

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Meningkatnya sektor jasa atau layanan hampir di semua Negara di seluruh dunia termasuk di Indonesia. Jasa atau layanan merupakan penawaran aktivitas dan manfaat oleh satu pihak ke pihak yang lain yang bersifat intangible dimana dalam produksinya dapat terikat maupun tidak dengan produk fisik dan tidak akan mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2012). Jasa merupakan elemen yang tidak berwujud termasuk tenaga kerja dan penciptaan nilai dalam kinerja jasa yang didominasi oleh keahlian karyawan jasa. Di beberapa Negara maju, mereka menjadikan industri jasa untuk menciptakan lapangan kerja baru karena banyaknya pekerjaan baru yang didapat dari sektor jasa.

Adapun yang menjadi pendorong pertumbuhan pesat sektor layanan yaitu kebijakan pemerintah, perubahan sosial, tren bisnis, kemajuan teknologi informasi, dan globalisasi. Sebagai salah satu pendorong pertumbuhan pesatnya dalam sektor layanan, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi memunculkan berbagai media dengan mengubah komunikasi saat semakin luas dan mudah menjangkau layanan baru.

Pada zaman sekarang ini, banyak perusahaan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk menarik konsumen dengan mengeluarkan berbagai bentuk pelayanan baru. Perilaku konsumen yang lebih memilih sesuatu yang mudah dan cepat, sehingga perusahaan harus memikirkan cara untuk memberikan layanan terbaik kepada konsumen. Selain memudahkan konsumen, dengan

majunya teknologi juga dapat memudahkan kegiatan bisnis suatu perusahaan dalam memenuhi keinginan konsumennya.

Berkembang dengan pesatnya teknologi informasi saat ini sehingga penggunaan teknologi yang semakin merata dan telah menjadi kebiasaan bagi masyarakat. Hubungan antar manusia semakin luas dan terbuka bahkan bisa mencapai lapisan masyarakat di berbagai Negara atau di berbagai belahan dunia manapun. Masyarakat akan mendapatkan lebih banyak informasi dan dapat mengaksesnya dimana saja dan kapan saja dengan adanya kemajuan teknologi ini. Dalam kehidupan sehari-hari, peran teknologi informasi sangat berpengaruh. Sebagai masyarakat modern, perkembangan teknologi merupakan sesuatu yang harus ada dan diikuti. Kemajuan teknologi merupakan suatu kemajuan yang akan memberikan dampak bagi perkembangan masyarakat.

Dengan berkembangnya bidang telekomunikasi saat ini, adapun alat yang mendukung majunya teknologi informasi dan komunikasi yaitu yang bisa disebut dengan telepon pintar atau *smartphone*. *Smartphone* adalah ponsel yang memiliki fungsi paling canggih, ini adalah bentuk fungsi *Wireless Mobile Device* (WMD) yang dapat menyediakan fungsi seperti asisten digital pribadi (PDA), akses Internet, email dan fungsi seperti *Global Positioning System* (GPS) mulai bekerja seperti komputer (Backer, 2014). Tidak sedikit masyarakat yang menggunakan telepon pintar atau *smartphone* yang dimana memiliki banyak kelebihan yang melebihi telepon biasanya. Menurut Newzoo (2019), dari tahun ke tahun meningkatnya jumlah pengguna *smartphone* secara global. Pada 2019, pengguna *smartphone* setidaknya terdapat 3,2 miliar, dari tahun sebelumnya terdapat kenaikan sebanyak 5,6%. Jumlah penggunaan perangkat aktif mencapai 3,8 miliar unit. *Smartphone* secara terus menerus selalu memperbarui kecanggihannya.

Begitupula dengan aplikasi yang ada dalam *smartpone* akan terus menerus mengeluarkan ide-ide baru untuk memuaskan penggunanya.

Aplikasi adalah bagian dari perangkat lunak yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan berbagai aktivitas (Buyens, 2001). Aplikasi adalah perangkat lunak yang terdiri dari beberapa fitur yang dapat diakses oleh penggunanya, selain itu dapat diunduh atau diinstal dan digunakan melalui *smartphone* maupun *tablet*. Aplikasi sendiri memiliki banyak kegunaannya yaitu untuk memberikan kemudahan dan rasa aman bagi penggunanya dalam bidang ilmu pengetahuan, media komunikasi, media hiburan, bisnis, informasi terkini, media hiburan, dan masih banyak lagi. Maka dari itu, banyak perusahaan yang mengeluarkan aplikasi *mobile* untuk memberikan kemudahan baik bagi perusahaan maupun konsumennya dalam memberikan informasi dan promosi produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Salah satu perusahaan yang mengeluarkan aplikasi untuk memudahkan konsumen yaitu PT Mandiri Tunas Finance. PT Mandiri Tunas Finance adalah perusahaan yang memberikan solusi pembiayaan secara mudah, inovatif dan unggul dalam bersaing kepada konsumen untuk memiliki mobil (baru dan bekas), sepeda motor (khusus daerah tertentu), serta kendaraan niaga baik untuk perorangan maupun perusahaan. PT Mandiri Tunas Finance merupakan anak cabang PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, sebagai salah satu fasilitas kredit yang diberikan yaitu kredit kendaraan bagi peminjam atau nasabah dalam pembelian kendaraan. Seiring dengan perkembangan zaman, semakin banyaknya kebutuhan akan transportasi pribadi di kalangan masyarakat sehingga ikut meningkatnya pertumbuhan kredit kendaraan bermotor. PT Mandiri Tunas Finance mengeluarkan aplikasi MTF GO pada *smartphone* guna memberikan kemudahan

pada nasabahnya. Aplikasi MTF GO juga memudahkan aktivitas perusahaan dalam memberikan informasi seperti simulasi layanan kredit dan multiguna, pengajuan kredit, memberikan informasi produk, dan promosi yang ada di PT Mandiri Tunas Finance.

Dengan adanya Aplikasi MTF GO diharapkan dapat membuat nasabah memperoleh informasi dengan mudah dan mengetahui promo atau berita terbaru dari PT Mandiri Tunas Finance. Nasabah dapat menghitung simulasi perhitungan kredit awal sebelum membeli kendaraan yang diinginkan tanpa harus pergi langsung ke perusahaan, namun jika ingin pembelian lebih lanjut nasabah bisa mendatangi perusahaan secara langsung untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas. Aplikasi MTF GO dapat diakses dimanapun dan kapanpun secara mudah tanpa batas waktu dengan koneksi internet. Aplikasi MTF GO dapat diakses baik pengguna *android* maupun *iOS*, bagi pengguna *android* bisa di download melalui *Play store* atau *Google play* sedangkan bagi pengguna *iOS* bisa download di *App store*. Untuk memberi kemudahan pada nasabah, selain aplikasi perusahaan juga memberikan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah melalui *website* dan media sosial seperti *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan *youtube*.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah di uraikan pada latar belakang di atas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan Aplikasi MTF GO Guna Mempermudah Layanan pada Nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat penulis simpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan aplikasi MTF GO guna mempermudah layanan pada nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang?
2. Apa saja fitur dalam aplikasi MTF GO guna mempermudah layanan pada nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang?
3. Apa saja kendala dan solusi yang diberikan dalam penerapan aplikasi MTF GO guna mempermudah layanan pada Nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang

### **1.3 Tujuan Magang**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari magang ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Aplikasi MTF GO Guna Mempermudah Layanan pada Nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang.

### **1.4 Manfaat Magang**

Magang ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat positif bagi pihak yang membutuhkan diantaranya:

#### **1). Manfaat Teoritis**

Hasil magang ini nantinya diharapkan mampu memberikan manfaat dan dijadikan referensi berkaitan dengan objek penelitian penulis secara teoritis, serta juga diharapkan dapat menambah wawasan dan menambah informasi khususnya dalam bidang praktikum penelitian.

#### **2).Manfaat Praktis**

Hasil magang ini diharapkan bisa memberikan kontribusi untuk mengetahui penerapan aplikasi MTF GO guna mempermudah layanan pada nasabah PT Mandiri Tunas Finance cabang Kota Padang dan penelitian ini diharapkan dapat membantu penulis untuk mengetahui

kendala apa saja yang terjadi dalam melakukan penerapan aplikasi MTF GO guna mempermudah layanan pada nasabah PT Mandiri Tunas Finance cabang Kota Padang.

### **1.5 Metode Magang**

Magang dilaksanakan di PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang selama 40 hari kerja dengan metode yang digunakan adalah metode observasi di lapangan. Metode ini penulis mendapatkan informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung tentang bagaimana penerapan aplikasi MTF GO guna mempermudah layanan pada nasabah PT Mandiri Tunas Finance serta kendala dalam penerapannya dan solusi dalam mengatasi kendala tersebut.

### **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Tempat dan waktu magang akan dilakukan di PT Mandiri Tunas Finance yang berlokasi di jalan S. Parman No.236A Ulak Karang Utara, kec. Padang Utara, Kota Padang, Sumatera Barat. Dengan waktu pelaksanaan magang 40 hari kerja dari tanggal 4 Januari 2021 sampai 18 Februari 2021 dengan jam kerja dari senin sampai hari jumat pada pukul 08.30 WIB – 16.00 WIB.

### **1.7 Ruang Lingkup Pembahasan**

Berdasarkan penjelasan pada rumusan masalah, tujuan penelitian hingga manfaat penelitian yang dijelaskan di atas, maka ruang lingkup yang penulis bahas dalam penulisan laporan ini terfokus mengenai Penerapan Aplikasi MTF GO Guna Mempermudah Layanan pada Nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang.

## 1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan tugas akhir ini disusun dalam 5 bab, di mana di tiap bab memiliki sub-bab yang akan dibahas secara terperinci. Pada bab I pendahuluan membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis, ruang lingkup pembahasan, tempat dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan.

Pada bab II landasan teori berisikan tentang konsep dan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan teori inti yang menjadi dasar pemikiran dalam penulisan penelitian melalui sudut pandang konseptual berdasarkan judul yang akan dibahas oleh penulis pada penelitian.

Pada bab III gambaran umum perusahaan berisikan tentang gambaran umum perusahaan, mulai dari sejarah berdirinya PT Mandiri Tunas Finance, visi dan misi PT Mandiri Tunas Finance, aktivitas usaha PT Mandiri Tunas Finance, serta struktur organisasi PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang.

Pada bab IV pembahasan merupakan bab menguraikan pembahasan mengenai Penerapan Aplikasi MTF GO Guna Mempermudah Layanan pada Nasabah PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang.

Pada bab V penutup berisikan tentang kesimpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diharapkan bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan di PT Mandiri Tunas Finance Cabang Kota Padang.