

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Praktik Kerja**

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, deposito dan giro dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Dalam kehidupan sehari-hari, bank juga dikenal oleh masyarakat sebagai tempat meminjam uang dalam bentuk kredit, tempat penukaran uang, tempat menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah dan jasa pembayaran lainnya yang disediakan oleh bank.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan yang masih berlaku hingga saat ini, yang dimaksud dengan Bank adalah "*Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak*". Dari pengertian bank di atas dapat dipahami bahwa bank itu melakukan kegiatan pengumpulan dana dari masyarakat yang kelebihan dana (*Surplus Spending Unit-SSU*) dan menyalurkan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan dana (*Defisit Spending Unit –DSU*).

Bank berperan sangat penting untuk mendorong pertumbuhan perekonomian suatu negara karena bank berperan sebagai pelaksana dan memperlancar lalu lintas pembayaran dengan cepat, aman, dan efisien. Semakin

majunya perkembangan teknologi, tentunya akan membuat manusia ingin melakukan segala sesuatu dengan aman dan efisien, dimana masyarakat tidak perlu membuang waktu dan mengganggu kegiatan lainnya. Menurut penulis, disinilah peran penting bank sebagai institusi pelaksana untuk memperlancar lalu lintas sistem pembayaran dan jasa perbankan lainnya.

Perkembangan dunia teknologi saat ini sangat pesat seiring dengan peningkatan kebutuhan layanan yang cepat dan efisien. Dalam hal ini, semua Bank yang ada di Indonesia telah menerapkan teknologi dalam bentuk inovasi baru untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, salah satunya bank memanfaatkan keberadaan *e-commerce*. *e-commerce* merupakan istilah yang akhir-akhir ini sering didengar. Istilah pemasaran *online*, *internet marketing* merupakan makna yang sama dengan *e-commerce*. Mungkin banyak yang mengikuti dan menggunakan berbagai macam *platform online* yang berkembang baik hanya sekedar menjual barang seperti Shopee.

Shopee merupakan perusahaan *e-commerce* yang berada di bawah naungan Garena (berubah nama menjadi SEA Group). Shopee Indonesia adalah salah satu pusat perbelanjaan yang dikelola oleh Garena (berubah nama menjadi SEA Group). Bisnis C2C (*Consumer-to-Customer*) bersifat sebagai *mobile marketplace* yang kehadirannya dapat dengan mudah diterima oleh berbagai lapisan masyarakat.

Metode pembayaran *shopee* setidaknya terbagi ke dalam tiga kategori yaitu pembayaran shopee dicek manual, dicek otomatis, dan diverifikasi otomatis

oleh sistem. Salah satu cara kita belanja di shopee agar pembayaran dicek otomatis adalah bayar menggunakan Shopee *Virtual Account*. *Virtual account* adalah sebuah nomor layaknya nomor rekening, yang terdiri atas beberapa digit, yang digunakan untuk melakukan pembayaran seperti pembayaran tagihan BPJS Kesehatan, pembayaran biaya kuliah, pembayaran belanja online, beli tiket kereta api, pesawat, *booking* hotel dan sebagainya. Nomor *Virtual Account* merupakan nomor unik sehingga tidak ada yang kembar. Begitu kita transfer sejumlah uang ke nomor ini, maka secara otomatis langsung terdeteksi data-datanya, siapa yang membuat pesanan, nominal transfer berapa, dan informasi lainnya yang tertera di layar mesin ATM atau di layar hp saat bayar melalui *mobile banking*.

PT. Bank “X” (Persero) Tbk. (BMRI) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) beroperasi sebagai penyedia jasa keuangan di Indonesia. Layanan BMRI meliputi pembiayaan perdagangan, valuta asing, dan jasa kustodian, pengolahan kas, proses pembayaran, kartu debit dan kredit. PT. Bank X (persero) Tbk juga menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan *e-commerce* salah satunya adalah Shopee. Terkait dengan kerjasamanya dengan Shopee, PT. Bank X (Persero) Tbk menghadirkan layanan yang dapat memudahkan masyarakat dalam bertransaksi jual beli yaitu dengan dibuatnya Mandiri *Virtual Account*.

Ketertarikan Penulis memilih topik dibidang penggunaan *Virtual Account* dalam melakukan pembayaran transaksi *e-commerce* (Shopee) dalam penulisan laporan praktik kerja atau magang ini, karena minimnya referensi mengenai sistem pembayaran *e-commerce* melalui *Virtual Account* ditengah masyarakat (tidak terkecuali dikalangan akademis) yang berkaitan dengan Sistem Pembayaran

*nontunai* dengan menggunakan *Virtual Account*. Padahal tanpa disadari, kita telah menggunakan fitur tersebut secara simultan (terus-menerus). Seperti halnya transfer melalui Cabang (*teller*), mesin ATM dan *mobile banking* yang diterbitkan oleh PT Bank “X”. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Mekanisme Pembayaran Shopee Melalui *Virtual Account* pada PT Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dengan Latar Belakang diatas penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* dengan Jasa Layanan Cabang (*Teller*), ATM (*Automated Teller Machine*), dan Mandiri Online di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.
2. Apa perbedaan Mekanisme Pembayaran melalui Mandiri *Virtual Account* dan Mandiri Transfer Manual ke-Rekening Bank Shopee di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.
3. Apa Hambatan dalam Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.

4. Bagaimana Penyelesaian Hambatan dari Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.

### 1.3 Tujuan Praktik Kerja

Tujuan praktik kerja ini berkaitan erat dengan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, tujuan dari praktik kerja ini sebagai berikut :

1. Memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai bagaimana Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* dengan Jasa Layanan Cabang (*Teller*), ATM (*Automated Teller Machine*), dan Mandiri Online di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.
2. Mengetahui perbedaan dari Mekanisme Pembayaran melalui Mandiri *Virtual Account* dan Mandiri Transfer Manual ke-Rekening Bank Shopee di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.
3. Menambah wawasan mengenai Hambatan yang bisa saja terjadi pada Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.
4. Mengetahui Penyelesaian dari Hambatan dari Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.

## 1.4 Hasil Praktik Kerja

Suatu penelitian akan mempunyai nilai apabila penelitian tersebut memiliki manfaat bagi semua orang yang ada di ruang kerja maupun orang-orang banyak lainnya.

### 1. Bagi penulis

Praktik kerja ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penulis. Selain itu, penulis dapat memperdalam pemahaman tentang materi-materi yang telah diperoleh di perkuliahan dan mengaplikasikannya pada saat praktik kerja dan menambah wawasan khususnya tentang Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* dengan Jasa Layanan Cabang (*Teller*), ATM (*Automated Teller Machine*), dan Mandiri Online. Perbedaan Mekanisme Pembayaran melalui Mandiri *Virtual Account* dan Mandiri Transfer Manual ke-Rekening Bank Shopee, dan mengetahui Hambatan dalam Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.

### 2. Bagi Pihak PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata

Kegunaan praktik kerja bagi lembaga yang terkait yaitu untuk membantu pekerjaan staf atau karyawan di Bank Mandiri Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata disamping itu dengan

adanya penulis melakukan kegiatan praktik kerja di Bank “X” Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata, pihak bank dapat melihat kemampuan penulis dalam mengaplikasikan teori-teori perbankan yang pernah dipelajari diperkuliahan untuk dipraktikan di tempat praktik kerja.

### **3. Bagi Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan**

Praktik kerja ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi mengenai jasa layanan perbankan untuk selanjutnya digunakan sebagai bahan ajar kepada mahasiswa-mahasiswanya dan jadi bahan informasi bagi aktivitas akademik baik di dalam maupun di luar Perguruan Tinggi Universitas Siliwangi khususnya.

### **4. Bagi Pihak Lain**

Praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat mengenai fasilitas Mandiri *Virtual Account* dalam transaksi pembayaran *e-commerce* Shopee dengan Jasa Layanan Cabang (*Teller*), ATM (*Automated Teller Machine*), dan Mandiri Online. Perbedaan Mekanisme Pembayaran melalui Mandiri *Virtual Account* dan Mandiri Transfer Manual ke-Rekening Bank Shopee, dan mengetahui Hambatan dalam Mekanisme Pembayaran Shopee melalui Mandiri *Virtual Account* di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata.

## 1.5 Metode Praktik Kerja

Untuk mencapai sasaran praktik kerja yang penulis harapkan maka diperlukan suatu metode yang sesuai dengan kajian yang akan dibahas dalam naskah tugas akhir ini. Dalam mencapai hasil kerja yang baik maka diperlukan adanya perencanaan yang baik, untuk itu penulis menggunakan metode *in depth interview*. *In depth interview* yakni proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara Pewawancara dengan Responden atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. (Ya Ayu, 2017 : 64).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penyusunan naskah tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam (*In depth interview*)

Wawancara merupakan bagian dari metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini ada dikenal dengan teknik wawancara mendalam (*In depth Interview*). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in depth interview*). Wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam

yang dilakukan dengan adanya daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya. (Ya Ayu, 2017 : 65)

## 2. Observasi Partisipan (*Participant Observation*)

“Peneliti terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya”. (Ya Ayu, 2017 : 66). Dalam hal ini penulis ikut berpartisipasi secara langsung pada PT. Bank “X” (Persero) Tbk, dalam melakukan pembayaran secara langsung yaitu pembelanjaan pada perusahaan *e-commerce shopee* melalui mandiri *virtual account*.

### 1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan di PT. Bank “X” (Persero) Tbk, Area Tasikmalaya Kantor Cabang Otto Iskandardinata Jl. Otto Iskandardinata No.26, Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat 46113

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan Praktik kerja Naskah Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu yaitu dimulai dari tanggal 3 Februari 2020 sampai dengan 13 Maret 2020.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Naskah Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matriks sebagai berikut.

**Tabel 1.1**

**Matriks Praktik Kerja 2020**

No	Jenis Kegiatan	Target Waktu Penyesuaian Naskah Tugas Akhir															
		Januari				Februari				Maret				April			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Survey awal																
2	Praktik Kerja Magang																
3	Pengajuan Judul																
4	BAB I, BAB II & BAB III																
5	Bimbingan BAB IV & BAB V																
6	Acc Sidang																
7	Sidang Tugas Akhir																

