

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mendorong terjadinya transformasi masif dalam industri perbankan global. Di era disrupsi digital saat ini, lembaga keuangan dituntut untuk beradaptasi dengan menawarkan layanan yang tidak hanya aman, tetapi juga cepat, mudah diakses, dan dapat digunakan kapan saja dan di mana saja. Strategi utama perbankan dalam merespons tuntutan ini adalah melalui adopsi layanan Digital Banking, dengan Mobile Banking (M-Banking) menjadi kanal layanan yang paling dominan digunakan.

Secara tradisional, operasional kantor cabang bank, khususnya pada bagian pelayanan teller, seringkali menghadapi permasalahan klasik berupa antrian nasabah yang panjang. Antrian ini umumnya disebabkan oleh tingginya volume nasabah yang datang untuk melakukan transaksi-transaksi rutin dan sederhana, seperti transfer, cek saldo, atau pembayaran tagihan. Situasi ini tidak hanya berpotensi menimbulkan ketidakpuasan nasabah akibat waktu tunggu yang lama, tetapi juga secara signifikan mengurangi efisiensi kerja teller yang seharusnya dapat dialokasikan untuk melayani kebutuhan nasabah yang lebih kompleks atau memerlukan kehadiran fisik. Penerapan M-Banking diharapkan mampu menjadi solusi strategis dengan mengalihkan transaksi-transaksi rutin tersebut ke dalam platform digital.

Bank Nagari, sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang terus berupaya memperkuat posisinya di pasar, telah merespons tantangan ini dengan meluncurkan aplikasi mobile banking unggulan, yaitu Ollin by Nagari. Aplikasi Ollin dirancang sebagai Super App yang terintegrasi, menyediakan berbagai fitur transaksi finansial dan non-finansial, mulai dari transfer antar bank (termasuk BI-FAST), pembelian pulsa dan token, hingga pembayaran berbagai jenis tagihan. Ketersediaan fitur-fitur ini secara langsung bertujuan untuk mengurangi ketergantungan nasabah terhadap pelayanan konvensional di kantor cabang.

Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam guna mengukur seberapa besar dampak dan peran nyata dari Mobile Banking Ollin dalam mengalihkan volume transaksi, yang pada gilirannya akan mengurangi panjangnya antrean nasabah dan meningkatkan efisiensi waktu pelayanan teller. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi keberhasilan adopsi teknologi, tetapi juga untuk memberikan rekomendasi praktis kepada manajemen Bank Nagari terkait optimalisasi fitur, sosialisasi, dan strategi pelayanan demi mencapai standar efisiensi operasional yang lebih tinggi. Tugas akhir ini secara spesifik akan berfokus pada analisis peran Ollin dalam mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan teller pada Bank Nagari Cabang Lubuk Basung.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah mengenai "Analisis peran mobile banking ollin dalam mengurangi antrean dan meningkatkan efisiensi pelayanan teller pada Bank Nagari Cabang Lubuk Basung" diantaranya:

1. Bagaimana peran Ollin Mobile Banking dalam mengurangi antrean nasabah di loket teller Bank Nagari Cabang Lubuk Basung?
2. Bagaimana dampak penggunaan Ollin Mobile Banking terhadap efisiensi pelayanan teller di Bank Nagari Cabang Lubuk Basung?

1.3 Tujuan Magang

1.3.1 Tujuan Umum

Melaksanakan kegiatan magang sebagai sarana pengaplikasian teori yang didapat di perkuliahan ke dalam praktik nyata di Bank Nagari.

1.3.2 Tujuan Khusus

- 1) Menganalisis peran Ollin dalam mengurangi volume antrean nasabah di layanan teller.
- 2) Mengevaluasi sejauh mana penggunaan Ollin telah meningkatkan efisiensi operasional teller.

- 3) Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan Ollin.

1.4 Manfaat Magang

1.4.1 Bagi Mahasiswa

1. Memperoleh pengalaman praktis dalam menganalisis sistem perbankan digital dan operasional kantor cabang.
2. Mengembangkan kemampuan analisis data dan pemecahan masalah terkait efisiensi pelayanan perbankan.
3. Mendapatkan pemahaman mendalam mengenai implementasi dan dampak positif teknologi financial technology (fintech) dalam layanan perbankan daerah (BPD).
4. Menjadi syarat untuk menyelesaikan program studi Perbankan dan Keuangan Departemen Vokasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Andalas dan mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja.

1.4.2 Bagi Bank

1. Memperoleh data dan analisis objektif mengenai efektivitas Mobile Banking Ollin dalam mendukung efisiensi operasional dan kualitas pelayanan teller.
2. Mendapatkan masukan dan rekomendasi praktis untuk strategi peningkatan adopsi Ollin.
3. Memanfaatkan sumber daya manusia tambahan (mahasiswa magang) untuk mendukung kegiatan operasional dan penelitian internal.

1.4.3 Bagi Universitas

1. Menciptakan hubungan kerja sama yang baik dengan Bank Nagari, yang dapat diperluas untuk kegiatan akademik lainnya.
2. Memperoleh umpan balik dari dunia industri mengenai relevansi kurikulum dengan kebutuhan praktik di lapangan.
3. Menghasilkan lulusan yang lebih siap kerja karena telah memiliki pengalaman dan wawasan praktis di industri perbankan.

1.5 Metode Penelitian

Dalam rangka mendapatkan data serta informasi yang dapat diuji kebenarannya, relevan, dan komprehensif, penelitian ini mengadopsi metode yang meliputi:

1. Penelitian Pustaka

Dengan mengumpulkan referensi dari berbagai sumber seperti buku, artikel, surat kabar, dan jurnal yang berkaitan dengan fokus penelitian serta sumber informasi lain untuk memperoleh bahan dan teori yang dapat diterapkan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

2. Studi Lapangan

Studi ini diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung terhadap nasabah mengenai kepuasan nasabah terhadap penggunaan Mobile Banking dan juga meminta data pengguna online by nagari kepada pegawai bank nagari cabang lubuk basung.

1.6 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

Pada kegiatan magang, penulis memilih PT Bank Nagari Cabang Lubuk Basung sebagai tempat magang dan waktu pelaksanaannya berlangsung selama 40 hari kerja yang direncanakan mulai tanggal 5 Januari 2026 sampai tanggal 4 Maret 2026.

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika dalam proposal magang ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab I pendahuluan berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, metode penelitian, tempat dan waktu pelaksanaan magang, dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Bab II menjelaskan mengenai teori-teori atau filosofi tentang Perbankan, diantaranya Pengertian Perbankan, Jenis-jenis Bank, Pengertian Mobile Banking, Fitur dan Layanan Mobile Banking, Manfaat Mobile Banking,

Kualitas Layanan, Keunggulan dan Kelemahan Mobile Banking, Antrean Pelayanan dan Efisiensi.

BAB III Gambaran Umum Bank

Bab III menjelaskan mengenai gambaran umum bank yang meliputi sejarah berdirinya bank, visi dan misi dari bank, logo bank dan penjelasan arti dari logo tersebut, struktur bank dan kegiatan yang dilakukan oleh bank.

BAB IV Pembahasan

Bab IV menjelaskan hasil dan pengamatan yang diperoleh saat proses magang mengenai “**Analisis Peran Mobile Banking Ollin by Nagari dalam Mengurangi Antrean dan Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Teller pada Bank Nagari Cabang Lubuk Basung**”.

BAB V Penutup

Bab V menjelaskan tentang kesimpulan, saran dan masukan terhadap pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya.

