

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna system informasi dalam melaksanakan tugasnya atau perilaku dalam menggunakan teknologi pada saat melakukan pekerjaan. Menurut Jogiyanto (2003), teknologi informasi adalah subsistem atau system bagaian dari sistem informasi. Perkembangan zaman yang didukung dengan perkembangan teknologi, menyebabkan kebutuhan manusia terhadap informasi semakin kompleks, sehingga perusahaan harus memperhatikan kemajuan teknologi informasi dan lebih mengoptimalkan fasilitas teknologi informasi dalam rangka dapat bertahan dan menang dalam persaingan usaha di pasar global. Perkembangan teknologi saat ini banyak memberikan kemudahan pada berbagai aspek kegiatan bisnis.

Kemajuan dan perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mempengaruhi industri perbankan, seperti halnya *mobile banking* merupakan salah satu wujud dari perkembangan teknologi tersebut. Perangkat komunikasi merupakan salah satu contoh dari perkembangan teknologi yang pada saat ini juga dimanfaatkan oleh sektor perbankan. Saat ini sudah banyak bank yang telah menyediakan akses *mobile* untuk mengetahui informasi keuangan. Kondisi tersebut merupakan salah satu perbaikan layanan terhadap nasabah, karena pada kenyataaan dalam melaksanakan transaksi perbankan setiap nasabah minimal

membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit berada dalam antrian. Hal tersebut akan cenderung berdampak merugikan bagi para nasabah jika waktu serta peluang bisnis mereka tersita hanya untuk bertransaksi di bank.

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank atau ATM kecuali penarikan uang *cash*. Keunggulan *mobile banking* yaitu nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja tanpa dibatasi waktu. Layanan pada mobile banking meliputi : transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo dan pembayaran tagihan yang dilakukan lewat telepon seluler.

Telepon seluler merupakan sebuah sistem komunikasi yang sudah dipastikan pada masa sekarang ini di pakai sebagai alat komunikasi yang berguna bagi setiap orang. Dalam sistem perbankan yang memiliki akses M-banking, dimana setiap orang dapat dengan mudah memakai fasilitas seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar uang, pembayaran kartu kredit, tagihan telepon, tagihan listrik dan asuransi juga, dapat digunakan pembeli isi ulang pulsa. Dalam keunggulan dari m-banking tersebut, dikeluarkan aturan oleh Bank Indonesia mengenai pengelolaan dan manajemen resiko penyelenggara kegiatan internet banking (termasuk pada mobile banking) berdasarkan peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI2003 tentang penerapan manajemen resiko pada aktifitas pelayanan jasa bank melalui sistem internet

Bank bjb mempunyai layanan mobile banking yaitu *Digimobile*, sama halnya dengan layanan ATM Digimobile juga bisa transfer antar bjb, antar bank, bayar BPJS, Donasi, Internet, Kartu Kredit, PDAM, Pendidikan, Rumah sakit, Top Up eCommerce, Beli pulsa, & Paket data dll.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul **“MEKANISME AKTIVASI DIGIMOBILE BANKING di PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk. KANTOR CABANG TASIKMALAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Syarat registrasi Aplikasi DigiMobile Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Mekanisme registrasi Aplikasi DigiMobile Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Apa hambatan dalam melakukan registrasi Aplikasi Mobile Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

4. Bagaimana solusi atas hambatan dalam registrasi Aplikasi Mobile Banking di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apa syarat registrasi *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.
2. Bagaimana mekanisme registrasi *Mobile Banking* di PT. Bank pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
3. Hambatan dalam melakukan regsitrasi Aplikasi *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.
4. Solusi atas hambatan dalam registrasi Aplikasi *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penyusun yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan penerapan Mekanisme Aplikasi DigiMobile Banking di PT. Bank

Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

2. Aspek Praktis

a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbankan terutama layanan *Mobile Banking* di Bank bjb Kantor Cabang Tasikmalaya.

b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam Mekanisme layanan *Mobile Banking* di PT. bjb Kntor Cabang Tasikmalaya.

c. Bagi Universitas

Dapat menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan yang bersangkutan serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan dan juga sebagai acuan dalam penyusunan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.

d. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan pada masyarakat luas mengenai Mekanisme layanan *Mobile Banking* di Kantor Cabang Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian Mekanisme Aplikasi Mobile Banking (DIGIMOBILE) dilakukan pada

Bank bjb Kantor Cabang tasikmalaya yang beralamat di Jl. Mayor Utarya No. 30,
Empangsari, Kec Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 4611

No	Jenis Kegiatan	Jadwal Kegiatan Pembuatan Tugas Akhir																				
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pelaksanaan Kegiatan Penelitian (Magang)			■	■	■	■	■	■	■												
2	Penyusunan Draft dan Sidang Laporan Hasil Kegiatan Magang					■	■	■	■													
3	Pengajuan Judul Tugas Akhir											■										
4	Pengumpulan Data	■	■	■	■	■	■	■	■	■												
5	Pengolahan Data											■	■									
6	Bimbingan											■	■	■								
7	Penyusunan Draft Awal Tugas Akhir											■	■									
8	Sidang Tugas Akhir																					■
9	Penyusunan Draft Akhir Tugas Akhir																					■

Tabel 1.1 Matrik Waktu Pembuatan Tugas Akhir