

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

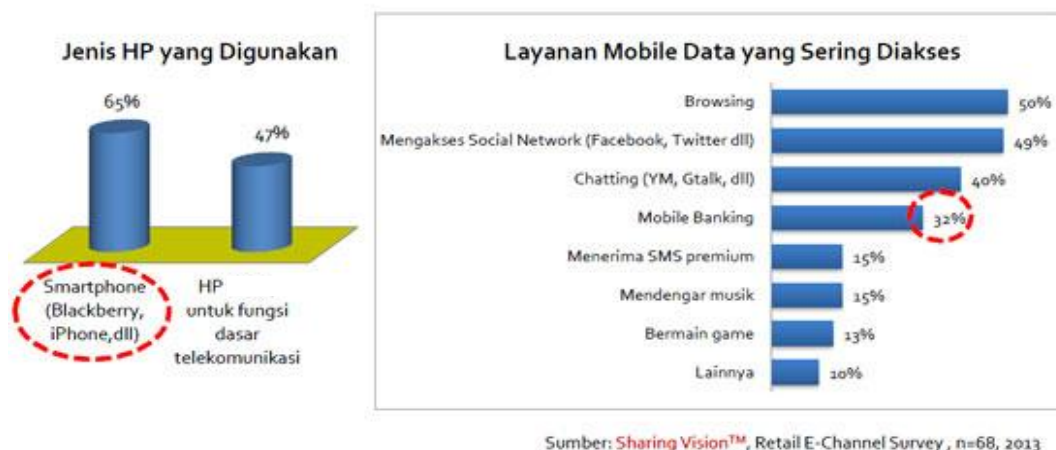
Menurut Undang – Undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dua fungsi utama bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat, oleh karena itu bank disebut *financial intermediary* di mana bank dapat memperoleh sumber dananya dari pihak – pihak yang surplus atau pihak yang memiliki banyak dana yang kemudian menyalurkan ke pihak yang memerlukan dana dalam bentuk kredit.

Bank merupakan lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan. Bank memberikan fasilitas yang memudahkan dalam proses transaksi keuangan untuk nasabah. Peranan perbankan untuk menunjukkan perekonomian suatu negara sangat lah besar, segala sektor yang berhubungan dengan uang akan membutuhkan jasa perbankan. Oleh karena itu pada saat ini hingga masa yang akan datang negara maupun individu tidak akan terlepas dari jasa perbankan. Kegiatan perbankan sebelum teknologi semakin pesat seperti sekarang yaitu disibukkan dengan transaksi yang berkaitan dengan uang tunai, namun pada masa sekarang seiring dengan kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi semakin praktisnya pula kegiatan transaksi perbankan.

Perkembangan teknologi saat ini, menuntut masyarakat untuk melakukan kegiatan dengan praktis. Di era digitalisasi saat ini, telepon genggam bukan hanya digunakan untuk berkomunikasi saja, melainkan dapat juga digunakan sebagai alat transaksi perbankan dengan praktis, cepat dan tentunya aman.

Namun dalam fasilitas yang ada pada *M-Banking* tersebut perlu diketahui nasabah – nasabah mana saja yang membutuhkan serta menggunakan layanan tersebut dalam transaksi keuangan. Tidak semua nasabah yang ada pada bank tersebut membutuhkan layanan ini. Bagi nasabah yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi sehingga tidak sempat pergi ke bank karena terhalang oleh rutinitas kesibukan, maka layanan *M-Banking* sangat amat membantu, namun *Mobile Banking* tidak bersifat wajib untuk dimiliki setiap nasabah bank tersebut.

Jenis HP yang Digunakan Saat Ini dan Layanan Mobile Data yang Diakses



Gambar 1. 1 Jenis Smartphone dan Layanan Mobile Data yang sering digunakan dan di akses oleh masyarakat

Berdasarkan grafik di atas, layanan *mobile* yang sering diakses oleh masyarakat adalah browsing berada di posisi pertama, kemudian diikuti oleh Sosial network (facebook, twitter dll) lalu disusul oleh chatting (YM, Gtalk dll). Pada grafik tersebut terlihat jelas *mobile banking* berada di urutan keempat pada media yang sering diakses oleh pengguna *smartphone*. Selain itu dalam tabel tersebut terdapat jenis *handphone* yang sering digunakan adalah *smartphone*, karenanya *smartphone* adalah telepon genggam yang memiliki sistem operasi untuk masyarakat luas, fungsinya tidak hanya untuk SMS dan telepon saja tetapi pengguna dapat dengan bebas menambahkan aplikasi yang salah satunya yaitu *mobile banking*.

Berbagai Trend teknologi telah dilalui oleh *mobile banking*. Awal mulanya, *Mobile banking* diakses melalui layanan SMS dengan PIN agar dapat mengakses konten atau layanan. Lalu beralih pada mobile web, penggunaannya bisa mengunduh dan menginstal aplikasi pada telepon genggam agar dapat mengakses layanan *mobile banking*. Penggunaan *smartphone* juga sangat berpengaruh pada perkembangan *mobile banking*.

Situasi pandemi mendorong masyarakat Indonesia lebih cepat beradaptasi dengan berbagai layanan keuangan berbasis digital. Pada saat yang sama, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI juga semakin responsif menjawab kebutuhan masyarakat untuk bertransaksi lebih cepat, aman, dan semakin mudah melalui aplikasi penyedia jasa perbankan yang unggul. Pada saat kebutuhan masyarakat terhadap perangkat digital semakin meningkat, BNI sukses menghadirkan BNI *Mobile Banking* sebagai aplikasi penyedia jasa perbankan

terbaik di antara perbankan nasional lainnya. Hal itu berdasarkan dari hasil survei *Bank Service excellent Monitor (BSEM) 2021*.

Beberapa fitur terbaik yang ada pada *BNI Mobile Banking*, antara lain fitur pembukaan rekening secara digital dengan fitur pengenalan wajah, telah menjadi alternatif yang efektif bagi nasabah baru. *BNI Mobile Banking* juga tangguh dalam melayani masyarakat untuk bertransaksi secara *cashless* atau *contactless transactions*, serta *branchless banking*. berikut merupakan grafik *M-Banking* yang banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia.



Gambar 1. 2 *Mobile Banking* yang sering digunakan

Sumber :Detiknews, 2021

Berdasarkan grafik di atas dapat kita lihat bahwa produk layanan *Mobile Banking* dipakai sebanyak 96,21% pada tahun 2020 dan 94,92% pada tahun 2021. Jumlah tersebut tergolong banyak. Hal tersebut menandakan bahwa layanan *mobile banking* memiliki manfaat yang sangat membantu kegiatan transaksi nasabah, adapun manfaat *mobile banking* diantaranya yaitu dapat melakukan transaksi 24

jam dari mana saja, mutasi rekening tercatat rapih, transfer dan pembayaran lebih praktis, tidak perlu membayar bukti transfer, dan fleksibilitas pembayaran.

Berdasarkan uraian tersebut penulis menuangkannya ke dalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul :

“Tinjauan Manfaat *Mobile Banking* dalam transaksi keuangan nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah di kemukakan pada latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut :

- 1) Bagaimana manfaat *M-Banking* dalam transaksi keuangan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta
- 2) Bagaimana cara mengetahui kepuasan nasabah terhadap fasilitas transaksi *M-Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta
- 3) Seberapa besar pengaruh fasilitas transaksi menggunakan *M-Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta

1.3 Rumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana manfaat *M-Banking* dalam transaksi keuangan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta”

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.4.1 Maksud Penelitian

- 1) Untuk mengetahui manfaat M-Banking dalam Transaksi Keuangan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta.
- 2) Untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai sebutan Ahli Madya Program Studi Keuangan dan Perbankan jenjang program Diploma III.

1.4.2 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui bagaimana manfaat M-Banking dalam transaksi keuangan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta
- 2) Untuk mengetahui bagaimana cara mengetahui kepuasan nasabah terhadap fasilitas transaksi M-Banking pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta
- 3) Untuk mengetahui apakah nasabah merasa puas dengan fasilitas transaksi menggunakan M-Banking pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini penulis berharap ada kegunaan atau manfaat yang dapat diperoleh secara teoritis maupun praktis.

1) Kegunaan Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi terhadap perkembangan ilmu keuangan & perbankan. Khususnya terkait dengan manfaat *M-Banking* dalam transaksi keuangan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta. Selain itu, adapun temuan yang terdapat dalam penemuan ini semoga bisa dijadikan sebagai bahan referensi untuk peneliti selanjutnya.

2) Kegunaan Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan dalam membuat kebijakan yang berkaitan dengan manfaat penggunaan *M-Banking* dalam transaksi keuangan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta. Dengan harapan dapat membawa perusahaan dan pihak yang bersangkutan untuk lebih berkembang di bidang usahanya.

1.6 Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

1.6.1 populasi

Menurut Sugiyono (2021:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas:obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah Mahasiswa Prodi D3 Keuangan & Perbankan Universitas Sangga Buana YPKP dan juga nasabah Bank Negara Indonesia.

1.6.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2021:127) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Teknik sampling dalam penelitian ini adalah *nonprobability* dengan menggunakan sampling insidental. Menurut Sugiyono (2021:128) *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan menurut Sugiyono (2021:133) sampling insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

Dalam jumlah penelitian ini jumlah populasi yang digunakan sebanyak 300 orang untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan dalam peneliti

menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% dan signifikan sebesar 90%.

Rumus slovin dapat dituliskan sebagai:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{300}{1 + 300(0,1)^2} = 75$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel (sampling error)

Berdasarkan perhitungan di atas dapat diperoleh ukuran sampel yang diperlukan peneliti adalah 75 responden.

1.6.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

1) Primer

Data primer adalah data dan sumber data yang diperoleh langsung dari pihak pertama atau informasi langsung yang diperoleh dari objek atau subjek penelitiannya secara langsung. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, kuesioner, dan observasi.

2) Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung tetapi dapat diperoleh melalui literatur, buku, laporan, jurnal, karya ilmiah dan sumber lainnya.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun untuk teknik pengumpulan data diperoleh adalah sebagai berikut:

1) Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan studi penelaahan, meneliti dan mempelajari melalui karya ilmiah, jurnal, buku referensi, laporan dan sumber – sumber dari hasil penelitian baik yang sudah di publis di media internet maupun tidak.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2021:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Menurut Sugiyono (2021:206) statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang

telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Teknik analisis data pada penelitian ini, dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah yang menggunakan *M-Banking* setelah kuesioner diperoleh kembali. Dan mendapatkan hasil kemudian menarik kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2021:146) dalam penelitian ini, Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Data yang berhasil dikumpulkan dari kuesioner selanjutnya akan diukur dengan pengukuran data ordinal dengan bobot 1 sampai 5, dengan kategori sebagai berikut :

- 1) Bobot point 5 = Sangat Setuju (SS)
- 2) Bobot point 4 = Setuju (S)
- 3) Bobot point 3 = Ragu – Ragu (RR)
- 4) Bobot point 2 = Tidak Setuju (TS)
- 5) Bobot point 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Tempat penelitian dilaksanakan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Plered Purwakarta.

Berikut adalah data lembaga tempat pelaksanaan penelitian dilakukan :

Objek Penelitian : Nasabah PT Bank Negara Indonesia (Persero)

Lokasi Penelitian : Jl. Raya Plered NO. 46, Sindangsari Kec. Plered Kabupaten

Purwakarta, Jawa Barat 41162, Indonesia

No Telepon : +62 264 271 108

Website : www.bni.co.id

1.7.2 Waktu Penelitian

Tabel 1. 1
Waktu kegiatan penulisan Tugas Akhir

No	Uraian kegiatan	Waktu Kegiatan																											
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus							
		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	Pengajuan judul penelitian																												
2	Pengumpulan data dan pengolahan data																												
3	Bimbingan & penyusunan																												
4	Sidang Akhir																												

Sumber : Diolah peneliti, 2022