupakan penyempurnaan dari versi sebelumnya. Penggunaannya juga lebih praktis dan sesuai dengan tren terkini. Misalnya, di versi mobile banking sebelumnya belum ada fitur BI-Fast, sehingga transfer antar bank dikenakan biaya sebesar 6.500 rupiah, sedangkan dengan Ollin, transfer antar bank hanya dikenakan biaya sebesar 2.500 rupiah. Dengan fitur-fitur yang lengkap dan mudah digunakan, Ollin memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun. Dalam era digital yang terus berkembang, Ollin menjadi solusi modern yang mengubah cara kita berinteraksi dengan layanan perbankan.

Ollin adalah sebuah sistem layanan dari Bank Nagari untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile berbasis GSM atau CDMA. Aplikasi Ollin digunakan sejak tahun 2013 hingga saat ini Mobile bank Nagari dilengkapi dengan berbagai fitur mulai dari internet banking Nagari, informasi produk informasi ATM/cabang, *call center*, *registrasi mobile banking* dan pengaturan bahasa. Nagari Mobile Bank dirancang untuk melayani transaksi keuangandan non tunai secara *real time* yang dapat dilakukan kapan saja dimana saja melalui smartphone selama 24 jam, pendaftaran dapat dilakukan langsung melalui aplikasi seluler nagari. Penggunaan Nagari *Mobile Banking* aman karena menggunakan nama pengguna, kata sandi dan nomor identifikasi transaksi (TIN) serta batasan transaksi. Transaksi transaksi dapat dilakukan berkali-kali baik harian, mingguan atau bulanan, struk transaksi dapat dibagikan langsung ke media sosial dan chat messenger.

Aplikasi Ollin merupakan salah satu alat bagi PT. Bank Nagari untuk mencapai kepuasan bagi nasabah, karna kemudahan dalam akses untuk berbagai kegiatan transaksi. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kualitas jasa itu sendiri harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Karena dengan bagaimanapun, tanpa kepuasan maka tidak akan ada pelanggan yang loyal (Kotler,*et all.* 2012).

Seiring dengan adopsi teknologi baru, muncul tantangan-tantangan

baru. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator utama keberhasilan implementasi aplikasi mobile banking ini. Nasabah yang puas cenderung lebih loyal dan dapat menjadi promotor bank, yang pada gilirannya membantu meningkatkan reputasi dan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi mobile banking ini memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan dari penggunaan aplikasi *mobile banking* untuk meningkatkan jumlah nasabah. Melalui analisis mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas aplikasi tersebut dan memberikan rekomendasi bagi PT. Bank Nagari Tbk. dalam mengembangkan strategi peningkatan layanan berbasis teknologi. Dengan demikian, bank dapat terus berinovasi dan memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam industri perbankan di kawasan ini

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, peneliti tertarik untuk menguji bagaimana penerapan dari penggunaan aplikasi *ollin mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diuraikan rumusan masalah dari penelitian ini yaitu bagaimana penerapan dari penggunaan aplikasi *ollin mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda.

### 1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan dari penggunaan aplikasi olin *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis dari penelitian ini yaitu agar dapat menambah wawasan dan referensi untuk penulis dan pembaca mengenai penerapan dari penggunaan aplikasi olin *mobile banking* dalam meningkatkan pelayanan pada PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda.

#### 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini adalah meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda melalui aplikasi Olin Mobile Banking. Aplikasi ini memudahkan akses layanan perbankan, mengurangi biaya operasional, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta mengurangi risiko kesalahan dalam transaksi.

### 1.5 Metode Pengumpulan Data

Penulis melaksanakan penelitian yang berjudul "Penerapan Penggunaan Aplikasi Olin Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Nagari Tbk. KCU Padang Pemuda" dengan menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada

pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, motivasi, dan interaksi manusia. Dengan tujuan untuk memahami pengalaman, perspektif, dan makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap peristiwa dan interaksi dalam konteks sosial dan budaya mereka, serta untuk mengidentifikasi tema dan pola dari data non-numerik.

### 1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Adapun sistematika penulisan dalam menyusun Tugas Akhir ini terdiri dari lima BAB, sebagai berikut :

1. BAB I merupakan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode pengumpulan data, sistematika penulisan, tempat dan waktu penelitian, serta ruang lingkup pembahasan.
2. BAB II merupakan landasan teori yang menjelaskan teori-teori terkait variabel, topik, dan aspek-aspek yang mendasari penelitian ini, serta menyajikan kerangka pemikiran teoritis yang digunakan dalam penelitian.
3. BAB III merupakan gambaran umum perusahaan yang mencakup profil perusahaan, sejarah, serta visi dan misi perusahaan.
4. BAB IV berisi pembahasan mengenai laporan hasil kegiatan selama magang, serta penerapan aplikasi Ollin Mobile Banking dalam meningkatkan pelayanan.
5. BAB V adalah penutup yang berisi kesimpulan dari penelitian yang

telah dilakukan serta saran-saran yang bermanfaat bagi PT. Bank Nagari untuk kepentingan perusahaan.

### **1.7 Tempat dan Waktu Penelitian**

Pada penelitian ini dilakukan oleh penulis pada PT. Bank Nagari KCU Padang Pemuda, yang berada di Jl. Pemuda No.21, Kelurahan Olo, Kecamatan Padang Barat, Padang Sumatera Barat dalam jangka waktu pelaksanaan penelitian selama 40 hari kerja.

### **1.8 Ruang Lingkup Pembahasan**

Ruang lingkup dari pembahasan penelitian yang akan dibahas oleh penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, yaitu penulis terfokus dalam hal Bagaimana Penggunaan Aplikasi Ollin Mobile Banking Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. Bank Nagari.

