

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai bidang bisnis, seperti perdagangan, industri, jasa, dan perbankan, sangat dipengaruhi oleh kemajuan harian dalam teknologi informasi dan ilmu pengetahuan. Menurut Kashir (2016), tugas utama perbankan adalah mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali untuk mendorong pertumbuhan dan kesejahteraan ekonomi. Dengan meningkatnya jumlah bank di Indonesia, terjadi persaingan yang semakin sengit antara pelaku bisnis. Ini berarti bahwa bisnis harus bekerja dengan lebih efisien agar mereka dapat beradaptasi dengan perubahan sosial dan pola perilaku masyarakat (Sihotang dan Agustiawan, 2022). Akibatnya, lembaga perbankan berusaha untuk membuat sistem yang sesuai dengan gaya hidup orang-orang yang lebih suka melakukan transaksi tanpa uang tunai dengan menggabungkan teknologi informasi, pengetahuan, dan sistem keuangan. Berbagai metode pembayaran, termasuk uang elektronik, ATM, kartu kredit, cek, dan kartu debit, termasuk dalam kategori transaksi non-tunai ini.

Berkat peningkatan jumlah pengguna smartphone dan kemudahan akses internet, bank mendorong pengembangan aplikasi mobile banking, yang merupakan terobosan penting dalam industri perbankan yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi dengan mudah kapan pun dan di mana pun mereka mau. Inovasi ini tidak hanya

meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memungkinkan layanan perbankan untuk masuk ke wilayah yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem perbankan konvensional.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2018), sektor perbankan mengembangkan aplikasi mobile banking sebagai inovasi layanan yang memungkinkan pelanggan melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat ponsel yang semakin canggih.

Klien bank dapat dengan mudah mengakses mobile banking dari mana pun berkat berbagai kemudahan yang tersedia (Aisyah, 2014). Menurut Yani dan koleganya (2018), banyak hal memengaruhi kemudahan penggunaan. Ini termasuk antarmuka yang jelas dan mudah dipahami, interaksi yang tidak memerlukan banyak usaha, dan sistem yang dapat digunakan sesuai keinginan pengguna. Mobil bank tidak hanya memungkinkan Anda menyimpan dan mentransfer uang dalam situasi ini; itu juga memungkinkan Anda menggunakan berbagai layanan tambahan, seperti setor dan tarik tunai, membayar tagihan, membeli pulsa dan paket data, mengisi dompet digital, membeli token listrik, dan berbagai fitur lainnya.

Meskipun menawarkan banyak manfaat, mobile banking memungkinkan transaksi keuangan dan administratif dilakukan kapan saja dan di mana saja. Namun, meskipun menawarkan banyak kemudahan, layanan ini masih menghadapi beberapa masalah, seperti kurangnya pengetahuan digital masyarakat, ancaman keamanan data, dan masalah perlindungan privasi pengguna.

Saat ini, kemajuan teknologi yang sangat cepat telah berdampak besar pada banyak industri, terutama di bidang perbankan. Ekonomi sebuah negara sangat terkait dengan sektor perbankan. Selain itu, masyarakat bertransaksi secara finansial hampir

setiap hari. Dalam masa lalu, proses transaksi biasanya memerlukan pertemuan langsung antara pihak yang terlibat. Namun, keadaan saat ini telah berubah sebagai akibat dari kemajuan teknologi.

Untuk meningkatkan layanan perbankan, berbagai teknologi digital, seperti perbankan internet dan mobile, telah digunakan secara luas. Menurut Rahman, Hasan, dan Mia (2017), sistem yang aman dan stabil harus dapat meningkatkan kualitas pada berbagai aspek, seperti sistem itu sendiri, informasi yang disampaikan, dan layanan yang diberikan. Tujuan dari upaya ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan perbankan digital.

E-banking menggunakan internet untuk menyediakan berbagai fitur, seperti pembukaan rekening, transfer dana antar rekening, serta penyediaan dan pembayaran tagihan secara elektronik. Berbagai teknologi dan platform, seperti internet banking, mobile banking, pembayaran melalui ponsel, dan dompet digital, memungkinkan layanan ini diakses.

Bank Nagari, sebuah bank pembangunan daerah, meluncurkan Nagari Mobile Banking pada November 2018. Klien dapat melakukan berbagai transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat mobile atau ponsel mereka melalui layanan ini. Namun demikian, aplikasi tersebut masih memiliki beberapa kekurangan, terutama dalam hal kualitas sistem informasi, layanan, dan fitur yang ditawarkan. Bank Nagari berusaha melakukan perbaikan untuk mengatasi masalah ini. Meskipun aplikasi memiliki banyak fitur yang bagus, banyak pelanggan Bank Nagari belum memahami bagaimana menggunakannya (Ollin by Nagari). Ini disebabkan oleh fakta bahwa aplikasi mobile

banking yang baru dirilis terus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) Mobile Banking.

Berdasarkan beberapa penjelasan tentang sistem administrasi yang berkaitan dengan pengelolaan mobile banking, penulis ingin membahas tugas akhir tentang **“SISTEM ADMINISTRASI PENDUKUNG PENGELOLAAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING DI BANK NAGARI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pemilihan judul dan informasi yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengambil pokok rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem administrasi yang diterapkan oleh Bank Nagari dalam pengelolaan penggunaan mobile banking?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Bank Nagari dalam pengelolaan mobile banking?
3. Apa Upaya yang dilakukan oleh Bank Nagari untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan mobile banking?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulisan dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana proses Sistem Administrasi pada mobile banking.
2. Untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi oleh Bank Nagari dalam pengelolaan mobile banking.

3. Untuk mengetahui Upaya yang akan dilakukan oleh Bank Nagari untuk meningkatkan penggunaan mobile banking.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Untuk mengetahui Sistem Administrasi Pendukung Pengelolaan Penggunaan Mobile Banking di Bank Nagari.
2. Analisis dan rekomendasi yang dihasilkan dari pengamatan yang dilakukan selama magang oleh penulis dapat membantu Bank Nagari dalam meningkatkan sistem administrasi mobile banking.
3. Untuk memberi penulis pemahaman yang lebih baik tentang sistem perbankan mobile, termasuk masalah yang dihadapi serta solusi yang digunakan Bank Nagari untuk meningkatkan layanan.

1.5 Metode Penelitian

Kualitatif Deskriptif

1. Data Primer

Penulis mewawancarai salah satu karyawan Bank Nagari Syariah selama melakukan penelitian.

2. Data Sekunder

Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan referensi dari literatur tentang Aplikasi Ollin by Nagari, laporan terkait administrasi, dan dokumen resmi

terkait Aplikasi Ollin by Nagari dan pengelolaan administrasi dari Bank Nagari Syariah Padang.

1.6 Tempat dan Waktu

Penelitian ini berlangsung selama empat puluh (40) hari kerja di Bank Nagari Cabang Syariah Padang. Tujuan dari magang ini adalah untuk mempraktekan keterampilan penulis.

1.7 Ruang Lingkup Pembahasan

Dari perumusan masalah yang di uraikan, penulis memandang bahwa untuk memudahkan pengelolaan perbankan dan melakukan transaksi keuangan untuk meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan administrasi di Bank Nagari adalah dengan menggunakan *Mobile Banking* (Ollin by Nagari) yang akan mempermudah dalam pengelolaan perbankan dan melakukan transaksi keuangan.

1.8 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan tugas akhir ini dibagi menjadi 5 bab yang mana masing-masing bab akan diuraikan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat penulisan, metode penelitian, tempat dan waktu magang, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang menjelaskan teori-teori pendukung yang digunakan dalam penjelasan dan pembahasan proposal ini.

BAB III: GAMBARAN UMUM DAN PROFIL PERUSAHAAN

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum Bank Nagari Cabang Syariah Padang yang meliputi pengertian, tugas dan fungsi bank, akreditasi bank dan Sejarah Bank Nagari Cabang Syariah Padang.

BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan terkait hasil dari temuan yang didapatkan berdasarkan proses penelitian dengan menggunakan metode yang sudah dijelaskan pada bab I. Pembahasan ini haruslah menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pastinya haruslah memberikan informasi tentang sumber atau metode pengumpulan data. Penjelasan yang paling penting pada bagian pembahasan ini ialah jawaban atas rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dijelaskan pada bab I.

BAB V: PENUTUP

Bagian penutup ini berisi kesimpulan dari magang yang telah dilakukan penulis. Untuk menyampaikan inti dari penelitian ini,

kesimpulan harus disajikan dalam bahasa yang mudah dipahami. Selain itu, ini pastinya memberikan rekomendasi yang baik untuk masa depan Bank Nagari Cabang Syariah Padang. Rekomendasi harus didasarkan pada data atau temuan penelitian.

