BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut undang-undang RI No. 10 tahun 1998 pasal 1 tentang perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam kegiatan operasinya bank diberikan kebebasan untuk memilih melaksanakan kegiatannya secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah.

Mengelola suatu bank di Indonesia bukanlah masalah yang mudah untuk dikerjakan, perbankan Indonesia dihadapkan pada masalah-masalah seperti tingkat bunga, nilai tukar, maupun tingkat kompetisi di bidang lainnya, yang menjadikan bank-bank di Indonesia bersaing secara *competitive*. Bank yang kuat akan bertahan hidup sebaliknya bank yang tidak mampu bersaing kemungkinan akan dilikuidasi atau mengalami kebangkrutan.

Oleh karena itu dalam menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan, bank harus memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya. Salah satunya dengan mengeluarkan berbagai produk dan fasilitas yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Kebutuhan nasabah yang semakin banyak merupakan akibat dari kebutuhan manusia yang tidak terpenuhi yang diikuti oleh kacanggihan teknologi.

Tidak dapat dipungkiri bahwa kecanggihan teknologi manfaatnya dapat dirasakan oleh semua sektor, salah satunya yaitu sektor perbankan. Kemajuan teknologi informasi ikut menambah tantangan yang dihadapi oleh perbankan. Dukungan TI (teknologi informasi) bagi industri perbankan merupakan sebuah keharusan. Tak terbayangkan jika saat ini industri perbankan bergerak tanpa dukungan TI yang memadai.

Perkembangan TI (teknologi informasi) menyebabkan makin pesatnya perkembangan jenis dan kompleksitas produk dan jasa bank. Produk-produk bank yang memiliki teknologi yang canggih akan sangat memudahkan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi keuangan, terutama di jaman sekarang. Hal tersebut akan menjadi nilai tambah bagi sebuah bank karena kecanggihan teknologi yang dimiliki suatu bank dapat menarik nasabah untuk menyimpan dananya di bank tersebut.

Salah satu produk bank yang memiliki kecanggihan teknologi yaitu *mobile banking* atau yang saat ini sering disingkat menjadi *M-banking*. M*obile banking* merupakan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone*. Penyediaan fasilitas yang dimiliki *mobile banking* hampir sama dengan ATM, hanya saja tidak dapat mengambil uang cash. Fasilitas *mobile banking* ini mampu menghasilkan informasi keuangan yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan transaksi-transaksi lainnya.

Penting bagi nasabah untuk mendapat kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara *on-line*, tanpa harus

mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah. Ketika nasabah merasa terpuaskan maka tujuan bank untuk memberikan pelayanan terbaik bagi nasabahnya akan tercapai.

Hampir semua bank memiliki fasilitas *mobile banking*, namun setiap bank memiliki perbedaan layanan, kekurangan dan kelebihan masing-masing fasilitas *mobile banking*. Fasilitas *mobile banking* ini biasanya terbagi menjadi *SMS Banking* dan *WAP Banking* . Pada umumnya setiap nasabah bank dapat menikmati fasilitas ini, namun penggunaan *mobile banking* ini tergantung dari fasilitas yang dimiliki oleh nasabah itu sendiri. Bahkan ada beberapa nasabah yang meragukan keamanannya, sehingga mengakibatkan penggunaan fasilitas ini masih cukup jarang digunakan oleh nasabah.

Misalnya saja untuk *SMS Banking* memiliki pilihan cara yang bisa disesuaikan dengan kemampuan ponsel dan kartu SIM yang digunakan, yaitu melalui SMS biasa atau melalui menu SIM Toolkit yang terdapat pada kartu SIM. Sedangkan untuk *WAP Banking* tidak dapat dinikmati oleh semua nasabah, karena untuk penggunaan *WAP Banking* hanya dapat digunakan oleh *handphone* yang memiliki aplikasi tertentu. Hal ini yang memungkinkan beberapa nasabah untuk tidak menggunakan fasilitas *mobile banking* tersebut.

Bank bjb adalah salah satu bank yang telah memiliki fasilitas *mobile banking*, tetapi bedasarkan informasi yang didapat dari bank bjb (bagian SDM) ternyata masih banyak nasabah yang belum memanfaatkan fasilitas *mobile banking*. Meskipun terbilang baru belum diketahui apakah fasilitas *mobile banking* sudah efektif bagi

nasabah yang mnggunakannya. Sehingga perlu dikaji kembali efektivitas dari penggunaan *mobile banking* di bank bjb. Hal tersebut diatas disinyalir karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabahnya dan masih banyaknya nasabah yang belum memahami bagaimana penggunaan teknologi informasi tersebut.

Efektivitas adalah pencapaian hasil yang diinginkan, bank mengharapkan bahwa nasabahnya mendapatkan kemudahan dengan adanya fasilitas *mobile banking* sehingga nasabah merasa terpuaskan. Efektivitas komunikasi adalah rentang seberapa jauh proses pertukaran makna yang dilakukan pengirim pesan dapat dipahami oleh penerima pesan dan menghasilkan umpan balik sesuai maksud pesan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk membahas masalah ini dan menjadikannya sebagai bahan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dan merupakan salah satu syarat dalam menempuh ujian sidang, yang penulis tuangkan dalam judul **"Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile Banking* Bagi Nasabah Pada bank bjb Cabang Utama Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan apa yang telah diuraikan dalam latar belakang penelitian tersebut diatas, maka pokok-pokok masalah yang dibahas yaitu, kurangnya sosialisasi dari pihak bank kepada nasabah mengenai *mobile banking* sehingga wawasan nasabah mengenai *mobile banking* cukup rendah.

Hal tersebut memungkinkan berkurangnya minat nasabah dalam menggunakan fasilitas *mobile banking* ini. Fasilitas yang menunjang juga merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* ini, karena ada beberapa jenis fasilisitas ini yang membutuhkan akses dari internet. Kemudahan fasilitas *mobile banking* ini juga menimbulkan sedikit keraguan bagi nasabah dalam segi keamanannya, karena *handphone* merupakan alat yang mudah berpindah tangan sehingga ada kemungkinan terjadinya penyalahgunaan fasilitas *mobile banking* ini.

1.2.2 Rumusan Masalah

Pokok-pokok permasalahan untuk menyusun Laporan Tugas Akhir yang dapat dirumuskan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur penggunaan *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
2. Bagaimana tanggapan nasabah terhadap fasilitas *mobile banking* yang sudah ada pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
3. Analisis efektivitas teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk melihat keefektifan dari teknologi informasi *mobile banking* di bank bjb Cabang Utama Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penggunaan *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
2. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah terhadap fasilitas *mobile banking* yang sudah ada pada bank bjb Cabang Utama Bandung.
3. Untuk menganalisis efektivitas teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb Cabang Utama Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perbagai pihak, kegunaan tersebut antara lain :

1.4.1 Kegunaan Akademis

1. Bagi Penulis

   Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yag lebih luas. Terutama dalam hal penerapan materi kuliah yang telah didapatkan penulis, sehingga penulis dapat membandingkan antara teori yang diterima selama perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Hasil dari penelitian diharapkan dapat meningkatkan motivasi guna memiliki pengetahuan yang lebih luas dan dapat dijadikan

bahan referensi bagi mahasiswa yang kelak akan membutuhkannya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Instansi

   Diharapkan dapat memberikan suatu masukan dan menambah informasi bagi instansi guna mengevalusi kembali mengenai fasilitas *mobile banking* yang sudah ada.

2. Bagi Pihak Terkait

   Diharapkan nasabah dapat lebih memanfaatkan fasilitas *mobile banking* guna mempermudah kegiatan transaksi perbankan sehari-hari.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah bank bjb Cabang Utama Bandung, Jl. Braga No. 12 Bandung.

1.5.2 Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian pada bank bjb Cabang Utama Bandung yang dilaksanakan pada bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011.

Tabel. 1.1
***Time Schedule* Pelaksanaan Penelitian**

No.	Keterangan	Waktu Kegiatan					
		Feb 2011	Maret 2011	April 2011	Mei 2011	Juni 2011	Juli 2011
1.	**Tahap Persiapan**						
	a. Penyusunan Usulan Penelitian	■					
	b. Pengumpulan Usulan penelitian		■				
2.	**Tahap Pelaksanaan**						
	a. Pegumpulan Data Perusahaan		■	■	■	■	
3.	**Tahap Pelaporan**						
	a. Bimbingan Laporan Tugas Akhir		■	■	■	■	
	b. Pengumpulan Laporan Tugas Akhir						■
4.	**Tahap Pengujian**						
	a. Sidang						■
	b. Revisi Laporan Tugas Akhir						■