

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini perbankan menjadi salah satu kegiatan usaha yang memegang peran penting dalam perkembangan perekonomian di negara. Bank juga merupakan jasa keuangan yang banyak digunakan oleh masyarakat. Seperti penghimpunan dana terhadap masyarakat serta menyalurkan kembali dalam bentuk kredit atau pinjaman. Dalam hal ini keberhasilan bank dalam melakukan penghimpunan dana sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang di antaranya adalah kepercayaan masyarakat pada bank tersebut, yang mana kepercayaan ini sangat di pengaruhi oleh kinerja bank yang bersangkutan, serta posisi keuangan bank, integritas, kemampuan bank dalam pengolahan aset, serta kredibilitas para manajemen bank. (Ahmad Rodomi 2006:28). Untuk itu nasabah harus selektif dalam memilih bank.

Dalam aturan undang-undang perbankan, yaitu UU No. 7 tahun 1992 (diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998) tentang jenis bank, bahwa perbankan di Indonesia terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu bank umum dan bank perkreditan rakyat. Kedua bank tersebut melakukan kegiatan secara konvensional dan juga syariah. Dalam hal ini Indonesia menganut sistem perbankan ganda (dual banking system). Sejak saat itu perbankan lebih marak mengembangkan teknologi berbasis internet untuk mempermudah melakukan kegiatan operasional bank. Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat sehingga perbankan menjadikan hal tersebut menjadi suatu strategi untuk dapat membantu kegiatan perbankan agar berjalan secara efektif dan efisien. Dengan mengandalkan sistem berbasis teknologi bank dapat memprediksi tren ekonomi masa depan dan dapat bersaing

dalam mengikuti tren ekonomi global. Di era globalisasi, lembaga keuangan seperti bank adalah organisasi yang berkontribusi pada pembangunan suatu Negara.(Setiawan 2021).

Di Indonesia perbankan memiliki peranan penting bagi pertumbuhan perekonomian negara. Pentingnya bank dalam menunjang perekonomian suatu negara merupakan alasan kenapa kinerja keuangan bank harus di tingkatkan dari waktu ke waktu. Terutama dalam pelayanan, pegawai bank harus memberikan pelayanan yang baik dan sopan terhadap para nasabahnya. “Peringkat baik dan buruk bank tersebut sesuai dengan pendapat pelanggan berdasarkan apa yang pelanggan terima dari layanan perbankan.”(Setiawan 2021).

Di era globalisasi saat ini, bank dituntut untuk meningkatkan layanan dengan mengedepankan kualitas tinggi agar tercapai kepuasan nasabah. Di dukung dengan Perubahan teknologi dan informasi yang sangat cepat, mendorong perbankan untuk memproduksi produk serta layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kegiatan layanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kelancaran kegiatan dan memengaruhi kebutuhan implementasi keseluruhan masyarakat, hingga titik menciptakan kepuasan dari nasabah. (Jahar, 2017).

Dalam hal ini PT Bank Negara Indonesia (Tbk) sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi Bank Negara Indonesia, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Bank BNI merupakan suatu Bank yang bertujuan untuk memperbaiki system perekonomian masyarakat serta berpartisipasi dalam pembangunan yang terdapat dalam UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946. BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek

Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Kemajuan teknologi E-banking yang sangat pesat yang terdiri dari beberapa produk yaitu : a) Internet banking (via internet /computer : b) mobile banking (via handphone : c) SMS banking (via SMS).

Perkembangan teknologi tersebut membuat nasabah dapat bertransaksi kapanpun dan dimanapun tanpa batasan ruang dan waktu. Perbankan membuat nasabah merasa nyaman dengan produk E-banking ini, karena nasabah tidak perlu lagi antri datang ke cabang untuk melakukan transaksi seperti Transfer, pembayaran, pembelian, dan transaksi lainnya. Produk layanan tersebut dikemas dalam satu sistem aplikasi yang diberi nama mobile banking BNI.

Mobile banking merupakan suatu fasilitas perbankan yang bertujuan untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan dimanapun dan kapanpun hanya dengan menggunakan smartphone dan jaringan internet. (Ladesman:2018). Selain itu ada beberapa fitur Mobile Banking yang dapat digunakan seperti Cek Saldo, Transfer, Pembayaran, Pembelian, dan Lainnya. Suatu Perbankan harus bisa memberikan pelayanan terbaik dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Mulai dari kenyamanan menggunakan suatu fasilitas maupun kepercayaannya. Menurut Davis (dalam Sujarweni, V.W, 2019:49). Mobile banking BNI juga memperhatikan kemudahan agar tidak ada kendala dalam suatu fasilitas Perbankan adalah : Kemudahan nasabah, kemudahan dalam bertransaksi, mudah saat digunakan, kepercayaan nasabah dalam bertransaksi, dan jelas mudah dimengerti.

Layanan mobile banking diharapkan mampu memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil survey diketahui jumlah nasabah Bank BNI yang menggunakan mobile banking pada tahun 2022 mencapai 13,6 juta ,tumbuh 26,1% Yoy. Dan pada tahun 2023 BNI mobile banking mencapai 14,9 juta . pertumbuhan tersebut sejalan dengan pencetakan nilai transaksi yang mampu mencapai Rp544 triliun, dengan jumlah transaksi lebih dari 460 juta.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis ingin mengetahui lebih lanjut peranan Mobile Banking BNI untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi. Maka penutulis menerapkan judul “Analisa Penerapan Mobile Banking BNI untuk Mempermudah Nasabah Melakukan Transaksi”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana penerapan Mobile Banking Bank BNI untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui bagaimana penerapan Mobile Banking Bank BNI untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pada PT Bank Negara Indonesia Tbk padang



## 1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat.

### 1) Bagi Universitas Andalas

Dapat memberikan tambahan referensi penelitian khususnya pada program diploma 3 (D3) keuangan perbankan sehingga dapat memberikan manfaat bagi Mahasiswa, Masyarakat umum, dan lingkungan Univeritas Andalas.

### 2) Bagi PT Bank Negara Indonesia (BNI)

Dapat dijadikan sebagai sarana evaluasi kinerja penggunaan Mobile banking pada PT. Bank Negara Indonesia Jl.Jend. A Yani No 18 Padang.

### 3) Bagi peneliti

Dapat memberikan penambahan pengetahuan, wawasan bagi penulis terutama dalam penggunaan M-Banking pada Bank BNI.

## 1.5 Metode Magang

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi dengan melakukan kegiatan magang di PT Bank BNI Tbk dilakukan selama 40 hari. Metode ini dilakukan dengan cara mengamati suatu permasalahan yang terjadi, serta mengamati secara langsung penerapan Mobile Banking BNI untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi untuk menciptakan suatu kepuasan nasabah.

## **1.6 Waktu dan tempat penelitian magang**

Pemilihan tempat magang dilakukan pada PT Bank Negara Indonesia Cabang Padang, yang beralamat di Jl. Jend. A Yani No 18 Padang, Kota Padang, Sumatera Barat.

Magang ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan mata kuliah wajib program Diploma 3 di Universitas Andalas. Magang ini dilaksanakan selama 40 hari kerja.

## **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Pada pembahasan ini penulis berfokus pada upaya yang dilakukan BNI untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi Mobile Banking pada PT Bank Negara Indonesia.

## **1.8 Sistematika penulisan**

Adapun untuk sistematika penulisan laporan magang ini adalah sebagai berikut:

### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisikan landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam pelandasan pembahasan tugas akhir.

### **BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menguraikan tentang gambaran umum, sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi serta kegiatan-kegiatan didalam perusahaan.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini menguraikan tentang pengaruh internet banking terhadap kinerja perbankan di PT. Bank Negara Indonesia cabang padang.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pembahasan pelaksanaan magang yang dilakukan oleh penulis.

