

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas *M-Banking* menurut Riswandi, Budi Agus(2005,31) diberikan untuk memudahkan transaksi untuk pada nasabah Bank Rakyat Indonesia cabang sidoarjo, ini merupakan salah satu produk yang transaksi penggunaannya melalui *smartphone*. Untuk mendapatkan layanan *m-Banking* tidaklah sulit karena selain menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia, yang nasabah perlukan hanyalah ponsel *smartphone*. Bahkan nasabah bisa menggunakan untuk pembayaran apapun yang disediakan oleh *m-Banking* dengan begitu nasabah akan merasa mudah dalam melakukan transaksi yang dilakukannya.

Pada masing-masing bank memiliki produk unggulan masing-masing, salah satunya Bank Rakyat Indonesia memiliki beberapa keunggulan yaitu salah satunya aplikasi *m-Banking* pada *smartphone*. Layanan *m-Banking* Bank Rakyat Indonesia hanya untuk pengguna tabungan BRI.*m-Banking* diperlakukan sebagai salah satu layanan sistem informasi dari pihak perbankan yang mampu menghasilkan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan sebagainya melalui suatu alat pemampu Internet tanpa kabel. Salah satu alat yang sudah umum digunakan untuk mengakses *m-Banking* adalah telepon seluler. Telepon seluler, saat ini sudah merupakan hal yang umum dan kegunaannya tidak terbatas pada alat

komunikasi saja, tetapi banyak digunakan untuk mendapatkan informasi tentang berbagai layanan yang dibutuhkan oleh konsumen. Kecanggihannya ini yang membuat para konsumen ingin memiliki telepon seluler tersebut.

Menurut Hasibuan Malayu(2002,15) pada umumnya bank adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam pemberian kredit atau pinjaman dengan meningkatkan persaingan antar bank yang semakin ketat dalam menarik nasabah sebanyak banyaknya, untuk itu bank harus menciptakan berbagai produk dan jasa bank guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam serta membuat nasabah merasa aman dengan meningkatkan pelayanannya.

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Setiap bank menyediakan produk maupun pelayanan jasa perbankan bagi seluruh masyarakat. Perbankan memiliki tujuan yang sama dengan perusahaan lainnya yaitu untuk mendapatkan profit (keuntungan) dengan cara memberikan pelayanan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah-nasabahnya pada bank tersebut. Tetapi di zaman modern ini masih ada sebagian masyarakat yang belum percaya terhadap lembaga keuangan seperti perbankan seperti *m-Banking* dari berbagai bank di Indonesia. Salah satu bentuk upaya bank untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

Hal ini membuat perbankan yang ada berusaha untuk menjadi lembaga keuangan yang dapat dipercaya untuk menyimpan dana, bermanfaat serta mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi sehari-hari terhadap dana yang mereka miliki. Loyalitas nasabah merupakan pencapaian tertinggi pelaku bisnis pada bidang perbankan. Nasabah yang puas dan setia pada layanan perbankan tidak akan ragu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk jasa perbankan yang dikonsumsi kepada masyarakat lainnya. Perbankan memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk dan jasa perbankan tersebut kepada masyarakat lainnya. Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus memberikan prioritas yang utama kepada nasabah baru, karena untuk mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.

Fungsi utama perbankan Indonesia dalam UU RI no.10 tahun 1998 tentang perbankan adalah menghimpun dana. Salah satu layanan produk yang digunakan oleh bank yaitu *m-Banking*. *m-Banking* adalah pemanfaatan teknologi sebagai media untuk melakukan transaksi perbankan, kegiatan ini menggunakan *smartphone* sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu, transaksi yang digunakan berbentuk maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank. Salah satu perkembangan teknologi modern sekarang adalah di sektor teknologi informasi. Kemajuan teknologi informasi ini ikut menambah tantangan yang dihadapi oleh

pelaku perbankan. Perkembangan teknologi informasi (TI) menyebabkan makin berkembang pesatnya jenis dan kompleksitas produk dan jasa perbankan. Dukungan TI (teknologi informasi) bagi industri perbankan merupakan sebuah keharusan yang harus dijalankan. Tak dapat dibayangkan jika saat ini industri perbankan bergerak tanpa dukungan teknologi informasi yang memadai. Bank Indonesia menuntut para bankir untuk mengembangkan strategi bisnis dengan lebih banyak memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan daya saing serta efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan kepada para nasabahnya. Perkembangan produk perbankan berbasis teknologi informasi diantaranya berupa elektronik banking yang memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi perbankan secara non cash setiap saat melalui jaringan elektronik yang dimilikinya.

Kegiatan utama bank meliputi *funding* dan *lending* dimana *funding* yaitu menghimpun dana dan *lending* menyakurkan kembali dana dalam bentuk kredit. Bank memiliki beberapa produk dalam menghimpun dana seperti giro, tabungan, dan deposito. Serta untuk menyakurkan dana seperti kredit usaha, kredit konsumsi, dan kredit serbaguna. Selain dari kegiatan utama bank, bank juga menyediakan berbagai macam jasa untuk membantu keperluan masyarakat serta bank juga dapat meningkatkan profibilitasnya. kegiatan operasional bank dan mutu pelayanan kepada para nasabah dalam menentukan perkembangan produk yaitu *m-Banking*, nasabah dipermudah dalam penggunaannya. Jasa-jasa yang terdapat pada bank pada umumnya meliputi

L\,C, Bank Garansi, Inkaso, kliring, Transfer, SDB(*save deposit box*) dan berbagai macam jasa-jasa lainnya yang disediakan pada masing-masing bank.

Menurut, Buse, Tiwari(2007,167)*M-Banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang memungkinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi *m-Banking* BRI pada *smartphone*. Banyak sekali fitur yang ditawarkan oleh *m-Banking*, salah satunya yang paling banyak digunakan adalah layanan cek saldo rekening dan transfer dana. Bahkan masih banyak lagi transaksi yang dapat digunakan oleh aplikasi yang disediakan oleh *m-Banking*.

Sehubungan dengan hal tersebut penulis sangat tertarik melakukan penelitian di Bank BRI dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang sedang penulis kerjakan mengenai” Peningkatan Penggunaan *MobileBanking* Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Bri (Persero) Cabang Sidoarjo”

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan penafsiran, serta untuk memberikan kemudahan dalam memahami judul dari Tugas Akhir ini, maka akan diberikan definisi secara spesifik mengenai judul yang diangkat, yaitu sebagai berikut:

“PENINGKATAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO) TbkCABANG SIDOARJO”

Oleh karena itu maka perlu rumusan definitif untuk menjelaskan lebih rinci judul Tugas Akhir ini, yaitu sebagai berikut :

1. Peningkatan

Peningkatan berasal dari kata tingkat yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran.

2. Jumlah

Jumlah memiliki arti banyaknya tentang beberapa orang yang terkumpul pada suatu instansi atau perusahaan atau sekumpulan kelompok yang menjadi satu.

3. *Mobile Banking*

Fasilitas *mobile banking* adalah sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Fasilitas *mobile banking* ini merupakan fasilitas dalam komunikasi yang bergerak dan diakses melalui telepon selular berbasis GSM. *M-Banking* digunakan dengan menu yang sudah tersedia di SIM Card yang saat ini menggunakan media Short Message Service. Dalam telepon selular, kemampuannya mampu bergerak (hal ini disebut dengan *mobile*) tanpa batas ruang dan waktu, juga memungkinkan manusia untuk berjalan dengan aktivitas yang sedang dijalankan seperti yang diungkapkan oleh Sunarto.

Jadi judul yang dimaksud dalam Tugas Akhir ini adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan.

4. Sebagai

Kata depan untuk menyatakan hal yang serupa, sama, semacam(itu) bahkan bias untuk menyatakan perbandingan, seperti, seakan-akan,seolah-olah,bahkan biasdapat untuk menyatakan sesuatu, seperti, selaku. Sebagai penggunaan yang akan dimaksudkan dalam suatu hal. Dapat diartikan juga untuk kata dalam pemakaian sebuah subyek yang akan dijadikan sebuah kalimat.

5. Upaya

Upaya disini bearti usaha untuk mencapai sesuatu yaitu suatu maksud yang diinginkan dan bias juga dikatakan sebagai mencari jalan keluar, bahkan dapat diartikan juga sebagai kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud yang bearti sebuah proses yang ditunjukan mencapai tujuan tertentu.

6. Meningkatkan

Meningkatkan berarti menaikkan derajat taraf dan sebagainya mempertinggi memperhebat ,hal yang dapat membuat taraf p sebuah produk disebuah perusahaan naik nilainya.

7. Jumlah nasabah

Banyaknya sesuatu seseorang ataupun badan usaha yang dikumpulkan dan mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman atau transaksi yang disediakan oleh bank pada produk-produk yang disediakan pada sebuah bank.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka saya mencoba menyimpulkan rumusan masalah yang dapat menyelesaikan penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana ketentuan *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo?
2. Bagaimana Prosedur pendaftaran pada *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo?
3. Apa manfaat *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo?
4. Apa keunggulan *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo?
5. Bagaimana prosedur penggunaan *mobile banking* di bank BRI (PERSERO) cabang Sidoarjo?
6. Bagaimana upaya peningkatan jumlah penggunaan *mobile banking* di bank BRI (PERSERO) cabang Sidoarjo?
7. Apa saja hambatan yang sering terjadi pada *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo?
8. Bagaimana solusi dari hambatan *m-Banking* di BRI cabang sidoarjo?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas maka dapat diambil beberapa tujuan dari penulisan tugas akhir yaitu :

1. Mengetahui ketentuan pada *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo.
2. Mengetahui manfaat *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo.
3. Mengetahui keunggulan *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo.
4. Mengetahui prosedur pendaftaran *m-Banking* di bank BRI (PERSERO) cabang Sidoarjo.
5. Mengetahui Prosedur penggunaan *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo.
6. Mengetahui Upaya Peningkatan yang dimiliki untuk meningkatkan jumlah penggunaan *m-Banking* di bank BRI (PERSERO) cabang Sidoarjo.
7. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang sering terjadi pada *m-Banking* di Bank Rakyat Indonesia Cabang Sidoarjo.
8. Untuk mengetahui solusi *m-Banking* di bank Rakyat Indonesia Cabang Pahlawan (PERSERO) Sidoarjo.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu antara lain:

Penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak, yang pertama bagi penulis. Bagi penulis penelitian ini berguna untuk penyelesaian Tugas Akhir Program Studi, kemudian selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai strategi produk mobile banking di bank Rakyat Indonesia.

Kemudian penelitian ini juga bermanfaat bagi bank. Bagi bank penelitian ini dijadikan sebagai bukti yang mendukung dalam mengetahui keefisienan bank dilihat strategi produk *mobile banking* yang disediakan untuk pelayanan jasa pada nasabah di Bank Rakyat Indonesia yang dijalankan.

Manfaat penelitian ini bagi pihak lain, penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh pihak lain untuk menambah pengetahuan dan dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian yang lain sehingga dapat membuka peluang untuk lebih menerapkan pengetahuan tentang penelitian ini serta mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pihak lain.

1.6 Metode Penelitian

Metode adalah cara kerja yang sistematis untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Sedangkan penelitian adalah rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan sesuai maka dibutuhkan metode-metode Metode observasi yang sesuai, yaitu sebagai berikut :

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mencatat persoalan yang diteliti di lapangan, sebagai penguat data yang diperoleh melalui data sebelumnya. Metode observasi adalah proses pengambilan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

Observasi dilakukan untuk mendapatkan data yang valid dan sebagai data tambahan terkait dengan informasi tentang penelitian yang dilakukan.

2. Metode interview atau wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara 2(dua) orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan. Wawancara disini dilakukan secara terkait pada pedoman pertanyaan yang telah disusun dan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada pada saat wawancara berlangsung. Bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui percakapan berupa pertanyaan yang diajukan oleh pihak pewawancara. Penelitian ini bermanfaat bagi berbagai pihak, yang pertama bagi penulis. Bagi penulis penelitian ini berguna untuk penyelesaian Tugas Akhir Program Studi, kemudian selain itu juga dapat menambah pengetahuan mengenai strategi produk mobile banking di bank Rakyat Indonesia.

Kemudian metode penelitian ini juga bermanfaat bagi bank. Bagi bank penelitian ini dijadikan sebagai bukti yang mendukung dalam mengetahui keefisienan bank dilihat strategi produk *mobile banking* yang disediakan untuk pelayanan jasa pada nasabah di Bank Rakyat Indonesia yang dijalankan.