

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada era modern Revolusi Industri 4.0 sekarang ini, hampir seluruh aktivitas kehidupan manusia sudah tidak bisa terlepas dari penggunaan teknologi sebagai fasilitator bagi kegiatan dan layanan lainnya. Penggunaan teknologi tidak lagi hanya sebagai alat bantu saja tetapi merupakan komponen wajib yang harus dimiliki. Teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat seiring dengan peningkatan kebutuhan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan pasar. Dengan adanya perkembangan teknologi dalam dunia bisnis, hal ini sangat mempengaruhi sistem informasi dalam perusahaan. Handayani (2007) menyatakan penggunaan teknologi dan informasi dalam bidang akuntansi akan membantu seseorang dalam melakukan pengerjaan yang lebih efisien, efektif, dan dapat menghasilkan informasi yang berkualitas untuk pengambilan keputusan bisnis.

Dengan penggunaan teknologi perusahaan dapat memperoleh manfaat yang didapat dari teknologi tersebut diantaranya adalah dapat membantu dalam proses operasi yang semula manual menjadi terkomputerisasi, menyimpan data dalam kapasitas yang besar dengan cepat dan aman, mengelola data menjadi informasi yang berkualitas, dengan hal tersebut kemampuan perusahaan dapat meningkat dan dapat membantu meningkatkan. Teknologi dan informasi ini juga memudahkan perbankan dalam proses berbagai jenis transaksi dengan mudah dan perusahaan cepat, dengan demikian komputer merupakan suatu kebutuhan bagi

perusahaan, atau bahkan pada zaman sekarang perusahaan bersandar pada teknologi untuk kelangsungan bisnisnya.

Pengembangan layanan perbankan tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga mampu memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah yang telah berkembang searah dengan perkembangan teknologi dan gaya hidup. Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *online banking*. *Online banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan oleh nasabah baik dari rumah, tempat usaha atau di lokasi-lokasi lain yang bukan di lokasi bank yang riil (kantor cabang) dengan menggunakan media komunikasi seperti komputer, telepon seluler dan telepon rumah. Bentuk layanan perbankan berbasis online adalah *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *electronic banking (e-banking)*.

Salah satunya Bank Mandiri yang meluncurkan super app Livin by mandiri yang dapat langsung diunggah melalui *AppStore* pada IOS dan *PlayStore* pada android dengan berbagai macam fitur terbaru yang dapat dinikmati nasabah Bank Mandiri. Sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan aktivasi dan penggunaan super app livin by mandiri, Bank Mandiri melakukan *upgrade* aplikasi *Mobile Banking*-nya, dihitung sudah melakukan 4 kali *upgrade* setiap tahunnya dengan konsep yang berbeda dan *upgrade* yang baru-baru ini adalah “ *New Livin By Mandiri (Super Apps)* ” yang memiliki fitur terbaru yaitu Tarik Tunai Tanpa Kartu. Fitur ini fitur yang memudahkan kita apabila kartu Atm tertinggal tapi ingin melakukan tarik tunai maka penarikan itu bisa dilakukan tanpa kartu hanya dengan menggunakan token yang ada pada Aplikasi New Livin By Mandiri ini, dan Bank

mandiri adalah satu satunya Aplikasi *Mobile Banking* yang bisa melakukan Tarik Tunai Tanpa Kartu.

Namun seiring dengan bertambahnya jumlah Perbankan di Indonesia baik konvensional maupun syariah, mengakibatkan timbulnya persaingan dan berlomba-lomba untuk mendapatkan dana dari masyarakat sebanyak mungkin, yaitu dengan menawarkan berbagai kemudahan bertransaksi salah satunya, fasilitas ini sangat membantu sekali masyarakat untuk memiliki mendapatkan kemudahan transaksi yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja tidak memakan banyak waktu. Semakin tingginya penerapan aplikasinya maka penggunaan aplikasinya pada masyarakat tentunya tidak akan lepas dari masalah yang ditimbulkan. Seperti kesulitan dalam menggunakan aplikasinya karena berbagai faktor, baik yang disebabkan oleh faktor internal (faktor yang disebabkan karena teknologinya) maupun eksternal (faktor yang disebabkan karena kurang pemahaman nasabah). Faktor internal contohnya seperti jaringan yang tidak stabil, aplikasi yang tidak dapat mendeteksi data, *server* yang *error* dan pengolahan data yang *failed*. Sedangkan faktor eksternal meliputi kurang bertanya, mencoba tanpa mengetahui tata caranya, lupa *password* aplikasi, adapula penyebab yang paling tidak bisa dikendalikan adalah orang lain yang mengetahui *password* aplikasinya bisa menarik uang tanpa kartu hanya menggunakan token dan nomor hp sehingga bisa menarik uang dengan mudah.

Sehingga berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis dalam hal ini akan mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai penyelesaian perkara tersebut. Oleh sebab itu penulis mengambil judul tentang ” **Penerapan Aplikasi Livin Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga** ”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka permasalahan yang dapat diangkat untuk dikaji dan diteliti lebih rinci dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Aplikasi livin Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga?
2. Apa Hambatan Saat Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga?
3. Bagaimana Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Penggunaan Aplikasi Livin by Mandiri Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian dilakukan pastinya memiliki tujuan yang harus dicapai. Suatu yang harus dicapai tersebut dalam sebuah penelitian adalah jawaban dari identifikasi masalah yang telah dibuat. Adapun tujuan yang hendak dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Penerapan Aplikasi *livin* Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga.
2. Untuk mengetahui Hambatan Saat Penggunaan Aplikasi *Livin* by Mandiri Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga
3. Untuk mengetahui Solusi Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Penggunaan Aplikasi *Livin* by Mandiri Pada Tabungan *Now* Fitur Tarik Tunai Tanpa Kartu Di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap manfaat dari penelitian ini mampu menambah ilmu pengetahuan bagi penulis sendiri, bagi pembaca, maupun bagi ilmu pengetahuan. Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Menjadikan wahana bagi penulis dalam mengembangkan penalaran pola pikir serta untuk mengukur kemampuan penulis dalam menerapkan materi yang telah didapat selama perkuliahan dan kegiatan magang khususnya

dalam materi Penerapan Aplikasi Livin

## 2. Bagi Pembaca

Sebagai media untuk membantu dan memberikan dan menambah pengetahuan terhadap pembaca tentang Penerapan Aplikasi Livin pada Tabungan *Now* fitur tarik tunai tanpa kartu di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, sehingga mampu menjawab dari pertanyaan yang timbul dari pembaca.

## 3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan ilmu pengetahuan dibidang *digitalisasi* dan teknologi pada umumnya dan khususnya mengenai Penerapan Aplikasi Livin pada Tabungan *Now* fitur Tarik Tunai Tanpa kartu di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, sehingga peneliti ini mampu dijadikan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya.

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

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Bank Mandiri, Tbk Kantor Cabang Pembantu Majalengka Talaga yang bertepatan di Jl. Ahmad Yani No. 5 selama 30 hari kerja efektif yang dimulai pada tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan 1 Februari 2022. Adapun waktu yang dilaksanakan sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Matriks Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan Ke :																				
		Desember				Januari				Februari				Maret				April				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Pelaksanaan Penelitian																					
2	Pengajuan Judul TA																					
3	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																					
4	Konsultasi awal dan Menyusun rencana kegiatan																					
5	Pengumpulan dan pengolahan data																					
6	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																					
7	Ujian Tugas Akhir																					
8	Revisi tugas akhir, dan pengesahan tugas akhir																					

Sumber: Data diolah Penulis