BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan ekonomi nasional sangat penting peranannya dalam meningkatkan kemakmuran masyarakat. 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 perbankan. Oleh karena itu, saat ini dan masa yang akan datang kita tidak bisa lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalani aktivitas keuangan, baik perorangan, maupun lembaga.

Jasa-jasa bank berkembang sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam baik dari segi produk, kualitas pelayanan dan teknologi. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa keuangan, maka peranan perbankan semakin dibutuhkan oleh seluruh kalangan masyarakat, baik di negara maju, ataupun di negara berkembang, dan aktivitas perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara.

Seiring dengan berkembangnya zaman dan mengingat bahwa fungsi bank tidak hanya untuk menabung saja melainkan sebagai lalu lintas segala sektor pembayaran yang ada maka setiap bank berlomba-lomba menjadi yang terbaik dan menambah fasilitasnya diantaranya menambah jasa perbankan. Pada proses perkembangan tersebut, bank dituntut untuk terus berinovasi pada setiap layanan serta produknya, untuk mempermudah dan efisiensi dalam

bertransaksi. Seiring perkembangan teknologi, *digital banking* mulai mewarnai

setiap aktivitas keuangan, serta kemudahan yang diberikan membuat nasabah merasa diuntungkan.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan melalui media digital milik calon nasabah yang dilakukan secara mandiri. Otoritas Jasa Keuangan sendiri telah mengeluarkan peraturan mengenai pelayanan bank digital, dalam Peraturan OJK Nomor 12/PJOK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Perbankan digital memberikan pelayanan layaknya seperti bank konvensional secara umum, tetapi memiliki perbedaan yaitu urusan pelayanan dilakukan secara mandiri melalui aplikasi di *smartphone*, tanpa harus datang langsung ke bank. Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi pembayaran, termasuk memperoleh informasi lain seperti nasihat keuangan (*finansial advisor*), transaksi investasi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya.

Bank Jabar Banten (BJB) telah melakukan inovasi layanan prima untuk mewujudkan perbankan digital. Hal tersebut ditandai dengan meluncurkan layanan aplikasi BJB DIGI di bank BJB sejak 9 November 2016 yang diluncurkan di Gedung Sate, Bandung. Aplikasi BJB DIGI adalah *service excelent* layanan prima dari Bank BJB yaitu aplikasi mobile yang terintegrasi pada *smartphone* berbasis sistem operasi Android, dan Ios untuk mempermudah layanan perbankan elektronik yang dimiliki Bank BJB. Serta

memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan publik yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun berada, serta mempercepat proses pembayaran karena nasabah tidak perlu datang untuk mengantri ke bank. Berdasarkan uraian di atas, penulis mengambil judul **“PROSEDUR PEMBAYARAN TAGIHAN PUBLIK MELALUI APLIKASI BJB DIGI PADA PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (Persero), Tbk. KANTOR CABANG PEMBANTU MANONJAYA TASIKMALAYA”**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, penulis membatasi permasalahan dalam tugas akhir, maka permasalahan ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Apa syarat-syarat yang diperlukan dalam prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya
2. Bagaimana prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya
3. Hambatan yang muncul dalam prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya

4. Solusi dari hambatan pada prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar ahli madya pada Program D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi Tasikmalaya.

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

1. Syarat-syarat yang diperlukan dalam prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (pesero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya
2. Prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya
3. Hambatan yang muncul dalam prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya
4. Solusi dari hambatan pada prosedur pembayaran tagihan publik melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Bagi Penulis

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

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian 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 selanjutnya.

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

Dengan adanya penelitian dan 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

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak lain terutama masyarakat luas mengenai prosedur pembayaran tagihan publik

melalui aplikasi BJB Digi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya yang beralamat di Jl. R.T.A Prawira Adiningrat Pasar Kulon RT 03/03, Desa Manonjaya Kecamatan Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya 46197.

Waktu yang dibutuhkan melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini adalah selama 30 hari kerja terkecuali hari sabtu dan minggu serta hari tanggal merah yaitu dimulai dari tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan 01 Februari 2022.

Untuk lebih jelasnya tahapan pembuatan Tugas Akhir ini penulis sajikan Tabel Matriks yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Target Waktu Penelitian

Nomor	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	Acc Judul	■	■																		
2	Pengumpulan data	■	■	■	■																
3	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan		■	■	■	■	■	■	■												
4	Proses bimbingan untuk menyelesaikan TA		■	■	■	■	■	■	■												
5	Sidang tugas akhir									■	■	■	■								

Sumber: diolah sendiri oleh penulis, 2022