BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki peran penting dalam perekonomian suatu negara. Secara umum, bank berperan sebagai perantara antara pihak yang memiliki dana (nasabah) dan pihak yang membutuhkan dana (seperti perusahaan atau individu). Bank mengelola simpanan, memberikan pinjaman, serta menyediakan berbagai layanan keuangan lainnya. Asal usul bank bermula pada zaman kuno, di mana kegiatan kegaitan perbankan pertama kali dilakukan oleh pedagang yang menyediakan jasa penyimpanan uang dan memberikan pinjaman. Bank pertama yang di kenal di Eropa adalah Banca Monte dei Paschi di Siena di Italia, yang di dirikan pada tahun 1472.

Pada abad pertengahan di eropa, bank mulai berkembang dengan lebih terstruktur, satunya pembukaan rekening untuk penyimpanan uang dan menyediakan layanan pembayaran. Perkembangan lebih lanjut terjadi pada abad ke-17 di inggris dan negara-negara eropa lainnya, di mana bank mulai memberikan pinjaman dalam bentuk surat berharga, dan semakin banyak jenis layanan yang di tawarkan. Di Indonesia perkembangan bank di awali sejak masa penjajahan, dengan hadirnya bank-bank yang di dirikan oleh pemerintah Belanda seperti De Javasche Bank. Seiring waktu, sektor perbankan di Indonesia mengalami perkembangan pesat, terutama setelah kemerdekaan, dengan munculnya bank-bank nasional yang memberikan banyak layanan untuk mendukung kegiatan ekonomi domestik.

Bank Negara Indonesia (BNI) didirikan pada 5 Juli 1946 oleh RM Margono Djojohadikoesomo sebagai bank sirkulasi pertama di Indonesia, yang bertujuan untuk mengedarkan alat pembayaran resmi yaitu Oeang Republik Indonesia (ORI). Peresmian BNI dilakukan oleh Wakil Presiden Mohammad Hatta pada 17 Agustus 1946. BNI bertransformasi dari bank sentral menjadi bank umum milik negara setelah ditetapkan melalui Undang-Undang No 17 tahun 1968. Sejak saat itu BNI berperan aktif dalam pembangunan ekonomi nasional dan menjadi salah satu bank komersial terkemuka di

Indonesia. BNI yang beralih menjadi bank komersial Indonesia menyediakan berbagai layanan perbankan untuk mendukung masyarakat dan dunia usaha.

Dalam perkembangan selanjutnya, BNI telah memperluas jangkauannya tidak hanya dalam negeri tetapi juga di pasar internasional, hal ini menjadikannya salah satu bank yang berdaya saing global. Perkembangan di Era Modern memasuki Era Globalisasi salah satu langkah utama adalah penerapan strategi “Go Global With BNI”, yang bertujuan untuk menjadi mitra strategis bagi pelaku usaha Indonesia dalam ekspansi Internasional. Selain itu BNI juga mengembangkan “Source of International Funding” dengan memanfaatkan pasar keuangan lokal sebagai sumber dana valuta asing. BNI juga aktif dalam kerjasama. Dengan institusi internasional untuk mengembangkan program-program pendanaan yang mendukung investasi asing langsung ke Indonesia.

Kerjasama ini tidak hanya meningkatkan aliran modal ke dalam negeri, tetapi juga membuka peluang bagi perusahaan Indonesia untuk bersaing di pasar global. Di era layanan digital, BNI telah memperkenalkan inovasi untuk mendukung kebutuhan nasabah modern. Beberapa layanan digital unggulan meliputi :

1. BNI Mobile Banking : merupakan aplikasi mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan aman.
2. BNI Direct : merupakan solusi mobile yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan aman.
3. Qr Payment : merupakan sistem pembayaran berbasis QR code yang dapat mendukung transaksi tanpa uang tunai.

Digital menjadi salah satu fokus utama BNI dalam mendukung pembangunan ekonomi. Dengan meluncurkan berbagai layanan berbasis teknologi, seperti BNI Mobile Banking, BNI Internet Banking dan BNI Direct. BNI dapat memberikan solusi yang lebih cepat dan efisien untuk kebutuhan transaksi masyarakat dan korporasi.

Bank Negara Indonesia (BNI) relevan dengan perkembangan zaman Gen Z karena mengadopsi berbagai inovasi digital dan layanan yang sesuai dengan karakter generasi ini yaitu tech-savvy dan dinamis. BNI berinovasi memunculkan aplikasi mobile banking bernama Wondr By BNI yang menawarkan penawaran pengguna intuitif dengan fitur manajemen keuangan, pembayaran tagihan, dan promosi eksklusif yang menarik bagi Gen

Z dan Milenial. Selain daripada itu BNI juga aktif memberikan literasi keuangan kepada Gen Z, seperti diskusi dan edukasi investasi yang menekankan pentingnya pemahaman resiko dan tujuan investasi, serta menghindari investasi instan atau karena FOMO (fear of missing out). BNI juga meluncurkan produk kartu kredit yang di rancang khusus untuk gaya hidup Gen Z yang gemar travelling, shopping, dan dining dengan desain menarik yang mencerminkan semangat petualang mereka.

Pada era digital yang di penuh informasi dan aspirasi seringkali memicu berbagai keinginan yang belum tentu relevan atau di butuhkan oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, BNI berkomitmen untuk berkontribusi dalam menyeimbangkan aspirasi tersebut melalui pengelolaan, perencanaan keuangan, dan investasi yang lebih optimal. Direktur Utama PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Royke Tumilaar menjelaskan, “Peluncuran Wondr By BNI merupakan realisasi perwujudan transformasi BNI dalam menghadirkan inovasi aplikasi perbankan untuk memprmudah transaksi sekaligus perencanaan masa depan masyarakat yang lebih optimal. Aplikasi wondr by BNI di lengkapi dengan 3 dimensi keuangan yang unik yang mencerminkan konsep masa lalu, masa depan dan masa kini, yaitu :

1. Dengan Insight, nasabah dapat memantau sekaligus menganalisis keaungan mereka sebelumnya melalui tampilan rekap keuangan yang lengkap setiap harinya. Dimensi ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengelolaan keuangan yang lebih optimal berdasarkan data historis, serta membantu memahami kondisi keuagan saat ini dan bagaimana pengelolaan yang tepat.
2. Melalui transaksi mendukung kebutuhan keuangan real time nasabah dengan fitur seperti transfer domestic, pembayaran tagihan, dan pengaturan jadwal transfer yang semuanya dapat di lakukan hanya dalam 3 langkah sederhana, memudahkan nasabah dalam pengelolaan transaksi harian.
3. Sementara itu growth berfokus pada perencanaan masa depan dengan menyediakan berbagai pilihan produk finansial yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti investasi dan tabungan, memberikan nasabah kesempatan untuk tumbuh dan berkembang secara financial sesuai kebutuhan mereka.

Secara keseluruhan BNI bertransformasi secara digital dan budaya kerjasama untuk tetap relevan dan mendukung kebutuhan finansial serta gaya hidup Gen Z di era digital. Dengan adanya inovasi terbaru Bank Negara Indonesia yang meluncurkan app Wondr by BNI, maka penulis tertarik untuk membahas Tugas Akhir yang berjudul **“RELEVANSI PENGGUNAAN MOBILE BANKING WONDR BY BNI DI KALANGAN GEN Z”** pada Bank BNI Kantor Cabang Utama A Yani Padang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apasaja fitur yang dapat mempengaruhi daya minat Gen Z dalam penggunaan Wondr By BNI
2. Apasaja yang menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi mobile banking Wondr By BNI
3. Bagaimana solusi dari hambatan yang terjadi yang terjadi dalam aplikasi Wondr By BNI

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk dapat mengetahui apasaja fitur yang mempengaruhi gen z dalam aplikasi Wondr by BNI
2. Untuk dapat mengetahui hambatan apa saja yang ada dalam aplikasi Wondr by BNI
3. Untuk dapat menemukan solusi dari hambatan yang ada dalam aplikasi Wondr by BNI

1.4 Manfaat Penelitaian

Manfaat dari penelitian ini bagi Penulis, Instansi, Universitas adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

- a. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai yang dapat mempengaruhi, sikap dan norma sosial serta hambatan apa saja yang di hadapi gen z dalam penggunaan internet banking wondr by BNI pada Bank BNI Cabang Padang

- b. Mengimplementasikan ilmu yang telah penulis dapat selama perkuliahan kedalam dunia kerja.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam bersosialisasi, memperoleh keterampilan dan kreatifitas dalam lingkungan kerja.
- d. Sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan Program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas

2. Bagi Instansi

- a. Dapat membina kerjasama antara lembaga pendidikan dengan lembaga perbankan.
- b. Dengan adanya mahasiswa magang dapat membantu aktivitas kerja pada Bank BNI Cabang Padang.
- c. Dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap mahasiswa magang sebagai bentuk nyata yang diberikan perusahaan.
- d. Dapat menunjang dalam menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas

3. Bagi Universitas

- a. Untuk menjalin kerjasama serta hubungan yang baik antara Universitas Andalas dengan Bank BNI Cabang Padang.
- b. Untuk meningkatkan kualitas lulusan terbaik di Universitas Andalas.
- c. Untuk mempromosikan Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas yang berkualitas serta siap bersaing dalam dunia kerja nantinya.

1.5 Metode Penelitian

Penulis melakukan pengumpulan data (informasi dan keterangan) yang diperoleh melalui cara berikut :

a. Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik yang dilakukan peneliti dengan cara melakukan tanya jawab dengan salah satu karyawan Bank BNI baik secara

telephone atau secara langsung di Bank BNI Cabang Padang.

b. Studi Pustaka

Metode studi pustaka merupakan teknik yang dilakukan peneliti dengan cara pengambilan data melalui berbagai macam literature (buku-buku dengan segala informasi yang relevan) dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

c. Metode Observasi

Metode observasi merupakan teknik yang dilakukan peneliti dengan cara pengumpulan data secara langsung dengan mengamati bagaimana proses yang ada dan bertujuan agar dapat mengetahui berbagai informasi terkait penelitian yang dilakukan.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

1. Lokasi Penelitian

Berikut adalah identitas dari lembaga tempat penulis melaksanakan kegiatan penelitian :

Nama Instansi : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Utama (KCU) Padang, Kec Padang Barat

Alamat : Jalan Jend. A Yani No 18 Padang

No Telephone : (0751) 22660

Website : <https://www.bni.co.id/id-id/>

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dalam melaksanakan kegiatan magang ini dilakukan penulis berlangsung selama 40 (empat puluh) hari kerja.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memperoleh laporan ini, maka penulis menyusun sistematika Laporan Tugas Akhir dalam beberapa hal berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdapat 7 (tujuh) sub bab yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian, Tempat dan Waktu Magang, serta Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang Pengertian teknologi informasi, Pengertian internet Banking, Relevansi di era digital, pengertian minat Gen Z terhadap Mobile Banking.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan tentang gambaran umum dari PT. Bank Negara Indonesia yang berisikan tentang Sejarah, Visi dan Misi, Struktur Organisasi, Jenis-jenis Produk PT Bank Negara Indonesia Cabang Utama A Yani Kota Padang.

BAB IV PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang pembahasan yang terkait dari hasil atau data yang di dapat oleh penulis selama magang. Menyajikan fakta-fakta yang berkaitan dengan penelitian yang pastinya memberikan informasi tentang sumber data atau metode pengumpulan data.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil laporan magang yang disajikan dengan Bahasa yang jelas dan mudah dipahami dalam menyampaikan inti dari hasil penelitian.