BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pesat dalam teknologi informasi telah membawa dampak besar di berbagai bidang, termasuk perbankan. Proses digitalisasi menjadi faktor utama dalam perubahan layanan keuangan secara global, membuka peluang bagi bank untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan, serta kemudahan bagi nasabah. Salah satu wujud nyata pemanfaatan teknologi digital dalam sektor perbankan adalah *mobile banking*, yang memungkinkan pengguna mengakses berbagai layanan perbankan secara fleksibel melalui perangkat seluler kapan saja dan di mana saja.(Mirwan, 2018)

Di tengah persaingan yang semakin ketat, perkembangan teknologi informasi mendorong bank untuk terus dalam menciptakan keunggulan yang kompetitif di tengah persaingan ketat dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Keunggulan tersebut mampu meningkatkan loyalitas nasabah dan berdampak positif pada peningkatan laba. Namun, keunggulan yang diciptakan harus dirasakan langsung oleh nasabah sebagai manfaat bagi mereka (*customers advantage*). Misalnya, jika sebuah bank menyediakan layanan transaksi di konter lebih cepat dibandingkan pesaingnya, namun nasabah tidak menganggap kecepatan tersebut sebagai hal penting, maka keunggulan tersebut menjadi kurang berarti. Oleh karena itu, bank perlu berfokus pada penciptaan nilai yang memberikan kepuasan maksimal bagi nasabah, sehingga mendorong mereka untuk terus menggunakan layanan bank.

Masyarakat sebagai pengguna layanan perbankan semakin menuntut kemudahan

dan kecepatan dalam proses transaksi. Kepraktisan dalam layanan perbankan menjadi faktor utama yang dicari oleh nasabah. Kualitas pelayanan perbankan pun menjadi topik yang sering diperbincangkan, karena pelayanan yang baik berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, kepuasan nasabah menjadi prioritas utama bagi perusahaan perbankan dan dijadikan tolak ukur dalam persaingan industri perbankan.

Salah satu faktor yang menentukan kepuasan nasabah adalah layanan yang diberikan oleh bank. Berdasarkan survey dari MarkPlus Insight, diketahui bahwa sebagian besar nasabah memiliki lebih dari satu rekening tabungan (the marketeers.com, 2013). Keputusan ini didasarkan pada kebutuhan untuk memisahkan rekening yang digunakan untuk transaksi dan keperluan sehari-hari. Selain itu, keberagaman produk perbankan yang ditawarkan memberikan nasabah lebih banyak alternatif dalam menyesuaikan layanan dengan kebutuhan mereka.(Marlina & Bimo, 2018)

Pelanggan yang merasa tidak puas cenderung membagikan pengalaman negatif mereka kepada orang lain. Oleh sebab itu, penting bagi perusahaan untuk mendorong seluruh karyawan agar selalu memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan atau nasabah. Pelayanan yang baik menjadi faktor kunci utama dalam memenangkan persaingan pasar. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk atau layanan yang ditawarkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Hartuti et al., 2020).

Langkah utama yang diambil oleh bank adalah menilai tingkat kualitas layanan

yang telah diberikan. Kualitas layanan ini merupakan hasil dari proses evaluasi di mana nasabah membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka (Lovelock, Wirtz, & Mussry, 2010). Jika ekspektasi mereka terhadap layanan dan hasilnya terpenuhi, nasabah akan merasa puas. Namun, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, nasabah mungkin memilih untuk menutup rekening mereka, atau jika tidak aktif dalam jangka waktu tertentu, rekening tersebut akan otomatis ditutup oleh sistem (Marlina & Bimo, 2018).

Persaingan dalam sektor perbankan di Indonesia semakin intens seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan pelayanan keuangan yang lebih fleksibel dan cepat. Sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia, Bank Negara Indonesia (BNI) telah menunjukkan komitmennya untuk menjawab tantangan ini melalui peluncuran aplikasi Wondr by BNI. Peluncuran ini merupakan tonggak penting dalam 78 tahun sejarah BNI, yang menandai upayanya untuk menghadirkan solusi perbankan yang lebih modern, relevan, dan mudah digunakan.

Aplikasi Wondr by BNI menawarkan fitur-fitur yang khas, termasuk konsep keuangan tiga dimensi (3D), yang meliputi aspek transaksional, wawasan keuangan, dan pertumbuhan. Konsep ini dirancang untuk menjawab kebutuhan keuangan nasabah di masa lalu, sekarang, dan masa depan, yang bertujuan untuk memberikan pengalaman perbankan yang terintegritas.

Sebelum diperkenalkannya Wondr by BNI, BNI telah membuat aplikasi *mobile*

banking yang banyak digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi layanan keuangan. Meskipun aplikasi lama ini tetap berfungsi, nasabah saat ini sedang beralih ke platform Wondr by BNI yang baru. Transisi ini menghadirkan tantangan tersendiri bagi pengguna, yang harus beradaptasi dengan fitur, antarmuka, dan pengalaman keseluruhan yang ditawarkan aplikasi tersebut. Menggantikan aplikasi *mobile banking* lama, Wondr by BNI dengan cepat mencapai 1,4 juta pengguna pada bulan Juli 2024 , yang didorong oleh migrasi wajib dan fitur-fitur canggih yang dipersonalisasi (Purnama, 2024). Salah satu inovasi yang dikembangkan dengan fitur pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi Wondr, yang menawarkan solusi praktis bagi nasabah baru untuk memulai layanan perbankan tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

Sehingga dari uraian diatas penulis tertarik untuk mengangkat judul Tugas Akhir tentang **"IMPLEMENTASI PROSEDUR PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING BARU VIA WONDR PADA BANK BNI CABANG SOLOK"**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas penulis mengemukakan beberapa rumusan masalah yaitu;

1. Bagaimana prosedur pelayanan pembukaan rekening baru via Wondr by BNI pada bank BNI cabang Solok?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi ini?
3. Seberapa efektif aplikasi Wondr dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah?

1.3 Tujuan Magang

1.3.1 Tujuan Umum Magang

1. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan dan memenuhi pembuatan tugas akhir dalam program studi diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Untuk memberikan pemahaman dan menambah wawasan akan dunia kerja yang sesungguhnya.
3. Sebagai usaha untuk mempersiapkan SDM yang berkualitas dalam menghadapi persaingan di masa yang akan datang.

1.3.2 Tujuan Khusus Magang

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pembukaan rekening baru via Wondr by BNI.
2. Untuk mengidentifikasi kendala dalam pembukaan rekening baru via Wondr by BNI.
3. Untuk mengetahui seberapa efektif sistem Wondr dalam meningkatkan layanan kepada nasabah.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Bagi Penulis

1. Untuk pengalaman dan keterampilan dalam dunia kerja.
2. Menambah pengetahuan dan wawasan secara langsung selama kegiatan magang.
3. Memberikan pengalaman baru yang sering kali tidak diajarkan secara langsung di kelas.

1.4.2 Bagi Universitas

1. Dapat menciptakan kerjasama yang baik antara Universitas dengan Instansi yang bersangkutan
2. Dapat memberikan ide-ide yang digunakan sebagai pedoman belajar bagi Universitas

1.4.3 Bagi Instansi

Dengan adanya kegiatan magang ini maka instansi akan mendapatkan bantuan tambahan tenaga kerja dari mahasiswa yang melakukan praktik lapangan dan sekaligus dapat melihat potensi mahasiswa jika seandainya dibutuhkan sebagai tenaga kerja di instansi tersebut.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan di kantor Bank BNI Solok yang beralamat di Jl. KH. Ahmad Dahlan No.99, Ps. Pandan Air Mati, Kec. Tj. Harapan, Kota Solok, Sumatera Barat 27322 selama 40 hari kerja pada 06 Januari 2025 hingga 05 Maret 2025.

1.6 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan ini penulis mengumpulkan data dengan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Lapangan

   Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung fenomena atau objek yang menjadi fokus penelitian. Pada metode observasi ini peneliti terjun langsung kelapangan dan

melaksanakan kegiatan magang selama 40 hari kerja pada Bank BNI Solok .

2. Studi Pustaka

   Mengumpulkan dan menganalisis informasi yang telah tersedia melalui sumber-sumber literatur seperti buku, artikel ilmiah, jurnal, laporan penelitian, dan dokumen lainnya. Pendekatan ini digunakan untuk mendalami teori, konsep, atau masalah tertentu yang relevan dengan topik penelitian.

3. Pencarian data melalui Internet

   Pencarian data melalui internet dilakukan dengan mencari materi dan bahan-bahan pendukung dengan mengunjungi website yang dapat memberikan informasi kepada penulis untuk melengkapi data.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan laporan ini terdiri dari:

Bab I Pendahuluan

Menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu magang, metode pengumpulan data dan analisa data serta sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Pada bab II ini berisikan mengenai landasan teori yang akan mendukung dan berhubungan dengan teori inti, yang sesuai dengan judul yang akan penulis teliti.

Bab III Gambaran Umum Instansi

Pada bab III penulis akan menjelaskan tentang gambaran umum bank yang meliputi sejarah berdirinya bank, visi dan misi, logo bank dan penjelasan arti dari logo tersebut, struktur bank dan kegiatan yang dilakukan oleh bank.

Bab IV Pembahasan

Pada bab ini membahas hasil kegiatan-kegiatan yang dilakukan selama magang yaitu tentang "Implementasi implementasi prosedur pelayanan pembukaan rekening baru via wondr pada bank BNI cabang solok"

Bab V Penutup

Menjelaskan kesimpulan dari seluruh kajian, kemudian dilengkapi dengan saran-saran yang mendorong untuk memperbaiki di masa yang akan datang.

UNIVERSITAS ANDALAS
UNTUK KEDJAJAAN BANGSA