

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era globalisasi saat ini dimana teknologi yang berkembang sangat pesat membuat kebutuhan nasabah akan jasa perbankan semakin kompleks. Hal tersebut menunjukkan bahwa peran dunia perbankan dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Peran perbankan dalam memenuhi kebutuhan jasa kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan fasilitas. Fasilitas yang telah diberikan oleh perbankan saat ini serta yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah *Mobile Banking* atau sering disebut dengan *M-Banking*.

Aplikasi teknologi informasi pada *Mobile Banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas yang akan meningkatkan pendapatan dari segi penjualan yang efektif dengan adanya *Mobile Banking* ini. Apabila didalam *Mobile Banking* tersebut tidak ada aplikasi teknologi informasi maka *Mobile Banking* tidak akan jalan dan tidak akan dimanfaatkan oleh dunia perbankan.

Saat ini telah banyak bank yang menyediakan akses *Mobile Banking* untuk memudahkan dalam hal mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan perbaikan dari layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataannya dalam melaksanakan setiap transaksi perbankan setiap nasabah minimal membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut cenderung akan berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu dan peluang bisnis mereka hanya untuk bertransaksi di bank.

*Mobile Banking* umumnya merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ke counter ATM kecuali untuk penarikan uang cash. Keunggulan *Mobile Banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa batasan waktu. Layanan pada *Mobile Banking* meliputi layanan informasi dan layanan transaksi tanpa harus mendatangi bank. Fasilitas *Mobile Banking* dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman, murah dan tersedia setiap saat serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui telepon seluler

PD BPR Artha Galunggung sebagai salah satu lembaga keuangan daerah yang bergerak dibidang jasa perbankan juga menyediakan fasilitas layanan *Mobile Banking* bagi para nasabahnya dengan target penggunaanya yaitu kaum milenial. Latar belakang adanya *Mobile Banking* pada PD BPR Artha Galunggung adalah karena PD BPR Artha Galunggung ingin memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya khususnya kaum milenial agar lebih memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.

Berdasarkan uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir dengaa judul “**Aplikasi *Bank Artha Galunggung Information (BAGI) Mobile* untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. Bagaimana prosedur pembukaan aplikasi BAGi Mobile pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya?
2. Apa saja fitur – fitur layanan yang ada pada Aplikasi BAGi Mobile pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya?
3. Apa hambatan yang terjadi dan bagaimana solusi untuk menghadapi hambatan pada penggunaan aplikasi BAGi Mobile pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Prosedur pembukaan aplikasi BAGi Mobile pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.
2. Fitur – fitur layanan Aplikasi BAGi Mobile pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat tasikmalaya.
3. Hambatan yang terjadi dan solusi dari hambatan yang terjadi pada aplikasi BAGi pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis diantaranya sebagai berikut :

## 1. Aspek Teoritis

Pengembangan Ilmu Pengetahuan (Aspek Teoritis) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan referensi dan perbandingan antara teori dengan praktek, khususnya materi Teknologi Administrasi Bank yaitu tentang Aplikasi *Bank Artha Galunggung Information (BAGI) Mobile* untuk Meningkatkan Kualitas Layanan pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya.

## 2. Aspek Praktis

### a. Bagi Penulis

Dari hasil penelitian ini penulis jadi lebih mengetahui ilmu pengetahuan tentang bagaimana Aplikasi *Mobile Banking* pada BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya serta menambah wawasan penulis dari berbagai aspek dalam dunia kerja.

### b. Bagi Program Studi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi yang nantinya dapat dipakai sebagai studi perbandingan yang ada diprogram Studi D3 Perbankan dan Keuangan dengan kenyataan di lapangan.

### c. Bagi Perusahaan atau Instansi

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dalam usaha perbaikan dan penyempurnaan dalam Aplikasi *Bank Artha Galunggung Information (BAGI) Mobile* sehingga mampu meningkatkan kinerja perusahaan. Dari penelitian ini dapat menjadi

sarana untuk menjalin hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan institusi pendidikan

d. Bagi Pihak Lain

Pihak lain yang penulis maksud disini adalah kepada pembaca. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak lain yang memerlukan informasi mengenai masalah yang dibahas serta dapat memberikan bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PD BPR ARtha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Siliwango No. 12, tugujaya, Kec Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46122.

Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini adalah 10 minggu. Dimulai pada tanggal 01 Februari 2022 sampai pada tanggal 10 April 2022.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan tabel matrik sebagai berikut :

**Tabel 1.1 Jadwal Penelitian**

| No | Kegiatan                                                          | Bulan ke |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
|----|-------------------------------------------------------------------|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|
|    |                                                                   | Februari |   |   |   | Maret |   |   |   | April |   |   |   | Mei |   |   |   | Juni |   |   |   |
|    |                                                                   | 1        | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1     | 2 | 3 | 4 | 1   | 2 | 3 | 4 | 1    | 2 | 3 | 4 |
| 1  | Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing                      |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 2  | Konsultasi awal dan rencana menyusun kegiatan                     |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 3  | Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA                           |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 4  | Seminar Tugas Akhir                                               |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 5  | Revisi Tugas Akhir dan persetujuan revisi                         |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 6  | Pengumpulan dan pengolahan data                                   |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 7  | Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir                  |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |
| 8  | Ujian tugas akhir, revisi tugas akhir, dan pengesahan tugas akhir |          |   |   |   |       |   |   |   |       |   |   |   |     |   |   |   |      |   |   |   |

*Sumber : Data diolah oleh penulis*