

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

E-Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini, nasabah tidak lagi dibingungkan oleh berbagai proses layanan yang dapat menghambat aktivitas mereka, seperti : mengantri, harus datang langsung ke bank saat melakukan bertransaksi, dan lain sebagainya. Dengan adanya E-Banking nasabah bisa bertransaksi langsung tanpa harus membawa uang tunai atau dapat melakukan transfer uang tanpa harus datang ke teller langsung.

Perkembangan teknologi yang sangat pesat di era globalisasi saat ini telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan di berbagai aspek social. Penggunaan teknologi oleh manusia dalam membantu menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang menjadi keharusan dalam kehidupan.

Layanan yang serba cepat dan praktis ini memang pas dengan gaya hidup yang semakin *mobile*. Di era teknologi dan informasi ini, industry perbankan cenderung ketinggalan jika tidak menyediakan layanan elektronik. Banyak bank memfasilitasi nasabahnya dengan kemudahahn dalam bertransaksi lewat *E-Banking* salah satunya adalah *Mobile Banking (M-Banking)*

Menyadari hal tersebut maka layanan perbankan seperti ini kini menjadi rebutan indutri perbankan. Daftar menu layanan elektronik perbankan kian

Panjang. Beberapa tahun lalu, kebanyakan bank di Indonesia hanya mencantumkan ATM saja dalam layanan *E-Banking*, tetapi sekarang sudah berkembang menjadi beraneka ragam bentuk layanan, mulai dari *phone Banking*, *Internet Banking*, hingga *Mobile Banking*, termasuk *SMS Banking*.

Perbankan ingin memenuhi layanan kepada nasabah mulai dari kebutuhan seperti mentransfer uang, mengecek saldo, hingga bertransaksi jual – beli tanpa harus datang ke kantor cabang bank. Jika harus pergi ke kantor cabang bank, maka nasabah harus mengeluarkan waktu dan ongkos. Tujuan utama bank menyediakan berbagai kemudahan dalam bertransaksi dengan layanan salah satu E-Banking yaitu Mobile Banking. Serta dari sisi keamanan, M-Banking bisa mengurangi risiko penipuan karena nasabah akan mendapat laporan melalui E-Mail Ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Selain itu, fasilitas M-Banking mempunyai biaya lebih rendah dibandingkan dengan E-Banking lainnya.

Oleh karena itu, PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya sebagai salah satu yang bergerak dibidang keuangan dan perbankan yang memiliki fungsi untuk memudahkan dan memperlancar aktivitas kehidupan perekonomian, juga membuka layanan Mobile Banking untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi dengan cepat dan mudah serta dapat dilakukan dimana saja. Tetapi, dalam penggunaan M-Banking ini harus digunakan dengan bijak dan cermat supaya tidak menjadikan sebuah kemudahan yang berakibat pada keborosan, mengingat minat masyarakat yang tinggi terhadap layanan E-Banking dikarenakan pengguna internet maupun smartphone semakin banyak.

Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk membahas tantag layanan salah satu E-Banking, Yaitu aplikasi BRIMO pada PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Ciawi Tasikmalaya. Penulis ingin mengamati pengaruh dari penggunaan layanan BRIMO ini terhadap kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi. Dan penulis merasa bahwa layanan BRIMO dapat dengan mudah diterima dikalangan masyarakat, karena pada zaman sekarang kemajuan teknologi semuanya sudah serba cepat dan praktis, sehingga dompet digital dapat menunjang banyak keperluan berbelanja yang sudah menggunakan aplikasi.

Dalam segala aspek, maka akan dibahas dalam Tugas Akhir dengan judul **“Penggunaan aplikasi BRI *Mobile* dalam dompet *digital* untuk mempermudah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia KCP Ciawi Tasikmalaya”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakanag yang dikemukakan diatas, penulis mengidentifikasi masalah – masalah sebagai berikut :

1. Apa syarat dan ketentuan registrasi aplikasi BRI *Mobile* di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Ciawi.
2. Bagaimana proses registrasi aplikasi BRI *Mobile* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Ciawi.
3. Bagaimana proses penggunaan dompet *digital* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi.
4. Apa hambatan yang terjadi pada penggunaan Dompet *Digital* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persro) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi.

5. Solusi apa yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan pada penggunaan Dompot *Digital* di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
6. Apa kelebihan dan kekurangan dari Aplikasi Dompot Digital di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pengumpulan data dan informasi yang nantinya akan disusun dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai syarat dalam penyelesaian studi pada Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, dimana tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui :

1. Persyaratan dan ketentuan registrasi aplikasi BRI *Mobile* di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Ciawi
2. Proses registrasi aplikasi BRI *Mobile* di PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk. Kantor cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
3. Proses penggunaan dompet *digital* pada Aplikasi BRI *Mobile* di Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.
4. Hambatan yang terjadi pada penggunaan Dompot *Digital* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persro) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi.
5. Solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan pada penggunaan Dompot *Digital* di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

6. Kelebihan dan kekurangan dari Aplikasi Dompot Digital di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, terutama :

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi dan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam memperdalam pemahaman materi yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung khususnya mengenai objek dalam penelitian ini.

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Bagi Lembaga Pendidikan diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan sumber Pustaka bagi Fakultas Ekonomi Universitas Siliwangi, khususnya bagi program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan, serta sebagai tolak ukur dan menjadi informasi yang berguna bagi para pembaca.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat berguna sebagai bahan pertimbangan dan masukan positif untuk masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai penulis, diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai bahan referensi serta bisa menambah wawasan bagi pembaca.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi yaitu di PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Ciawi Jl. Raya Perjuangan Komplek Ar-Rusyudu Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat – 46156

1.5.2 Waktu Penelitian

Proses penelitian ini berlangsung selama 30 hari kerja. Dari tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan 1 Februari 2022. Adapun jadwal penelitian.

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan																				
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir																				
4	Seminar tugas akhir																				
5	Revisi tugas akhir dan persetujuan revisi																				
6	Pengesahan tugas akhir																				

Sumber: Pedoman Penulisan Tugas Akhir Program Studi D-3 Perbankan Keuangan

