

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktek Kerja

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan di berbagai aspek sosial, penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan.

Layanan yang serba cepat dan praktis ini memang pas dengan gaya hidup yang semakin canggih di era *digital*. Atau di era teknologi semakin canggih di dalam era teknologi sekarang banyak sistem–sistem yang bisa dibilang memberikan pelayanan atau memberikan kemudahan bagi masyarakat Indonesia, kenapa bisa di bilang seperti itu dizaman sekarang dalam pembelian atau pemesanan itu sangat di permudah.

Industri perbankan cenderung ketinggalan jika tidak menyediakan layanan elektronik, bank memfasilitasi nasabahnya dengan kemudahan dalam bertransaksi lewat kartu *TapCash*.

Menyadari hal tersebut maka layanan perbankan seperti ini kini menjadi rebutan masyarakat Indonesia. Daftar menu layanan elektronik perbankan kian panjang. Beberapa tahun lalu, kebanyakan bank di Indonesia hanya mencantumkan ATM, kartu Kredit, tapi sekarang sudah berkembang salah satu nya bank BNI sekrang memberikan pelayanan berupa Kartu *TapCash*.

Perbankan ingin memenuhi layanan kepada nasabah mulai dari kebutuhan pembayaran tol, pembayaran Bus *Trans* Jakarta, memasuki arena *Waterpark*. Dan di era bapak Jokowi Dodo, masyarakat harus mempunyai kartu elektronik untuk memasuki tol. Tujuan bank adalah untuk memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah, dengan layanan salah satu Kartu *TapCash*.

Kemudahan dalam pembayaran non-tunai membuat sebagian besar masyarakat tertarik untuk memilikinya. Dengan memiliki kartu ini, kegiatan transaksi di layanan *publik* dan lain sebagainya bisa dilakukan dengan cepat. Pemiliknya tidak perlu lagi mengeluarkan uang tunai. Cara membuatnya sangatlah mudah. Anda yang tidak menjadi bagian dari nasabah BNI juga bisa memilikinya.

Caranya cukup datang ke kantor BNI atau mitra BNI. Mintalah *customer service* untuk membuatnya. Kemudian isilah informasi yang diminta oleh *customer service*-nya. Biaya untuk membuat kartu ini sekitar Rp40.000,. Biaya ini meliputi biaya *administrasi* dan saldo sekitar Rp20.000, di dalam kartu. Saldo ini bisa ditambahkan dan digunakan untuk melakukan pembayaran

Oleh karena itu, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya Menyediakan kartu *TapCash* tersebut. Yang memiliki fungsi untuk memudahkan dan memperlancar kehidupan masyarakat, memudahkan nasabah melakukan transaksi atau pembayaran Bis, tol, kereta, dan *waterpark*. Serta cepat dan mudah. Tidak harus membawa uang tunai dalam melakukan transaksi atau pembayaran kereta, bis, maupun *waterpark*. Cukup dengan membawa kartu elektronik yaitu Kartu *TapCash*.

Berdasarkan hal di atas, penulis tertarik membahas tentang layanan salah satu kartu *TapCash* yaitu uang elektronik pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya. Penulis ingin mengamati tentang Kartu elektronik *TapCash*. Dapat dengan mudah diterima di kalangan masyarakat, karena pada zaman sekarang semua pada serba cepat dan praktis dalam segala aspek, maka akan dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul **“Mekanisme Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, penulis mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Mekanisme Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya
2. Apa Hambatan Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
3. Bagaimana Solusi dari hambatan Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indenosia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

1.3 Tujuan Praktek Kerja

Adapun tujuan dari dilakukannya praktek kerja ini adalah untuk mengetahui:

1. Mekanisme Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya
2. Hambatan Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya
3. Solusi dari hambatan Pelaksanaan Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indenosia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari dilakukannya Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana pembelajaran dan penambahan pengetahuan atau wawasan untuk menganalisis serta memahami permasalahan di bidang perbankan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi atau *control* mengenai kartu *TapCash* yang selama ini berlangsung sebagai bahan informasi masukan sehingga dapat mengambil langkah dan merumuskan kebijakan - kebijakan selanjutnya.

3. Bagi Pembaca

Sebagai informasi mengenai kartu *TapCash* Pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

4. Bagi Lembaga Pendidikan/ Universitas

Khususnya bagi Universitas Siliwangi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, sebagai tambahan bahan referensi bagi kepentingan mahasiswa.

1.5 Metode Praktek Kerja

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *Participant Observer Studies*, *In Depth Interview* dan Studi Kepustakaan.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

a. *Observasi langsung* / Participant Observer Studies

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang terusan dari berbagai proses *biologis* dan *psikologis*. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamat dan ingatan” (Sugiyono, 2013:145). Metode pengumpulan data dimana penulis turun langsung dan ikut berperan serta dalam kegiatan yang dilakukan perusahaan. Pendekatan ini merupakan kegiatan yang bukan hanya mengamati, mempelajari, tetapi ikut juga berperan serta langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

b. Wawancara / *In Depth Interview*

Menurut Gunawan (2013:160), wawancara adalah suatu percakapan proses Tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. *In Depth Interview* merupakan teknik pengambilan data dengan cara Tanya jawab secara langsung maupun secara tidak langsung. Dalam hal ini, penulis melakukan Tanya jawab secara bertatap muka dengan pihak PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

c. *Studi Kepustakaan*

Studi Pustaka, menurut Nazil (2013:93) “teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan “. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapatan secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya (Sugiyono, 2013:255). Maksudnya, data mentah yang diperoleh dalam bentuk yang belum jadi yang masih memerlukan adanya pengolahan, jenis data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan *staff* perusahaan yang berwenang terkait dengan judul tugas akhir, dalam hal ini data primer diperoleh penulis dari *Customer Service* pada PT.

Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi
Tasikmalaya

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder ini merupakan data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku-buku, *literature* dan bacaan yang berkaitan dan menunjang penelitian ini (Sugiyono, 2017:137). Yaitu data-data yang digunakan dalam bentuk yang telah jadi. Mekanisme Penggunaan *TapCash* Dalam Transaksi Pembayaran Elektronik Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya

1.6 Lokasi Dan Jadwal Praktek Kerja

1.6.1 Lokasi Pelaksanaan Praktek Kerja

Praktek kerja ini dilaksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya di Jl. Pakemitan Ciawi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46156.

1.6.2 Jadwal Pelaksanaan Praktek Kerja

Dimulai pada tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan 20 Maret 2020 pada hari kerja yaitu hari senin sampai dengan jumat yang dimulai pada pukul 08 : 00 sampai dengan 16 : 00 WIB.

