

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan teknologi dan informasi sangat memberikan dampak yang luar biasa terhadap sektor-sektor industri perusahaan, salah satunya adalah industri perbankan yang memanfaatkan teknologi dan informasi sebagai sistem kelancaran dari operasinal bank dan pelayanan kepada nasabah. Pada awalnya pemanfaatan teknologi dan informasi dari sistem online nasabah hanya diberikan pelayanan untuk bisa bertransaksi di kantor cabang bank yang sama dan berada dicabang manapun.

Kemudian dengan mengikuti perkembangan teknologi perbankan menyediakan mesin mesin ATM yang merupakan suatu mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan petugas bank lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015:6).

Salah satu fitur terbaru dari industri perbankan adalah layanan pembukaan rekening secara online. Pembukaan rekening secara online adalah pembukaan rekening dengan menggunakan internet melalui mobile banking. Umumnya nasabah harus ke kantor bank terdekat untuk melakukan transaksi namun dengan menggunakan fitur terbaru dari mobile banking nasabah tidak perlu repot memikirkan hal tersebut, dikarenakan fitur ini memiliki kemudahan untuk nasabah dimana nasabah dapat mengakses kapan saja dan dimana saja, nasabah hanya perlu tersambung internet pada smartphome dan mendownload aplikasi mobile banking yang sudah disediakan oleh pihak perbankan di playstore pada smartphome.

Pembukaan rekening secara online diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/PJOK03/2018 tentang penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum. Layanan ini bertujuan untuk mempermudah dan

menghemat waktu nasabah. Durasi dalam pembukaan rekening secara online ini hanya memakan waktu kurang lebih 20 menit untuk setiap pembukaan rekening.

Tabungan adalah simpanan yang pada penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat yang dipersamakan dengan itu. Media penarikan tabungan berupa buku tabungan, kartu ATM, dan slip penarikan.

Bank Central Asia atau BCA merupakan sebuah bank terbesar di Indonesia, yang melayani seluruh nasabahnya dengan segala kelebihan yang diberikan. Hingga kini kualitas produk dan layanan BCA terus ditingkatkan agar nasabah bisa lebih mudah menggunakannya. Berbagai produk dan layanan telah disediakan oleh pihak bank yang sudah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan para nasabah secara optimal.

BCA memiliki berbagai penawaran produk kepada konsumen guna dapat memberikan kepuasan nasabah, membangun citra ataupun memberikan kemudahan penggunaan kepada nasabah. Salah satu produk yang ditawarkan BCA adalah tahapan Xpresi BCA, dimana produk ini memiliki banyak keunggulan. Fasilitas kartu Tahapan Xpresi dengan desain yang sporty dan elegant atau dengan desain sesuai keinginan nasabah dan mendapatkan fasilitas e-banking untuk kemudahan transaksi, akan tetapi tidak akan mendapatkan buku rekening.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini dilakukan dengan mengambil judul **“Tinjauan Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Tahapan XPresi Secara *Online* Pada Nasabah Bank BCA KCU A.Yani Bandung.”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Prosedur merupakan salah satu proses atau tahapan-tahapan dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Salah satu aspek

prosedur yang dapat dilakukan adalah prosedur dalam pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi.

Berdasarkan uraian diatas, maka identifikasi masalah yang dapat diambil oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara online?
2. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU?
3. Apa saja macam produk-produk rekening tabungan yang ada di Bank BCA KCU yang banyak diminati oleh nasabah ?

### **1.3 Rumusan Masalah**

Untuk mengetahui bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara online, untuk mengetahui apa saja kelebihan, kekurangan, dan macam-macam produk rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.

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

Maksud dan tujuan mengadakan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data serta informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti, guna untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III jurusan Keuangan dan Perbankan pada Universitas Sangga Buana.

#### **1.4.1 Maksud Penelitian**

1. Mengetahui bagaimana prosedur dalam pembukaan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara digital
2. Agar dapat mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU
3. Mengetahui macam-macam rekening tabungan pada bank BCA KCU

### **1.4.2 Tujuan Penelitian**

1. Memperoleh wawasan tentang pembukaan rekening Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU secara digital.
2. Dapat mengetahui kelebihan dan kekurangan dalam rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.
3. Untuk mengetahui berbagai macam rekening tabungan pada Bank BCA KCU

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Sesuai dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat diharapkan dapat bermanfaat dalam memberikan wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai prosedur pembukaan rekening tabungan secara digitalisasi dan juga dapat mengetahui kekurangan, kelebihan, dan macam-macam rekening tabungan Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.

#### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

1. Diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sumbangan pemikiran atas penjualan rekening Tahapan Xpresi pada Bank BCA KCU.
2. Sebagai bahan masukan bagi perkembangan ilmu dan pengetahuan dalam persoalan produk perbankan. Hal ini diharapkan dapat menambah dan memperluas pengetahuan tentang pemahaman mengenai prosedur pembukaan rekening Tahapan Xpresi.

### **1.6 Landasan Teori**

Landasan teori yang akan dibahas oleh penulis yaitu pembahasan mengenai prosedur, bank, tabungan, dan mobile banking.

1. Prosedur merupakan tahapan-tahapan kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas dari serangkaian kegiatan yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya.

2. Bank adalah adalah suatu Lembaga keuangan yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman modal kerja untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat umum.
3. Tabungan adalah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu. Umumnya bank akan memberikan buku tabungan yang berisi informasi seluruh transaksi yang dilakukan dan kartu ATM lengkap dengan nomor pribadi (PIN).
4. Mobile banking adalah pengganti ATM yang bisa dioperasikan di genggamannya nasabah. Jadi, dengan aplikasi ini nasabah bisa melakukan semua jenis transaksi yang dilakukan di ATM kecuali tarik tunai dan setor tunai.

## **1.7 Metodologi Penelitian**

### **1.7.1 Metode Penelitian 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, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif, Menurut Narbuko & Ahmadi (2015) metode deskriptif yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan dan menganalisisnya sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

### **1.7.2 Sumber Data Yang Digunakan**

**Menurut Sugiyono (2017:141)** sumber data dalam melakukan penelitian terdiri dari dua sumber data, yaitu:

1. 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 secara online dengan pihak Bank BCA melalui website Halo BCA Chat bernama Bapak Henzi.

2. 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**

Adapun Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini, dilakukan melalui:

1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Penelitian yang dilakukan ke perpustakaan beberapa buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan serta jurnal yang berhubungan dengan masalah.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang langsung objek penelitian di pilih untuk meneliti hasil data sekunder yang diperoleh dari website Bank Indonesia dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan.

3. Pencarian Internet (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukannya dengan cara memanfaatkan internet untuk memperoleh data dan informasi tambahan yang diperlukan didalam penelitian ini.

#### 4. Observasi

Penelitian yang prosesnya memperoleh data dari tangan pertama, dengan cara melakukan pengamatan melalui nasabah yang melakukan prosedur pembukaan rekening Tahapan Xpresi secara online yang berlokasi di Kantor Cabang Utama BCA A.Yani.

#### 5. Wawancara

Penelitian yang pengumpulan data nya dengan langsung mendapatkan informasi tentang system yang berjalan kepada personal yang terlibat langsung dalam system tersebut. Wawancara yang dilakukan secara *online* dengan salah satu pihak Bank BCA melalui *website* Halo BCA Chat bernama Bapak Henzi.

### **1.8 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penulis melaksanakan penyelesaian Tugas Akhir ini di Bank BCA KCU yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No. 656-658 Bandung. Waktu bekerja dari Senin sampai Jum'at pukul 08.15 – 15.00 WIB.