

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Bank adalah suatu mitra yang bertujuan untuk memenuhi semua kebutuhan keuangan negara. Bank menjadi suatu tempat dalam melakukan berbagai macam transaksi keuangan, seperti tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, melakukan penagihan, dan lain-lain. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara atau dengan kata lain adalah semakin maju suatu negara, maka semakin besar peran perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya, hadirnya dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar saat ini. Jasa perbankan merupakan sektor yang selalu berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan. Banyak sekali bermunculan bank-bank, baik milik pemerintah maupun swasta, konvensional maupun syariah. Bank ialah suatu lembaga yang paling dibutuhkan untuk saat ini hingga kedepannya. Kita dapat mengetahui itu semua akibat perkembangan perdagangan dunia yang selalu terakut dengan perkembangan perbankan.

Salah satu produk perbankan yang paling populer di Indonesia adalah tabungan. Secara umum, jasa penyimpanan uang yang diberikan kepada masyarakat salah satunya adalah tabungan. Tabungan tidak memiliki jangka waktu dan dapat diambil setiap saat. Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dilihat dari topik yang dibahas, Menurut (Tjiptono, 2011:38) suatu jasa dapat ditawarkan kepada masyarakat apabila memiliki suber daya fisik atau yang biasa disebut dengan fasilitas. Suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, dicium, dan diraba, akan tetapi merupakan sesuatu yang memudahkan konsumen dalam mencapai kepuasan tersebut. Maka, indera penglihatan sangat penting dalam menilai suatu kualitas pelayanan.

Dalam penarikan dana yang ada dalam rekening harus menggunakan suatu sarana penarikan. Contoh alat penarikannya yaitu buku tabungan, slip penarikan, kuitansi, dan ATM (*Automated Teller Machine*). Dalam melakukan penarikan dana biasanya masyarakat lebih sering menggunakan kartu ATM. Kartu ATM merupakan kartu khusus yang digunakan dalam melakukan transaksi perbankan, yang diberikan pihak bank kepada pemilik rekening.

Seiring dengan berkembangnya zaman, perbankan menerbitkan bentuk layanan berbasis internet seperti *E-Banking* atau disebut dengan *Electronic Banking*. Bank menyediakan layanan *Electronic Banking* atau *E-Banking* untuk memenuhi

kebutuhan nasabah akan alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan. *Electronic Banking* memiliki berbagai macam keuntungan yang diberikan. Nasabah dapat mengakses layanan *E-Banking* kapanpun dan dimanapun melalui jaringan elektronik (Publikasi Bank Indonesia 2012). Keuntungan yang didapat dengan adanya layanan *E-Banking* salah satunya adalah operator seluler. Sehingga negara-negara besar Eropa seperti Jerman dan Amerika Serikat merupakan negara besar yang menggunakan layanan *E-Banking* (Wulandari, 2018).

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 tentang penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum, pengertian Layanan Perbankan melalui Media Elektronik atau selanjutnya disebut dengan *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain seperti *Automated Teller Machine (ATM)*, *Phone Banking*, *Electronic Fund Transfer*, *Internet Banking*, dan *Mobile Phone*.

Penerapan layanan *E-Banking* yang berkualitas adalah salah satu kunci keberhasilan perusahaan perbankan untuk menghimpun dana dari nasabah. Keuntungan yang diberikan dalam layanan *E-Banking* yaitu efisiensi biaya dan waktu, serta memiliki layanan 24 jam dengan didukung oleh teknologi informasi yang canggih dalam hal bertransaksi.

Tabel I.1 Komposisi Pertumbuhan *E-Banking* Bank BNI tahun 2021

| Uraian                  | 2021       |       | 2020       |       | Pertumbuhan User |       |
|-------------------------|------------|-------|------------|-------|------------------|-------|
|                         | Jumlah     | %     | Jumlah     | %     | Nominal          | %     |
| <i>Internet Banking</i> | 2.128.662  | 8,45  | 2.060.221  | 9,50  | 68.441           | 3,32  |
| <i>Mobile Banking</i>   | 10.812.341 | 42,91 | 7.786.849  | 35,91 | 3.025.492        | 38,85 |
| <i>SMS Banking</i>      | 12.258.085 | 48,64 | 11.837.176 | 54,59 | 420.909          | 3,56  |

Sumber: *Annual Report* Bank BNI 2021

Penerapan layanan *Digital Banking* Bank BUMN yaitu Bank BNI, Bank Mandiri, dan Bank BRI. Dalam *Annual Report* atau laporan tahunan Bank BNI tahun 2021, BNI memiliki 16 ragam produk dan layanan *Digital Banking*. Komposisi bagi layanan *Electronic Banking*, user *Internet Banking* Bank BNI pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 3,32% dengan jumlah pengguna sebanyak 2.128.662 juta pengguna, bagi pengguna *Mobile Banking* pada tahun 2021 mengalami kenaikan sebesar 38,85% dengan jumlah pengguna sebanyak 10.812.341 juta pengguna, sedangkan bagi pengguna *SMS Banking* pada tahun 2021 meningkat sebesar 3,56% dengan jumlah pengguna sebanyak 12.258.085 juta pengguna.

Tabel I.2 Komposisi Pertumbuhan Aplikasi *New Livin'* by Mandiri tahun 2021

| Uraian                             | 2021  | 2020  | Pertumbuhan |
|------------------------------------|-------|-------|-------------|
| Pengguna Aktif (dalam satuan)      | 6.780 | 4.539 | 49,4%       |
| Jumlah Transaksi (dalam juta)      | 1.224 | 850   | 52,9%       |
| Nilai Transaksi (dalam Rp triliun) | 1.640 | 1.073 | 43,8%       |

Sumber : *Annual Report* Bank Mandiri 2021

Dalam laporan tahunan Bank Mandiri pada tahun 2021, Bank Mandiri mencatat pengguna aktif *Mobile Banking Livin'* sebanyak 6.780 pengguna atau naik 49,4% dibandingkan tahun 2020 sebanyak 4.539 pengguna. Sedangkan jumlah transaksi *Mobile Banking Livin'* pada tahun 2021 sebesar 1.224 juta transaksi atau naik 52,9% dibandingkan tahun 2020 sebesar 850 juta transaksi. Sehingga jumlah nilai transaksi pada tahun 2021 sebesar Rp1.640 triliun atau naik 43,8% dibandingkan tahun 2020 sebesar Rp1.073 triliun.

Tabel I.3 Pertumbuhan Volume Transaksi BRImo dan *Internet Banking* Bank BRI tahun 2021

| Uraian                                  | 2021      | 2020      | Pertumbuhan |         |
|---|-----------|-----------|-------------|---------|
|   |           |           | Nominal     | %       |
| Volume Transaksi BRImo                  | 1.344.786 | 197.428   | 1.147.358   | 581,15% |
| Volume <i>Internet Banking</i>          | 1.786.571 | 1.248.474 | 538.097     | 43,10%  |
| <i>Feebased E-Channel dan E-Banking</i> | 6.895     | 6.377     | 517         | 8,11%   |

Sumber: *Annual Report* Bank BRI 2021

Dalam *Annual Report* Bank BRI pada tahun 2021, volume transaksi BRImo meningkat 581,15% menjadi Rp1.344.786 juta dibandingkan tahun 2018 sebesar 198.428 juta. Sedangkan volume *Internet Banking* pada tahun 2021 sebesar Rp1.786.571 juta atau naik 43,10% dibandingkan tahun 2020 sebesar Rp1.248.474 juta. Seiring dengan volume transaksi BRImo dan volume *Internet Banking* yang terus meningkat, *feebased* pada layanan *E-Channel* dan *E-Banking* tahun 2021 mencapai Rp6.895 juta atau naik 8,11% dibandingkan tahun 2020 sebesar Rp6.377 juta.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis menyusun laporan Tugas Akhir dengan judul “**Perkembangan Fasilitas Layanan Tabungan Berbasis Teknologi pada Bank BUMN di Indonesia**”.

## I.2 Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Tujuan penulisan laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana pertumbuhan layanan tabungan pada Bank BUMN di Indonesia.
2. Mengetahui bagaimana perkembangan fasilitas teknologi dalam mendukung layanan tabungan pada Bank BUMN di Indonesia.
3. Mengetahui bagaimana perbandingan perkembangan fasilitas layanan tabungan berbasis teknologi pada Bank BUMN di Indonesia.

## I.3 Manfaat Penulisan Tugas Akhir

Manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis  
Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada penulis dan pembaca mengenai perkembangan fasilitas berbasis teknologi pada layanan tabungan Bank BUMN di Indonesia.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi pihak perbankan penulisan ini dapat memberikan informasi atau tambahan dalam menyikapi perkembangan fasilitas berbasis teknologi pada layanan tabungan Bank BUMN di Indonesia.

**Talita Cahaya Agusta, 2022**

***PERKEMBANGAN FASILITAS LAYANAN TABUNGAN BERBASIS TEKNOLOGI PADA BANK BUMN  
DI INDONESIA***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, D3 Perbankan dan Keuangan  
[[www.upnvj.ac.id](http://www.upnvj.ac.id)-[www.library.upnvj.ac.id](http://www.library.upnvj.ac.id)-[www.repository.upnvj.ac.id](http://www.repository.upnvj.ac.id)]