

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting, bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang dalam menyelesaikan permasalahan dan meringankan pekerjaan. Teknologi informasi telah masuk ke berbagai sektor ekonomi, termasuk sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi informasi ini menjadi suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan di era *Digital Banking*. Peran perbankan dalam memenuhi kebutuhan jasa kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan fasilitas yang memudahkan dalam transaksi. Fasilitas tersebut terwujud dalam *Electronic Banking* atau sering disebut *E-Banking*.

Perilaku nasabah banyak berubah dalam melakukan transaksi, nasabah sangat mengedepankan aspek kemudahan, fleksibilitas, efisiensi, dan kesederhanaan. Melihat dari hal tersebut, perbankan berinovasi menghadirkan teknologi melalui media gawai, yaitu menghadirkan aplikasi *Mobile Banking* atau *M-Banking* yang merupakan bagian dari *Electronic Banking*. Secara umum dalam penyediaan *Mobile Banking*, setiap bank akan menyediakan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer, informasi tagihan kartu kredit, mutasi rekening, investasi, pembayaran, pembelian, dan sebagainya sehingga memberikan fasilitas kepada nasabah untuk memudahkan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Kini hampir setiap bank di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta, konvensional maupun syariah telah menggunakan layanan jasa *Mobile Banking* dalam melakukan transaksi perbankan, tak terkecuali Bank Negara Indonesia yang memberi nama fasilitas *Mobile Banking* dengan nama *BNI Mobile*.

Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan salah satu bank BUMN yang telah menggunakan layanan *Mobile Banking* dalam transaksi perbankan. BNI selalu berusaha untuk memudahkan pelayanan bagi para nasabahnya. Dengan demikian teknologi seperti *Mobile Banking* dan *Internet Banking* sangat berperan dalam menunjang transaksi para nasabah Bank Negara Indonesia.

Sayangnya, kemajuan teknologi saat ini belum didukung dengan pemerataan fasilitas yang mendukungnya. Masih kurangnya edukasi yang diberikan kepada masyarakat atau nasabah, sehingga banyak nasabah belum mengerti mengenai aplikasi *M-Banking*. Hal tersebut dapat menghambat tujuan bank untuk memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah melakukan transaksi dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin membahas lebih lanjut dalam laporan tugas akhir yang berjudul **“PROSEDUR PENGGUNAAN APLIKASI BNI MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERBANKAN PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk KANTOR CABANANG PEMBANTU PENGANDARAN”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan data diatas maka masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa syarat pembukaan akun BNI *Mobile Banking*.
2. Bagaimana prosedur penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking*.
3. Apa hambatan dan solusi pada penggunaan BNI *Mobile Banking* pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Persyaratan yang dibutuhkan untuk pembukaan akun BNI *Mobile Banking*.
2. Prosedur penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking*.
3. Hambatan yang timbul dan solusi yang diberikan pada penggunaan BNI *Mobile Banking* pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Pangandaran.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang prosedur penggunaan aplikasi BNI *Mobile Banking* dan mengetahui berbagai hambatan-hambatan dan beserta solusinya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti yakni agar peneliti dapat menambah pengetahuan mengenai aplikasi BNI *Mobile Banking* serta mengaplikasikan mata kuliah yang didapatkan di masa perkuliahan.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai objek penelitian dapat menggunakan laporan ini guna mengevaluasi dan mengetahui respon nasabah mengenai pelayanan aplikasi BNI *Mobile Banking*.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan kajian bagi penelitian selanjutnya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Berikut adalah identitas lembaga tempat penulis melaksanakan kegiatan penelitian:

Nama Instansi : PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pananjung, Kab.
Pangandaran.

Alamat : Jalan Merdeka No.144 Pananjung,
Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396

No. Telephone : (0265) 639700

Website : www.bni.co.id

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan ketika penulis melaksanakan kegiatan magang pada 1 Februari 2021 – 17 Maret 2021 dilakukan selama 30 hari kerja.

No	Jenis Kegiatan	April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan SK Pembimbing TA												
2	Penerimaan SK Pembimbing TA												
3	Pengajuan judul TA ke Pembimbing 1												
4	Acc judul oleh Pembimbiing 1												
5	Penyusunan draft awal												
6	Proses bimbingan penyelesaian TA												

Sumber : Data diolah, 2021

Tabel 1.1
Matriks Waktu Penelitian