

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021, Bank berperan sebagai lembaga intermediasi yang terlibat dalam stabilitas dan pertumbuhan ekonomi nasional (OJK, 2021). Bank akan melakukan inovasi terus-menerus sesuai dengan tuntutan dan perkembangan dalam lingkungan bisnis, baik pada internal maupun eksternal bank. Sesuai dengan perkembangan teknologi informasi pada industri perbankan yang semakin pesat membawa perubahan dalam pengelolaan dan operasional layanan bank menuju era digital, serta bertanggung jawab dalam mempersiapkan nasabah untuk memasuki era digital. Bank berbasis digital merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh setiap bank untuk melakukan otomatisasi proses dengan kecanggihan teknologi melalui layanan berbasis web (Wijaya, 2021). Menurut Gauray Sharma (2017), teknologi digital dalam industri perbankan akan memberikan peluang besar bagi setiap bank untuk menggapai nasabah dengan lebih luas. Teknologi digital juga dapat memberikan kemudahan bagi bank dalam mengirimkan produk dan kemudahan bagi nasabah dalam penyediaan transaksi untuk mengakses data keuangan melalui seluler dan layanan ATM (*Automated Teller Machine*). Digitalisasi bank akan memberikan manfaat bagi pihak bank dalam peningkatan efisiensi operasional bank dan transaksi keuangan serta memberikan manfaat bagi nasabah dalam melakukan akses layanan bank dengan waktu yang cukup singkat (Akyuwen, 2020).

Layanan digital bank ialah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui media elektronik dengan adanya jaringan internet (Safira, 2021). Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, Layanan digital bank ialah layanan elektronik perbankan yang dikembangkan untuk mengoptimalkan data nasabah agar proses layanan menjadi lebih cepat, mudah, dan sesuai kebutuhan serta memperhatikan aspek keamanan layanan digital perbankan. Keuntungan adanya layanan digital bank dapat memperluas jangkauan nasabah tanpa batas untuk memperkenalkan produk-produk bank yang dapat dilakukan secara online, layanan dapat diakses 24 jam selama adanya internet, layanan yang telah dibuat cukup praktis dan fleksibel dikarenakan nasabah dapat mengurangi keperluan transaksi di kantor cabang maupun kantor lainnya, serta hemat waktu dikarenakan nasabah dapat menyelesaikan aktivitas dengan mengikuti langkah-langkah yang telah dijelaskan (Putri, 2021).

Layanan digital yang telah diluncurkan oleh BRI ialah layanan *digital saving*, produk tabungan digital bank. Tujuan layanan tersebut untuk mempermudah proses pembukaan rekening yang dilakukan secara digital (*online*) dengan waktu yang dibutuhkan cukup singkat dan nasabah dapat melakukan pembukaan rekening secara mandiri sesuai dengan informasi serta langkah-langkah yang telah dijelaskan. Layanan *digital saving* BRI, akan menjadi solusi yang tepat bagi Bank BRI untuk menghadapi pandemi covid-19. Dengan demikian tugas akhir saya berjudul **“Prosedur Pembukaan Rekening Secara Digital (*Digital Saving*) dalam Meningkatkan Layanan Digital Perbankan pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung”**.

1.2 Perumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagaimana manfaat yang diperoleh dalam melakukan pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) untuk meningkatkan layanan digital pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung?
2. Bagaimana proses pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung?
3. Apa saja kendala-kendala dalam melakukan pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung terdapat beberapa tujuan penelitian yang ingin dicapai, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis manfaat yang diperoleh dalam melakukan pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) untuk meningkatkan layanan digital pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung.
2. Untuk memahami proses pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung.

3. Untuk menganalisis kendala-kendala dalam melakukan pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, terdapat beberapa manfaat penelitian yang ingin diperoleh, diantaranya sebagai berikut:

1. Bagi *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung

Meningkatkan pemakaian layanan *digital saving* dalam melakukan proses pembukaan rekening dan memberikan suatu masukan terkait proses maupun kendala-kendala dalam melakukan pembukaan rekening secara digital (*digital saving*) pada *Branch Office* BRI Surabaya Kapas Krampung.

2. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Diharapkan penelitian yang telah disusun oleh peneliti dapat menjadi sarana yang bermanfaat serta dapat menambah wawasan terkait layanan digital perbankan. Selain itu, peneliti juga berharap hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk mahasiswa yang akan melakukan topik penelitian yang sama dengan judul yang berbeda.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian lanjutan dengan fokus pada layanan digital perbankan sesuai kondisi masing-masing tempat dilakukannya penelitian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini akan dijabarkan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori dan konsep-konsep yang mendasari dan mendukung terlaksananya penelitian terkait pengertian bank, tugas dan manfaat bank, fungsi dan peran bank, jenis-jenis bank, kegiatan usaha bank, pengertian *digital banking*, pengertian *digital saving*, dan terdapat beberapa kendala atau hambatan *digital saving*.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini memuat desain penelitian, batasan penelitian, data dan metode pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran subyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat simpulan, saran, dan implikasi penelitian.