

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Praktik Kerja

Dalam dunia modern sekarang ini peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang kita tidak akan lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalani aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Selanjutnya jasa-jasa bank berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam baik dari segi produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan, maka peranan dunia perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dinegara maju, maupun negara berkembang. Bahkan aktivitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan mengingat bahwa fungsi bank tidak lagi dipakai hanya untuk menabung saja melainkan sebagai lalu lintas segala sektor pembayaran yang ada maka setiap bank berlomba-lomba menjadi yang terbaik dan menambah fasilitasnya dan salah satu diantaranya yaitu dengan menambah jasa-jasa perbankan. Setiap bank memiliki jasa perbankan yang berbeda-beda, semakin lengkap jasa bank yang dimiliki maka

nasabah akan semakin tertarik dengan fasilitas dan jasa apa saja yang dimiliki oleh suatu bank. Karena semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan cukup disatu bank saja. Demikian pula sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan dan hal demikian adalah hal yang tidak efisien bagi seorang nasabah yang membutuhkan sebuah jasa perbankan.

Pada proses perkembangan tersebut, bank dituntut untuk terus berinovasi pada setiap pelayanan serta produknya, guna mempermudah dan efisiensi dalam setiap transaksi keuangan. sehingga terciptalah pelayanan perbankan secara digital, dalam rangka memudahkan nasabah dalam menjalankan transaksi.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah Bank, yang dilakukan secara mandiri.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sendiri telah mengeluarkan peraturan mengenai pelayanan bank digital tersebut dalam Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum.

Perbankan digital memberikan pelayanan seperti layaknya perbankan konvensional secara umum, akan tetapi memiliki perbedaan yaitu segala

urusan pelayanan perbankan dilakukan secara mandiri melalui aplikasi perbankan di smartphone. Perbankan digital memungkinkan nasabah untuk memperoleh layanan di perbankan secara mandiri (*self service*) tanpa harus datang langsung ke bank.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan digital memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Sumber : ICJR Learning Hub

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) pun telah melakukan inovasi layananan prima untuk mewujudkan Perbankan Digital. Hal ini ditandai dengan menghadirkan Layanan Aplikasi BJB DIGI di bank BJB sejak 9 November 2016 yang diluncurkan di Gedung Sate, Bandung . Aplikasi BJB DIGI adalah *service excellent* atau layanan prima dari Bank BJB yaitu aplikasi mobile yang terintegrasi pada smartphone berbasis sistem operasi Android, Ios, dan Blackberry, untuk mempermudah layanan perbankan elektronik yang dimiliki Bank BJB.

Oleh karena itu, berdasarkan latar belakang tersebut maka dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul

**“PROSEDUR APLIKASI BJB DIGI PADA PT BANK
PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (Persero),
Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU INDIHIANG”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai latar belakang yang telah penulis uraikan, maka permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana Prosedur Aplikasi BJB Digi pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang
2. Apa saja macam – macam layanan Aplikasi BJB Digi pada PT Bank Pmbangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang
3. Apa hambatan dalam penggunaan Aplikasi BJB Digi pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang serta penyelesaiannya

1.3 Tujuan Praktik Kerja

1.3.1 Maksud Praktik Kerja

Maksud dari praktik kerja ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar ahli madya pada program D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi.

1.3.2 Tujuan Praktik Kerja

Sejalan dengan identifikasi masalah sebelumnya, tugas akhir ini disusun dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui prosedur Aplikasi BJB Digi pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang.
2. Mengetahui macam – macam layanan Aplikasi BJB Digi pada PT Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang
3. Mengetahui hambatan dalam penggunaan Aplikasi BJB Digi pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang serta penyelesaiannya

1.4 Kegunaan Praktik Kerja

Hasil dari Praktik Kerja ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1) Bagi Penulis

Dengan adanya Praktik Kerja ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbankan serta dapat memperdalam pengetahuan yang telah diterima di dalam perkuliahan dengan terjun secara langsung dalam dunia kerja perbankan.

2) Bagi Lembaga Pendidikan

Praktik kerja ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan bagi bahan kajian tugas akhir di masa yang akan datang dan juga sebagai acuan dalam penyusunan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.

3) Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang

Bagi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang dengan adanya praktik kerja ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam melaksanakan setiap kegiatan perbankan terutama dalam hal pelayanan prima aplikasi.

4) Bagi Pihak Lain

Praktik kerja ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak lain yang dalam hal ini adalah masyarakat luas mengenai Prosedur Aplikasi BJB Digi pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

1.5 Metode Praktik Kerja

1. Metode Kepustakaan

Metode yang digunakan untuk penyusunan laporan ini adalah dengan penyusunan laporan berdasarkan data yang ada, dengan cara mencari data berbagai sumber mengenai judul yang dibahas. Informasi

tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain,

2. *Depth Interview*

adalah salah satu teknik yang dilakukan melalui tanya jawab secara mendalam yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara kepada pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang sebagai tempat dimana penulis melakukan praktik kerja.

3. *Participant Observation*

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan 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.

1.6 Lokasi dan Jadwal Kegiatan Praktik Kerja

Praktik kerja ini dilakukan pada PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang yang beralamat di Jl. Raya Indihiang No.224, Tasikmalaya, Jawa Barat.

Waktu yang dibutuhkan untuk melaksanakan praktik kerja Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu serta hari libur pada tanggal merah yaitu dimulai dari tanggal 12 Februari 2019 sampai dengan 26 Maret 2019.

No	Jenis Kegiatan	Target Waktu Praktik Kerja																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Survei Awal																				
2	Praktik Kerja																				
3	Pengumpulan Data																				
4.	Pengolahan Data																				
5.	Bimbingan																				
6.	Sidang Tugas Akhir																				