

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

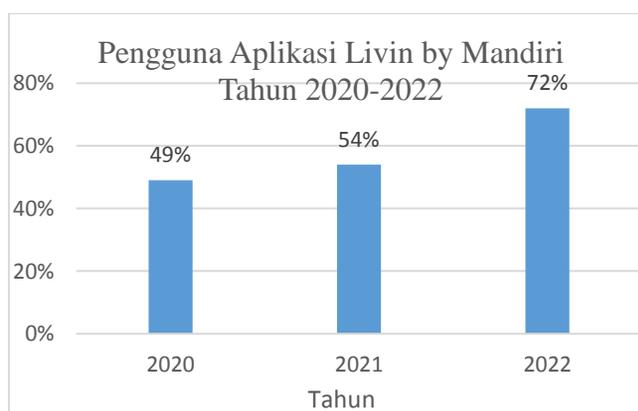
#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada saat ini teknologi informasi merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting bahkan sebagai tuntunan yang mendesak bagi setiap orang dalam menyelesaikan suatu permasalahan dan dapat meringankan pekerjaan. Teknologi informasi telah masuk kedalam berbagai sektor ekonomi salah satunya dalam sektor perbankan, dengan adanya teknologi informasi tersebut akan sangat bermanfaat dan suatu kebutuhan untuk mendukung perkembangan bisnis di sektor perbankan di Era Digital Banking. Dalam undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 mengemukakan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Peranan perbankan dalam pembangunan ekonomi suatu Negara yakni saling berkaitan karena dengan adanya perbankan dapat mengalirkan dana bagi kegiatan ekonomi sehingga bank yang sehat akan dapat memperkuat kegiatan perekonomian suatu bangsa, begitu juga sebaliknya apabila dalam kegiatan ekonomi suatu bangsa yang tidak sehat maka akan sangat berpengaruh pada kesehatan dunia perbankan. Selain itu peranan perbankan dalam memenuhi kebutuhan jasa kepada masyarakat salah satunya dengan memberikan fasilitas yang memudahkan masyarakat dalam bertransaksi fasilitas berwujud dalam "*Elektronik Banking*" atau biasa disebut dengan E- Banking.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No. 9/51/PBI/2007 “*Elektronik Banking*” merupakan layanan yang memudahkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, Phone Banking, Elektronik Banking, Fund Transfer, Internet Banking dan Mobile Banking.

Setiap bank di Indonesia baik bank pemerintah maupun bank swasta, konvensional dan syariah telah menggunakan layanan jasa Mobile Banking karena M-Banking dan Internet Banking sangat berkaitan dalam melakukan transaksi perbankan, salah satunya yakni Bank Mandiri yang memberi nama fasilitas Mobile Banking dengan sebutan nama “*Livin by Mandiri Gold*”. Livin by Mandiri Gold ini merupakan salah satu aplikasi yang dimiliki oleh Bank Mandiri, setelah adanya pembaharuan dari aplikasi sebelumnya yakni Aplikasi Livin by mandiri berlogo Biru. Inovasi baru yang ditawarkan bank mandiri melalui aplikasi livin by mandiri gold ini yakni adanya pembukaan rekening secara online, dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor. 12/POJK/2018 tentang penyelenggaraan layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, layanan ini mempermudah dan menghemat waktu nasabah, durasi dalam pembukaan rekening secara online ini hanya memakan waktu kurang lebih 20 menit untuk setiap pembukaan rekening.



Gambar 1.1 Pengguna Aplikasi Livin

Berdasarkan data diatas pengguna livin by mandiri terdapat perkembangan setiap tahunnya pada tahun 2020 sebesar 49%, tahun 2021 54% dan pada tahun 2022 sebesar 72%, karena banyaknya masyarakat yang percaya dan memilih menggunakan. Aplikasi tersebut dalam melakukan berbagai transaksi perbankan hanya dengan menggunakan aplikasi Livin by mandiri Gold tersebut semua transaksi dapat dilakukan dan terselesaikan oleh nasabah dimanapun dan kapanpun nasabah berada.

Sangat disayangkan jika dengan adanya kemajuan teknologi informasi dan pembaharuan saat ini masih kurangnya edukasi yang diberikan oleh masyarakat atau nasabah, sehingga masih ada nasabah belum mengerti prosedur pembukaan rekening secara digital dan mengenal aplikasi Livin by Mandiri Gold. Hal tersebut dapat menghambat tujuan bank untuk memberikan fasilitas yang memudahkan nasabah melakukan transaksi dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan yang telah pihak bank sediakan. Dalam hal ini bank mandiri akan selalu berinovasi dan melakukan berkontribusi untuk menyebarluaskan informasi mengenai prosedur pembukaan rekening tabungan secara online melalui aplikasi tersebut yang akan sangat bermanfaat bagi masyarakat atau nasabah.

Oleh karena itu berdasarkan pemaparan latar belakang diatas saya sebagai penulis akan mengemukakan bahwa judul yang akan digarap dalam Tugas Akhir (TA) ini berjudul "**Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Secara Digital Melalui Aplikasi Livin by Mandiri Gold Kantor Cabang Pembantu Bank Mandiri Sukajadi**".

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Aplikasi livin by mandiri gold merupakan aplikasi *mobile-banking* yang dimiliki oleh bank mandiri aplikasi tersebut memiliki banyak kegunaan serta manfaat yang

akan nasabah rasakan saat menggunakan aplikasi tersebut, pada situasi dan kondisi saat ini aplikasi livin akan sangat bermanfaat terutama bagi masyarakat yang memiliki kegiatan dan tidak sempat untuk membuka rekening tabungan, hanya dengan aplikasi ini terdapat fitur-fitur yang sangat menarik dan sangat inovatif salah satunya dimana masyarakat dapat melakukan pembukaan rekening tabungan hanya melalui Smartphone atau Aplikasi Livin by Mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang terdekat.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, penulis dapat menentukan rumusan masalah yang ingin saya capai yakni :

1. Bagaimana Prosedur pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi New Livin by Mandiri Gold?
2. Apa yang menjadi pembeda antara Aplikasi, Livin by Mandiri Biru, dan New Livin by Mandiri Gold?
3. Apa Kendala-Kendala yang dihadapi saat melakukan pembukaan rekening secara digital melalui Aplikasi New Livin by Mandiri Gold?

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

Terdapat Maksud dalam penelitian ini yakni mengetahui Informasi mengenai Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Secara Digital Melalui Aplikasi Livin by Mandri Gold.

#### **1.4.2 Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi New Livin by Mandiri tersebut.

2. Untuk Mengetahui Apasaja yang menjadi pembeda antara Aplikasi, livin by mandiri biru, dan livin by mandiri gold.
3. Untuk mengetahui Kendala-Kendala yang dihadapi saat melakukan pembukaan rekening secara digital melalui Livin by Mandiri Gold.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dalam suatu penelitian pasti terdapat manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yakni:

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Dapat bermanfaat untuk bahan informasi serta pengetahuan, juga sebagai literatur atau bahan informasi ilmiah, selain itu diharapkan dengan adanya informasi dapat mengetahui prosedur pembukaan rekening secara digital, Apasaja yang menjadi pembeda antara Aplikasi livin by mandiri biru, dan new livin by mandiri gold tersebut serta memberikan informasi mengenai kendala-kendala yang terjadi saat melakukan pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi Livin by Mandiri gold ini.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Dalam kegunaan praktis terdapat dua kegunaan yang sangat bermanfaat bagi beberapa pihak yang diantaranya :

1. Kegunaan praktis bagi penulis dapat menambah pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti serta dapat menerapkan pengetahuan secara nyata.
2. Kegunaan Praktis bagi Masyarakat Dalam penelitian ini sangat diharapkan bisa bermanfaat dan memberikan informasi mengenai prosedur pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi livin by mandiri gold.

## 1.6 Landasan Teori

Definisi lain menurut R Supomo (2018:2) mengemukakan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia, untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan terlebih dahulu.

Dalam undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 mengemukakan bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 (Pasal 1 ayat 9) Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan yang disepakati, akan tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lain yang dipersamakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengemukakan bahwa pengertian prosedur yakni, Tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, Metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

Menurut *National Digital Reseach Center* (NDRC) istilah fintech merupakan suatu inovasi menggunakan teknologi yang modern dalam bidang finansial. Pada hakikatnya fintech merupakan layanan keuangan berbasis teknologi dimana fintech merupakan suatu layanan yang inovasi dalam bidang jasa keuangan yang menggunakan system online misalnya saja seperti pembayaran tagihan listrik, cicilan, pengiriman uang , maupun pengecekan saldo dengan menggunakan mobile banking juga merupakan produk fintech.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan**

Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah (Sugiyono,2019:2). Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa Metode penelitian ini merupakan suatu cara untuk memperoleh data secara lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Dalam penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian Deskriptif yang dimana deskriptif merupakan metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono, 2012:29).

### **1.7.2 Jenis dan Sumber Penelitian**

Data merupakan hasil dari penelitian baik berupa fakta-fakta atau angka angka yang dapat dijadikan bahan untuk dijadikan suatu sumber informasi. Oleh karena itu Penulisan dalam tugas akhir ini penulis menggunakan Jenis dan Sumber Data penelitian yang diperoleh dan bersumber dari Data Primer dan Data Sekunder.

#### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data, fakta atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, atau melalui penelitian di lapangan yakni berupa hasil wawancara dengan pihak yang berkompeten dalam bidang pelayanan Costumer Service Relationship (CSR) di Bank Mandiri Sukajadi bernama Ibu Yulia Ratnasari.

## **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data , fakta atau keterangan yang digunakan oleh seseorang secara tidak langsung misalnya saja seperti, pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca buku-buku, jurnal dan sumber-sumber lainnya yang berkaitan dengan judul Tugas akhir yang dimaksud.

### **1.7.3 Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dan informasi dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### **a. Studi Kepustakaan**

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen, buku-buku, dan bahan pustaka lainnya yang sangat berkaitan dengan pembahasana yang akan diteliti oleh penulis. Dalam hal ini penulis dapat mengumpulkan data-data dengan mempelajari :

1. Dokumen-dokumen atau berkas yang penulis peroleh dari pihak Kantor Cabang Pembantu Bank Mandiri Sukajadi.
2. Buku-buku serta bahan pustaka lainnya yang sangat berkaitan dengan pokok-pokok pembahasan yang akan dibahas dalam penelitian tersebut.

Studi Pustaka merupakan kajian yang diperoleh dari bahan documenter yang tertulis, berupa buku teks, naskah, artikel, dan lain sebagainya (Tersiana 2018:12).

#### **b. Wawancara**

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penelitian dnegan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti (Tersiana 2018:12).

**c. Studi Lapangan**

Studi lapangan merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan (Danang Suryoto, 2013:22).

**d. Pencarian di internet (Field Reserch)**

Pada pencarian di internet dapat dilakukan dengan cara memanfaatkan internet untuk memperoleh data dan informasi tambahan yang dapat diperlukan didalam penelitian ini.

**1.7.4 Jenis Analisis data**

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan Miles dan Huberman dalam Herdiansyah (2015:264), pendekatan tersebut terdapat empat alur kegiatan, yakni sebagai berikut:

- 1. Pengumpulan Data** , proses pengumpulan data kualitatif dapat dilakukan pada saat sebelum penelitian, saat penelitian, bahkan diakhir penelitian. Pada awal penelitian pengumpulan data sudah dilakukan untuk membuktikan bahwa fenomena yang diteliti benar-benar ada, selain itu juga menganalisis tema, memilah tema yang akan digunakan untuk penelitian. Selanjutnya proses pengumpulan data berupa observasi lapangan, melakukan wawancara, dan dokumentasi. Seluruh kegiatan tersebut merupakan proses pengumpulan data yang hasilnya adalah data yang akan diolah. Data yang dikumpulkan sebelum penelitian berupa jurnal, undang-undang maupun penelitian terdahulu berkaitan dengan pembukaan rekening secara digital.

2. **Reduksi data** adalah merangkum memilah hal-hal pokok, dan memfokuskan pada data yang penting. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran jelas dan mempermudah peneliti untuk menemukan data yang diperlukan oleh peneliti.
3. **Penyajian data** adalah mengolah data dengan cara mengelompokkan berdasarkan tema. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.
4. **Penarikan kesimpulan** merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif yakni membuat kesimpulan dengan memberi penjelasan. Hasil kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya.

## **1.8 Tempat dan Waktu Penelitian**

### **1.8.1 Tempat Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan di PT. Bank Mandiri (Persreo) Tbk Kantor Cabang Pembantu Sukajadi Jl. Sukajadi No.171, Cipedes Kecamatan Sukajadi Kota Bandung, Jawa Barat 40262.

### 1.8.2 Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	Waktu (Bulan) 2022																											
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Pencarian judul dan pengajuan judul	■	■																										
2	Awal Bimbingan					■																							
3	Pengajuan surat izin penelitian												■																
4	penelitian awal, pengumpulan data												■																
5	analisis data, menyusun laporan												■	■	■	■	■	■	■	■									
6	wawancara														■	■	■	■											
7	Akhir Bimbingan																										■		
8	Daftar sidang dan akhir sidang																												■

*Gambar 1.2 Waktu Penelitian*