

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga intermediasi keuangan bagi masyarakat yang berlebihan dana dengan yang membutuhkan dana. Bank berasal dari bahasa Italia *banca* yang berarti tempat penukaran uang. Pengertian Bank berdasarkan undang-undang No. 10 Tahun 1998 adalah lembaga keuangan yang memiliki kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (*funding*) dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman (*lending*). Selain tugas tersebut Bank juga memberikan jasa-jasa lainnya (*service*) kepada masyarakat.

Kegiatan jasa dalam dunia perbankan sebagai sektor penunjang dalam melaksanakan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana. Meskipun jasa hanya sebagai sektor penunjang, tetapi jasa yang diberikan memberikan keuntungan bagi pihak bank serta bagi kontribusi nasabah untuk memberikan keuntungan juga bagi bank. Jasa-jasa yang ditawarkan oleh bank antara lain *Safe Deposit Box* (SDB), Kliring, *Internet Banking*, *M-banking*, Transfer, dan lain sebagainya.

Disisi lain, pada era globalisasi saat ini dimana teknologi yang berkembang sangat pesat membuat kebutuhan nasabah akan jasa perbankan semakin kompleks. Hal tersebut menunjukkan bahwa peran dunia perbankan dibutuhkan oleh semua kalangan masyarakat. Peran perbankan dalam memenuhi

kebutuhan jasa kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan fasilitas. Fasilitas yang telah diberikan oleh perbankan saat ini serta yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah *Electronic Banking* atau sering disebut dengan *E-Banking*.

Dunia perbankan didalam menyosong kemajuan teknologi tidak jauh berbeda dengan industri saat ini dimana sebagai standar pelayanan utama. Teknologi di dunia perbankan digunakan untuk proses operasional baik dalam internal maupun eksternal. *E-Banking* merupakan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam alternatif media transaksi. Salah satu bentuk dari *Electronic Banking* yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah *Mobile Banking*.

Mobile Banking menurut Riswandi, Budi Agus (2005:31) merupakan salah satu produk yang transaksi penggunaannya melalui *smartphone*. Untuk mendapatkan layanan atau fasilitas *M-Banking* tidak sulit dimana selain harus menjadi nasabah, mempunyai rekening tabungan, serta memiliki handphone yang mendukung (*smartphone*). Bahkan nasabah bisa melakukan transaksi apapun yang telah tersedia pada menu *M-Banking* tersebut, sehingga nasabah akan lebih dimudahkan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor Bank.

Penyelenggaraan *Mobile Banking* merupakan hasil dari penerapan atau aplikasi teknologi yang berkembang pada saat ini yang dimanfaatkan untuk memberi keinginan nasabah dalam mendapatkan *service* cepat, aman, nyaman, mudah, tersedia 24 jam. Pada *Mobile Banking* akan diberikan beberapa fasilitas yang dapat dinikmati oleh nasabah, dan layanannya adalah pengecekan saldo,

pembelian pulsa, transfer, informasi rekening, pembayaran tagihan, pemindahan antar rekening, serta transaksi perbankan yang lain. Selain itu, *Mobile Banking* dapat dilakukan atau dioperasikan dimana saja selama mempunyai aplikasi dan ada jaringan internet serta menggunakan media elektronik yang dapat tersambung dengan internet.

Aplikasi teknologi informasi pada *Mobile banking* akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas yang akan meningkatkan pendapatan dari segi penjualan yang efektif dengan adanya *Mobile Banking* ini. Apabila didalam *Mobile Banking* tersebut tidak ada aplikasi teknologi informasi maka *Mobile Banking* tidak akan jalan dan tidak akan dimanfaatkan oleh dunia perbankan. Secara umum dalam penyediaan *Mobile Banking*, setiap bank akan menyediakan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan sebagainya sehingga memberikan pelayanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi atau meng-*update* data dirinya.

Akan tetapi, kemajuan teknologi saat ini belum didukung dengan pemerataan fasilitas yang mendukungnya. Masih kurangnya edukasi yang diberikan kepada masyarakat atau nasabah, sehingga banyak nasabah yang belum mengerti mengenai *M-Banking* serta tidak bisa untuk mengoperasikannya. Sehingga, hal tersebut dapat menghambat tujuan bank memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah untuk melakukan segala transaksi yang diinginkan dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

Akan ada banyak pembahasan yang harus diketahui oleh masyarakat atau nasabah perbankan mengenai pengetahuan *Mobile Banking*. Pembahasan tersebut mengenai persyaratan pembuatan akun *Mobile Banking*, prosedur *Mobile Banking* di bank untuk meminimalisir dampak buruk dan kerugian dari hambatan-hambatan dalam penggunaan *Mobile banking*. Dengan itu diharap dapat menggunakan hal tersebut sebagai bahan evaluasi serta untuk diterapkan sehingga mampu melayani nasabah dengan optimal dan memuaskan nasabah dengan memberikan proses transaksi yang mudah, cepat, dan terpercaya. Sehingga dapat meningkatkan keuntungan yang didapatkan oleh pihak Bank.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Bank BNI dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan mengangkat judul “ **Prosedur dan Penggunaan *Mobile Banking* pada Pelayanan Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Krian**”

1.2 Perumusan Masalah

Berikut ini merupakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini, Antara lain :

1. Bagaiman proses pembukaan *Mobile Banking* Bank BNI ?
2. Bagaimana cara penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI ?
3. Bagaimana proses penutupan *Mobile Banking* Bank BNI ?
4. Apa saja fasilitas yang diberikan oleh *Mobile Banking* Bank BNI ?
5. Bagaimana bentuk keamanan dari *Mobile Banking* Bank BNI ?

6. Bagaimana respon nasabah *Mobile Banking* atas segala pelayanan yang diberikan dari *Mobile Banking* Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian ?
7. Apa saja hambatan yang timbul dari penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian ?
8. Bagaimana solusi yang dilakukan atas hambatan yang ada pada penggunaan *Mobile Banking* Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Krian ?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka dapat diambil tujuan dari penulisan Tugas Akhir, antara lain :

1. Mengetahui Persyaratan yang dibutuhkan dan proses yang dilakukan pada saat pendaftaran akun untuk *Mobile Banking*.
2. Mengetahui cara mengoperasikan *Mobile Banking* Bank BNI.
3. Mengetahui proses yang harus dilakukan saat menutup akun *Mobile Banking*.
4. Memberikan informasi mengenai fasilitas yang disediakan *Mobile Banking* sebagai media pelayanan nasabah di Bank BNI.
5. Memberikan penjelasan bagaimana system keamanan yang diterapkan oleh *Mobile Banking* Bank BNI.
6. Mengetahui respon nasabah mengenai *Mobile Banking* dari Bank BNI.
7. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami oleh Bank BNI pada *Mobile Banking*.
8. Mengetahui solusi yang diterapkan atas hambatan-hambatan yang dialami oleh Bank BNI pada pelaksanaan *Mobile Banking*.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan tercapainya semua tujuan, maka manfaat yang didapatkan dari Tugas Akhir, Antara lain :

a) Bagi Bank

Bank dapat menggunakan laporan ini guna mengevaluasi dan mengetahui respon nasabah mengenai pelayanan *Mobile Banking*.

b) Bagi Penulis

Di sini agar peneliti dapat menambah pengetahuan Mengenai *Mobile Banking* serta mengamplifikasikan mata kuliah yang pernah didapatkan pada perkuliahan.

c) Bagi STIE Perbanas Surabaya

Untuk menambah manfaat dan pengetahuan bagi mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya. Ataupun sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi yang ingin mengambil penelitian yang sama.

