

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Teknologi informasi di Indonesia berkembang dengan sangat pesat. Hal ini didukung dengan semakin mudahnya akses masyarakat terhadap jaringan telekomunikasi khususnya internet. Dari sekitar 269 juta penduduk Indonesia, lebih dari 50% telah menggunakan internet dalam aktivitas sehari-hari, mayoritas menggunakan internet melalui *smartphone*. Dari sisi industri, persaingan bisnis untuk memberi kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumen juga semakin ketat termasuk pada sektor perbankan. Generasi yang merupakan potensial nasabah layanan keuangan ini menuntut kemudahan akses dan kecepatan layanan yang diiringi dengan keamanan dalam waktu yang bersamaan. Karena itulah bank dituntut untuk terus berinovasi dan membuat terobosan baru dalam menyediakan layanan kepada nasabah dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan diantaranya adalah teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking*. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja selama ada jaringan layanan data yang dapat diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real time*.

E-Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti mengantri atau harus datang langsung ke bank untuk melakukan

transaksi dan lain sebagainya. Dengan adanya *E-Banking*, nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke *teller*, melainkan dapat diakses dari mana saja baik itu dari *smartphone*, komputer, laptop, dan sebagainya.

Layanan *E-Banking* pertama kali dikonseptualisasikan pada pertengahan tahun 1970 dengan tujuan untuk memberikan kemudahan transaksi baik itu transaksi finansial maupun transaksi non finansial untuk mendapatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah melalui pemanfaatan teknologi informasi. Inggris merupakan negara pertama yang mempunyai layanan perbankan *online* yang didirikan oleh *Bank of Scotland* bagi para pelanggan dari *Nottingham Building Society* (NBS) pada tahun 1983. Sementara lembaga keuangan Inggris mengambil langkah untuk menerapkan layanan *E-Banking* tersebut pada pertengahan tahun 1990. *Stanford Federal Credit Union* adalah lembaga keuangan pertama yang menawarkan layanan *E-Banking*. Pada tahun 2000, implementasi *E-Banking* mulai dilakukan oleh beberapa bank di Indonesia sampai saat ini.

Perkembangan dunia perbankan pada saat ini sangatlah pesat. Banyaknya pesaing menyebabkan perusahaan sulit untuk mempertahankan nasabah. Dalam usaha memenangkan persaingan tersebut, maka pemanfaatan teknologi merupakan hal yang wajib dilakukan oleh lembaga perbankan. Peranan teknologi dalam pengembangan dan penyediaan produk baru atau fasilitas jasa perbankan sangatlah signifikan. Para pengguna jasa perbankan dimanjakan dengan berbagai

fasilitas yang memudahkan mereka untuk melakukan transaksi perbankan. Untuk mengantisipasi persaingan tersebut, maka PT. Bank BRI syariah juga bersaing dan berupaya untuk mengembangkan teknologi *E-Banking* berupa *SMS Banking*, aplikasi *mobile banking* (*BRIS Online*), dan *Internet Banking*.

Oleh karena itu, Penulis tertarik untuk membahas tentang layanan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya karena Penulis merasa layanan tersebut diminati oleh nasabah karena terdapat kemudahan dalam penggunaannya, maka hal tersebut akan dibahas dalam Tugas Akhir ini dengan judul **“Penggunaan Fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, Penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Apa saja saluran *E-Banking* pada PT. Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Apa saja syarat dan ketentuan registrasi *E-Banking* pada PT. Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Bagaimana hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Bagaimana solusi dari hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRI syariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Praktik Kerja

Adapun tujuan dari dilakukannya praktik kerja ini adalah untuk mengetahui :

1. Saluran *E-Banking* pada PT. Bank BRIyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Syarat dan ketentuan registrasi *E-Banking* pada PT. Bank BRIyariah Kantor Cabang Tasikmalaya
3. Hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRIyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Solusi dari hambatan dalam penggunaan fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRIyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Adapun kegunaan dari praktik kerja ini adalah :

1. Bagi penulis :

Sebagai sarana pembelajaran dan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan khususnya mengenai dunia perbankan.

2. Bagi perusahaan :

Sebagai bahan evaluasi mengenai fasilitas *E-Banking* yang sedang berlangsung saat ini dan sebagai bahan informasi dalam pengambilan keputusan untuk merumuskan kebijakan.

3. Bagi pembaca :

Sebagai sarana untuk menambah informasi dan referensi mengenai fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

4. Bagi Lembaga Pendidikan/Universitas

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

1.5 Metode Praktik Kerja

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

1. *Participant Observer Studies*/Observasi Langsung

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah 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 dan mempelajari, tetapi juga ikut berperan serta langsung dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. *In Depth Interview* / Wawancara

“Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik” (Gunawan,2013:160). *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 BRIsyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

Adapun 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). Maksud dari pengertian tersebut adalah data mentah yang diperoleh dalam bentuk yang belum jadi dan masih memerlukan adanya pengolahan. Jenis data ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan staf perusahaan yang berwenang terkait dengan judul Tugas Akhir, dalam hal ini Penulis memperoleh data primer dari pihak PT. Bank BRIsyariah kantor Cabang Tasikmalaya, yaitu *Customer Service*.

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, literatur, dan bacaan yang berkaitan dengan menunjang penelitian ini” (Sugoyono,2017;137). Yaitu data-data yang digunakan dalam bentuk yang telah jadi, berupa data mengenai berbagai saluran fasilitas *E-Banking*, struktur organisasi, dan sejarah singkat perusahaan PT. Bank BRIsyariah Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilaksanakan di PT. Bank BRIsyariah Kantor Cabang Tasikmalaya Jl. Ahmad Yani No. 15-17 Kel. Tawang Sari Kec. Tawang Kota Tasikmalaya 46112.

Waktu yang digunakan untuk melaksanakan Praktik Kerja ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari Sabtu dan hari Minggu yaitu dimulai dari tanggal 10 Februari 2020 sampai dengan tanggal 20 Maret 2020.

Untuk lebih jelasnya mengenai tahapan pembuatan Tugas Akhir ini, Penulis sajikan Tabel Matriks sebagai berikut :

Tabel 1.1

Matriks Waktu Praktik Kerja Tahun 2020

Waktu Kegiatan	Februari				Maret				April			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Survei Awal	■											
Praktik Kerja		■	■	■	■	■	■					
Pengolahan Data			■	■	■							
Uraian Bab 1 - 3				■	■							
Bimbingan				■	■	■						

