

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Di era globalisasi saat ini teknologi informasi semakin canggih serta berkembang. Penerapan teknologi informasi mempunyai peran yang penting untuk organisasi baik pemerintahan ataupun swasta. Penerapan teknologi informasi berperan dalam mencapai tujuan organisasi serta sebagai penunjang untuk menambah efektivitas dan kinerja dari tata kelola dan manajemen industri. Penerapan teknologi informasi sudah digunakan hampir di seluruh bidang, tanpa terkecuali dunia perbankan. Dari sekian banyak teknologi informasi dan sistem informasi, *Mobile Banking (m-Banking)* ialah salah satu bukti penerapan teknologi informasi dan sistem informasi yang bisa memberikan manfaat. Pemakaian *m- Banking* sudah banyak digunakan oleh banyak pihak, sebagai salah satu solusi dalam menghadapi kemajuan era globalisasi khususnya bidang perbankan.

Bank mempunyai peranan penting untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Bank juga disebut lembaga perantara keuangan atau *financial intermediary*, artinya bank menjembatani kebutuhan dua nasabah yang membutuhkan dana (Ismail, 2015: 8). Salah satu fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat atau dana pihak ketiga dalam bentuk simpanan. Simpanan tersebut dapat berupa tabungan, deposito, dan giro.

Dalam upaya meningkatkan layanan perbankan melalui penerapan teknologi, menjadi persaingan berbasis teknologi antar bank. Salah satu instansi

perbankan yang menggunakan teknologi informasi dan sistem informasi yakni Bank Negara Indonesia (BNI) yang mempunyai visi dan misi sebagai lembaga keuangan yang unggul dan memberikan pelayanan prima kepada seluruh nasabah. Sehingga BNI menyediakan layanan *m-Banking* sebagai sarana layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan yang diperuntukkan untuk seluruh nasabah BNI, khususnya guna memudahkan proses transaksi yang dilakukan nasabah. Aplikasi *m-Banking* ini digunakan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi langsung menggunakan *smartphone* secara nyaman, cepat serta aman.

BNI *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran kartu kredit, pembayaran tiket, isi saldo *e-wallet*, pembukaan tabungan digital, dan lain-lain. Kini pembukaan tabungan dapat dilakukan secara digital melalui BNI *Mobile Banking* tanpa perlu datang ke cabang. Fitur pembukaan tabungan digital ini sangat memudahkan nasabah ketika akan melakukan pembukaan tabungan cukup dengan selfie saja tanpa perlu video call sudah bisa mempunyai tabungan. Rekening langsung jadi dan tidak perlu antri menunggu lama.

Salah satu produk tabungan yang ditawarkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KK Sutisna Senjaya adalah BNI Tapenas. Tabungan BNI Tapenas merupakan simpanan berjangka guna membantu perencanaan keuangan nasabah dalam mewujudkan tujuan-tujuan masa yang akan datang dengan lebih pasti dan aman yang memiliki bunga sebanyak 0,01% untuk BNI Tapenas Promo dan bunga tabungan sebanyak 0,04% untuk tabungan BNI Tapenas Reguler.

Sayangnya, Kemajuan teknologi sampai saat ini belum didukung dengan pemerataan fasilitas yang mendukungnya. Masih kurang edukasi yang diberikan kepada masyarakat atau nasabah, sehingga nasabah belum mengerti serta mengetahui adanya pembukaan rekening digital tanpa perlu ke cabang hanya melalui *Mobile Banking*. Hal tersebut dapat menghambat visi dan misi BNI untuk memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah melakukan transaksi dan mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu yang pernah diteliti diantaranya, menurut Mudhir (2020) menjelaskan prosedur dan Penggunaan *Mobile Banking* harus benar dan semestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk meminimalisir dampak buruk dan kerugian dari hambatan-hambatan dalam penggunaan *Mobile Banking* sehingga mampu melayani nasabah dengan optimal dan memuaskan nasabah dengan memberikan proses transaksi yang mudah, cepat, dan terpercaya. Menurut Nurliana (2021) menunjukkan bahwa jawaban responden mengenai pertanyaan Mengenai Pahamkah dengan prosedur pembukaan rekening online BSM melalui android yang menjawab “Ya” sebanyak 8 atau 19,52% orang responden. Yang menjawab “Tidak” sebanyak 33 atau 80,48% orang responden, Dapat disimpulkan, bahwa masyarakat Gunung Toar yang paham buka rekening online di Bank Syariah Mandiri sebanyak 8 atau 19,52% responden. Dan yang menjawab tidak Sebanyak 33 atau 80,48% responden, ini menunjukkan bahwa bahwa masih banyak masyarakat Gunung Toar yang tidak paham buka rekening online di Bank Syariah Mandiri Teluk Kuantan. Dalam penelitian ini meskipun topik mengenai prosedur pembukaan TAPENAS melalui *Mobile Banking* telah

ada yang sudah membahas namun yang menjadi perbedaan dengan peneliti lainnya adalah fokus untuk mengetahui prosedur pembukaan TAPENAS pada aplikasi *Mobile Banking* sehingga perlu dibahas lebih lanjut agar dapat menambah wawasan, pengetahuan nasabah dan masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas, penulis bermaksud ingin membahas lebih lanjut dalam laporan tugas akhir yang berjudul “**PROSEDUR PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN PERENCANAAN MASA DEPAN (TAPENAS) PADA APLIKASI BNI MOBILE BANKING PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk KANTOR KAS SUTISNA SENJAYA**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pembukaan Rekening Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas) pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam prosedur pembukaan Rekening Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas) pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya?
3. Bagaimana solusi untuk menyelesaikan hambatan dalam prosedur pembukaan Rekening Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas) pada

Aplikasi BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan:

1. Prosedur pembukaan Rekening Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas) pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya.
2. Hambatan proses Rekening Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas) pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya.
3. Solusi dalam hambatan proses pembukaan Rekening Tabungan Perencanaan Masa Depan (Tapenas) pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen dana bank khususnya materi atau pembahasan mengenai Prosedur Pembukaan Tabungan Perencanaan Masa Depan (TAPENAS) pada Aplikasi BNI *Mobile Banking* (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya.

## 2. Aspek praktis

### a. Bagi penulis

Sebagai syarat dalam penyelesaian Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan. Dapat memberikan tambahan wawasan dan pengalaman Serta memperoleh suatu pembelajaran dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pembahasan masalah yang diteliti.

### b. Bagi lembaga

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan tambahan sumber pustaka mengenai prosedur pembukaan Tapenas pada BNI *Mobile Banking*.

### c. Bagi perusahaan

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk menambah informasi bagi perusahaan mengenai prosdur pembukaan Tapenas pada BNI *Mobile Banking*.

### d. Bagi pihak lain

Diharapkan hasil penelitian ini bisa digunakan untuk mempelajari terkait prosedur pembukaan Tapenas pada BNI *Mobile Banking*.

## 1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya yang beralamat di Jalan Sutisna Senjaya No. 93 B Tasikmalaya Jawa Barat 46113.

Waktu Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan terhitung dari bulan Februari sampai dengan bulan April 2022.

Tahapan pada penyusunan laporan Tugas Akhir yang dilakukan penulis, secara lebih jelas dapat dilihat pada tabel matriks berikut:

**Tabel 1.1**  
**Rencana Rundwon Penelitian**

No	Jenis kegiatan	Bulan ke:											
		Februari				Maret				April			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan <i>outline</i> dan rekomendasi pembimbing	■	■	■									
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan				■								
3	Proses bimbingan Tugas Akhir (Bab I-III)				■								
4	Pengumpulan data penelitian: wawancara				■	■	■						
5	Pengolahan data penelitian				■	■	■	■					
6	Revisi tugas akhir (bab I-V) dan persetujuan revisi								■	■	■		
7	Ujian tugas akhir											■	
8	Revisi pasca ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir												■