

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era modern ini bank di tuntut untuk inovatif, dimana dalam menciptakan suatu produk yang sesuai dengan kebutuhan semua masyarakat. Agar lebih efisien dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan juga mampu bersaing dengan bank lainnya, maka bank memperkuat sistem keamanan, teknologi informasi dan digitalnya.

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan diantaranya adalah teknologi *electronic banking* atau *e-banking*. Transaksi *e-banking* dapat dilakukan dimana saja selama ada jaringan layanan data yang dapat diakses 24 jam.

*E-Banking* adalah salah satu upaya industri perbankan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan begitu, nasabah tidak lagi merasa kesulitan dengan berbagai proses layanan yang dapat mengganggu operasionalnya, seperti: mengantri, harus datang langsung ke bank saat melakukan transaksi, dan lain sebagainya. Dengan adanya *e-banking* nasabah bisa bertransaksi langsung dengan mudah atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller langsung.

Maka dari itu, nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *e-banking*. Nasabah akan mendapatkan informasi perbankan secara cepat, efektif, dan efisien serta dapat mengurangi waktu tunggu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sementara bagi bank itu sendiri, produk

dengan teknologi informasi semakin memudahkan mereka untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya *teller* dan atau *customer service*.

Menyadari hal tersebut maka layanan perbankan seperti ini kini menjadi rebutan industri perbankan. Daftar menu layanan elektronik perbankan kian panjang. Beberapa tahun lalu, kebanyakan bank di Indonesia hanya mencantumkan layanan ATM saja dalam layanan *e-banking*, tetapi sekarang sudah berkembang menjadi beraneka ragam bentuk layanan. Banyak bank memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk berbisnis dengan *online banking*, yang juga termasuk *mobile banking (m-banking)*.

Tujuan utama bank menyediakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi dengan layanan salah satu *e-banking* yaitu *mobile banking*. Serta dari sisi keamanan, *m-banking* bisa mengurangi risiko penipuan karena nasabah akan mendapat laporan melalui *e-mail* ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Selain itu, fasilitas *m-banking* mempunyai biaya lebih rendah dibandingkan dengan *e-banking* lainnya.

Oleh karena itu, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya sebagai salah satu yang bergerak dibidang keuangan dan perbankan yang memiliki fungsi untuk memudahkan dan memperlancar aktivitas kehidupan perekonomian, juga membuka layanan *mobile banking* untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat dan mudah serta dapat dilakukan dimana saja. Namun demikian, penggunaan *m-banking* harus digunakan secara bijaksana agar tidak menjadi peluang yang terbuang sia-sia dalam

menghadapi meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan *e-banking* akibat meningkatnya jumlah pengguna internet dan *smartphone*.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk membahas suatu layanan *e-banking* yaitu fitur dompet digital yang terdapat dalam aplikasi BRIMO pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya. Penulis ingin melihat pengaruh penggunaan layanan BRIMO terhadap kenyamanan transaksi nasabah. Dan menurut penulis, layanan BRIMO dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat karena saat ini semuanya bergerak cepat dan mudah, sehingga dompet digital dapat mendukung banyak kebutuhan belanja bagi yang sudah menggunakannya.

Secara keseluruhan akan tercakup dalam tugas akhir yang berjudul **“Mekanisme Penggunaan Fitur Dompet Digital Dalam Aplikasi BRIMO Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, penulis mengidentifikasi masalah - masalah sebagai berikut:

1. Apa syarat dan ketentuan registrasi aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
2. Bagaimana mekanisme penggunaan fitur dompet digital dalam aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
3. Apa hambatan yang terjadi pada penggunaan aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

4. Solusi apa yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan pada penggunaan aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
5. Apa kelebihan dan kekurangan aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan pengumpulan data dan informasi yang nantinya akan disusun dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat dalam penyelesaian studi pada Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, dimana tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui:

1. Persyaratan dan ketentuan registrasi aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
2. Mekanisme penggunaan fitur dompet digital dalam aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
3. Hambatan yang terjadi pada penggunaan aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
4. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada penggunaan aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.
5. Kelebihan dan kekurangan dari aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, terutama:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam memperdalam pemahaman materi yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung khususnya mengenai objek dalam penelitian ini.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Bagi Lembaga Pendidikan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan sumber pustaka bagi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, khususnya bagi program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan, dan dapat menjalin kerja sama dengan perusahaan yang bersangkutan serta sebagai tolak ukur dan menjadi informasi yang berguna bagi para pembaca.

3. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam mekanisme penggunaan fitur dompet digital pada aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

#### 4. Bagi Pihak Lain

Bagi pihak lain diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan pada masyarakat luas mengenai mekanisme penggunaan fitur dompet digital pada aplikasi BRIMO di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Ciawi Tasikmalaya.

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

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yaitu di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Ciawi Jl. Raya Timur (Pakemitan) No. 184 Ciawi Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat – 46156.

#### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Proses penelitian ini berlangsung selama 30 hari kerja. Dari tanggal 26 Desember 2022 sampai dengan 3 Februari 2023. Adapun jadwal penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 1. 1

## Waktu Pelaksanaan Laporan Tugas Akhir

NO	Jenis Kegiatan	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	Penerimaan SK pembimbing tugas akhir																				
2	Pengajuan judul tugas akhir																				
3	Acc judul tugas akhir																				
4	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																				
5	Seminar tugas akhir																				
6	Revisi dan pengesahan tugas akhir																				

Sumber : Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan