

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong perubahan besar dalam industri perbankan, terutama dalam penyediaan layanan berbasis digital. Perbankan tidak lagi hanya mengandalkan layanan tatap muka di kantor cabang, tetapi juga memanfaatkan aplikasi mobile banking untuk memenuhi kebutuhan transaksi Masyarakat yang semakin dinamis. Perkembangan layanan digital dipengaruhi oleh kebutuhan nasabah akan kemudahan akses, keamanan, dan efisiensi transaksi keuangan. (SUSANTI, 2021). Kehadiran mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan kapan saja dan di mana saja sehingga meningkatkan efektivitas layanan perbankan modern.

transformasi

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penulisan proposal maang ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Tingkat keterlibatan pengguna terhadap aplikasi *BNI Mobile Banking* dalam mendukung aktivitas perbankan digital saat ini?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Tingkat engagemen pengguna dalam menggunakan aplikasi BNI Mobile Banking

3. Bagaimana kualitas fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BNI Mobile Banking ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan keamanan layanan?
4. Bagaimana peran user interface dan user experience dalam meningkatkan kepuasan serta keterlibatan pengguna aplikasi BNI Mobile Banking?
5. Strategi optimalisasi fitur apa yang dapat diterapkan oleh Bank Negara Indonesia untuk meningkatkan engagement dan loyalitas pengguna BNI Mobile Banking?

1.3

Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis Tingkat keterlibatan pengguna terhadap aplikasi BNI Mobile Banking sebagai layanan perbankan digital
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi engagement pengguna dalam pengguna aplikasi Bni Mobile Banking
3. Untuk menganalisis kualitas fitur – fitur Bni Mobile Banking berdasarkan aspek kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan keamanan layanan
4. Untuk mengetahui peran user interface dan user experience dalam meningkatkan kepuasan serta engagement pengguna aplikasi BNI Mobile Banking
5. Untuk memberikan rekomendasi strategi optimalisasi fitur aplikasi BNI Mobile Banking dalam rangka meningkatkan kualitas layanan digital dan loyalitas nasabah

1.4

Manfaat Penelitian

1. Bagi mahasiswa

Penulisan ini memberikan manfaat bagi mahasiswa dalam meningkatkan pemahaman mengenai penerapan konsep perbankan digital dan mobile banking secara langsung di dunia kerja, seta mengembangkan kemampuan analisis terhadap optimalisasi fitur layanan digital dan customer engagement

2. Bagi Universitas Andalas

Penulisan ini dapat menjadi baham referensi akademik dalam pengembangan kajian perbankan digital serta memperkuat hubungan kerja sama antara universitas dan industry perbankan dalam mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi

3. Bagi Perusahaan

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi Perusahaan dalam mengoptimalikan fitur aplikasi BNI Mobile anking guna menigkatkan engagement, kepuasan, dan loyalitas nasabah



1.5

Tempat dan waktu magang

Kegiatan magang ini dilaksanakan di Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Pelaksanaan magang berlangsung selama dua bulan, yaitu mulai 5 Januari hingga 4 Maret, sesuai dengan ketentuan dan jadwal yang telah ditetapkan oleh instansi tempat magang. Selama periode tersebut, penulis mengikuti kegiatan magang

secara rutin pada hari dan jam kerja yang berlaku guna memperoleh pengalaman kerja dan pemahaman praktis terkait dunia profesional.

