

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Masyarakat Indonesia sudah terjebak dalam perilaku hidup *konsumtif* yang sangat berlebihan, khususnya pada generasi muda. Padahal, generasi muda biasanya didominasi oleh pelajar dan mahasiswa yang terkadang masih memenuhi kebutuhannya dari penghasilan orang tuanya.

Dengan melonjaknya harga kebutuhan saat ini tentunya beban orang tua semakin berat. Oleh karena itu, untuk mengurangi perilaku *konsumtif* dan sekaligus mengurangi beban orang tua, diharapkan generasi muda sekarang harus bisa mengatur keuangannya dengan baik, dan harus menumbuhkan kebiasaan menabung.

Simpanan dalam bentuk tabungan untuk generasi muda sekarang sulit ditemukan karena mereka beranggapan tabungan tidak terlihat oleh orang lain. Mereka tampak berlomba-lomba memperbarui barang-barang pribadi mereka, seperti mobil, motor, ponsel, laptop, pakaian, dan lain-lain dengan harga untuk menunjukkan status sosial mereka. Mereka akan merasa bangga jika barang yang mereka kenakan lebih mahal. Bahkan semakin mahal benda atau barang yang mereka pakai, mereka akan cenderung bangga. Masyarakat terutama generasi muda diharapkan mampu memupuk rasa sadar menabung semenjak dini.

Bank di Indonesia memiliki berbagai macam jenis simpanan namun yang paling dikenal yaitu tabungan. Tabungan di bank dapat dimiliki oleh masyarakat Indonesia sejak dari anak-anak, anak muda, hingga dewasa. Bank menggunakan

berbagai strategi agar masyarakat bersedia dan tertarik untuk menanamkan dananya dalam bentuk simpanan.

PT Bank Negara Indonesia pada bulan Juli 2012 yang *melaunching* produk Tabungan Plus (TAPLUS) Muda. Dengan segala kemudahan dan keunggulan yang ditawarkan produk Taplus Muda ini, namun ternyata masih banyaknya Anak muda yang belum mengenal produk tabungan ini dan lebih memilih menggunakan BNI Taplus yang *notabene* memiliki biaya administrasi bulanan yang lebih besar dibanding Taplus Muda.

Tabungan ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kesadaran menabung dan dapat menarik generasi muda antara 17-35 tahun agar menggunakan produk tersebut dan menyimpan dananya dengan berbagai fasilitas yang disesuaikan dengan kebutuhan anak muda.

Namun saat ini anak muda yang tidak ingin menabung dikarenakan tidak ingin ribet dalam segala urusan terutama tidak mau ribet saat proses pembuatan rekening tabungan. Anak muda jaman sekarang itu kebanyakan pada mager, mager ialah sebutan anak jaman sekarang yang berarti malas gerak. Dengan alasan tertentu seperti malas berpegian ke bank, apalagi wanita malas berpaparan sinar matahari di jalan, malas mengendarai kendaraan, malas kena macet di jalan, males mengantri di bank, dan masih banyak lagi alasan yang menyebabkan malas. Anak muda ini lebih menginginkan segala sesuatu dengan *efisien*.

Hadirnya *digitalisasi* mampu mengubah segala proses menjadi lebih *efisien*, *produktif*. Di era sekarang ini, kemajuan dan perkembangan teknologi informasi tidak dapat diragukan lagi, dan pertumbuhannya semakin meningkat dari tahun ke

tahun. Kemajuan teknologi dan komunikasi khususnya pada internet menghadirkan sistem online, kemudian memperkenalkan teknologi berupa komputer dan telepon genggam.

Peran perbankan dalam memenuhi kebutuhan jasa kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan fasilitas yang memudahkan dalam proses transaksi. Kini hampir setiap bank di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta, konvensional maupun syariah.

Bank Negara Indonesia (BNI) selalu berkomitmen untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Salah satu layanan yang berkembang paling cepat dari pada layanan lainnya dari *e-banking* adalah layanan *Mobile Banking*. Layanan tersebut merupakan salah satu jawaban dari kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan digital banking. Karena *mobile banking* dapat melakukan pembukaan rekening tabungan atau pembukaan rekening digital atau *Digital Opening Account (DOA)* hingga penutupannya dapat dilakukan secara *online* tanpa harus pergi ke kantor bank terkait.

Sehingga *digitalisasi* ini sangat cocok bagi anak muda, karena Taplus Muda yang menarik perhatian anak muda dan kemudahan pembukaan rekening secara digital atau *Digital Opening Account (DOA)*. Hal ini akan mempermudah anak muda membuka akun dan memilih produk tabungan Taplus Muda, namun pada kenyataannya berbeda karena masih banyak yang belum mengetahui tentang produk tabungan Taplus Muda dengan cara pembukaan akun nasabah secara digital atau mandiri.

Sehubungan dengan berbagai hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan

penelitian tentang bagaimana prosedur pembukaan rekening digital atau *Digital Opening Account* (DOA) pada BNI Mobile Banking dapat digunakan terhadap produk tabungan BNI khususnya produk Taplus Muda agar dapat diterima kalangan muda terutama oleh para anak muda yang banyak di kalangan pelajar atau mahasiswa. Penulis berharap produk Taplus Muda ini dapat lebih dikenal oleh masyarakat luas apalagi dalam proses pembukaan akun secara digital atau *Digital Opening Account* (DOA). Karena pembukaan akun secara *digital* yang dilakukan dengan mandiri ini sehingga memberikan kemudahan dan proses yang lebih efisien dan produk Taplus Muda ini yang memiliki banyak keunggulan dibanding produk lain yang sejenis.

Sayangnya, kemajuan teknologi saat ini tidak ditunjang dengan pemerataan fasilitas yang mendukungnya secara adil. Edukasi masyarakat atau nasabah masih kurang, sehingga banyak yang belum mengetahui cara pembukaan rekening digital atau *Digital Opening Account* (DOA) yang dilakukan pada aplikasi mobile banking.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai topik ini yang pernah diteliti diantaranya Widhi Ariyo Bimo (2020) *Prosedur Pembukaan Rekening Online* dengan Akad Wadiah pada Bank Syariah Mandiri KCP Bogor Pomad, Hasil penelitian diketahui bahwa dari tahun ke tahun meningkat dan mendapatkan predikat dengan pelayanan paling prima, hal ini dikarenakan bank Mandiri Syariah senantiasa meningkatkan layanan sesuai perubahan kebutuhan masyarakat dan teknologi dengan memberikan layanannya yang semakin canggih salah satunya dapat pembukaan rekening secara *online*. Lalu, Nurliana (2021) *Minat Masyarakat Gunung Toar terhadap Pembukaan Proses BUREKOL (Buka Rekening Online)*

melalui *Mobile Banking* pada Syariah Mandiri Cabang Teluk Kuantan, hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya faktor penghambat dalam penelitian ini yaitu banyaknya yang kurang paham atau tidak mengerti dengan adanya pembukaan rekening *online* melalui *Mobile Banking*, dan juga tidak pahamnya alur proses atau prosedur dari setiap langkah pembukaan rekening secara online, serta kurangnya motivasi daya tarik masyarakat sehingga masyarakat tidak tergerak untuk menikmati jasa Mandiri Syariah. Kemudian, Tiara Ardia Prameisty (2020) Proses Pembukaan Rekening Online Melalui Aplikasi *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Denpasar, hasil penelitian diketahui bahwa pembukaan rekening *online* pada aplikasi *mobile banking* bagi nasabah yaitu tidak membutuhkan waktu lama dalam pembukaan rekening, dapat diakses dimana saja, bebas biaya administrasi, pelayanan pembukaan rekening dapat dilakukan sendiri melalui HP sendiri, tidak repot repot mengisi formulir seperti di Bank, dan mendapatkan fasilitas *mobile banking* untuk transaksi lebih mudah dan simple. Namun aplikasi *Mobile Banking* Syariah *Mobile* ini sering *time out* dan membuat nasabah tidak nyaman. Solusinya bisa menghubungi *call center* atau berkunjung langsung ke bank untuk memberikan keluhan tersebut. Karena peranan Bank dalam mengatasi keluhan nasabah sangat penting karena dalam pelaksanaannya dilakukan sebaik mungkin agar keluhan yang diajukan nasabah dapat diatasi dengan cepat.

Hal ini agar tidak menggagalkan tujuan bank untuk memberikan fasilitas Layanan Bank Digital yang memudahkan keperluan nasabah terutama pembukaan rekening digital atau *Digital Opening Account (DOA)*. Oleh karena itu, berdasarkan

uraian di atas, penulis bermaksud untuk membahas lebih lanjut dalam laporan tugas akhir yang berjudul “**PROSEDUR *DIGITAL OPENING ACCOUNT (DOA)* TAPLUS MUDA PADA BNI *MOBILE BANKING* PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR KAS SUTISNA SENJAYA TASIKMALAYA**”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan data diatas maka masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apa syarat dan ketentuan *Digital Opening Account (DOA)* Taplus Muda Pada *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Tasikmalaya.
2. Bagaimana prosedur *Digital Opening Account (DOA)* Taplus Muda Pada *BNI Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
3. Apa hambatan dan solusi *Digital Opening Account (DOA)* Taplus Muda Pada *BNI Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Syarat dan Ketentuan yang harus dipenuhi *Digital Opening Account (DOA)* Taplus Muda pada *BNI Mobile Banking* PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.
2. Prosedur *Digital Opening Account (DOA)* Taplus Muda Pada *BNI Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

3. Hambatan dan solusi *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda Pada BNI *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen pemasaran bank khususnya tentang Prosedur *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda pada BNI *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai syarat penyelesaian Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan. Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengalaman serta memperoleh suatu pembelajaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pembahasan masalah yang diteliti.

- b. Bagi Lembaga

Dihadapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan tambahan sumber pustaka mengenai prosedur *Digital Opening Account* (DOA) Taplus Muda pada BNI *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya

- c. Bagi Perusahaan

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan

masukan untuk menambah informasi bagi perusahaan mengenai prosedur *Digital Opening Account (DOA) Taplus Muda* pada BNI *Mobile Banking*.

d. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu penambah wawasan dan bahan referensi dalam mengembangkan penelitian.

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

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dilakukan di pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya yang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya No. 93 B Tasikmalaya Jawa Barat 46113.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Februari setelah menyelesaikan Laporan Magang. Penulis melakukan penelitian ini dilakukan saat turunnya Surat Keputusan Tugas Akhir pada bulan pertengahan bulan Februari 2022 dan diselesaikan hingga bulan Mei 2022 .

Di bawah ini adalah tabel jadwal kegiatan yang dilakukan dalam penulisan laporan Tugas Akhir: