

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Dengan adanya dunia perbankan kehidupan manusia disebut dalam perubahan, masyarakat mendapatkan banyak hal positif. Baik dalam bentuk bank konvensional hingga syariah. Bank awalnya hanya digunakan sebagai tempat menyimpan uang yang aman atau sekedar sebagai tempat menabung, namun di masa kini peran nya bertambah luas seiring dengan perubahan zaman dan perkembangan teknologi. Ada masanya saat ingin melakukan pengiriman uang, nasabah harus datang ke bank terdekat atau mencari ATM terlebih dahulu, namun sekarang semuanya sudah dapat dilakukan dengan cara yang lebih efektif yang mampu memudahkan seluruh nasabah nya dalam bertransaksi.

Pada era *technology disruption* ini seluruh aspek industri diharuskan untuk siap mengikuti dan menghadapi perubahan pergerakan teknologi yang dinamis. Seiring dengan adanya perubahan zaman dan teknologi maka kebiasaan manusia dalam melakukan kegiatan nya pun ikut berubah. Pergeseran gaya konsumsi masyarakat masa kini merupakan dampak dari melek nya teknologi yang terjadi saat ini. Industri keuangan dan perbankan merupakan salah satu industri yang harus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada. Oleh karena itu, seiring dengan adanya pergantian pola kehidupan, mobilitas, dan kebutuhan nasabah maka bank juga harus melakukan transformasi digital. Selain faktor-faktor yang sudah disebutkan diatas, persaingan yang semakin ketat juga menjadi tolak ukur industri keuangan dan perbankan harus melakukan transformasi menuju tren perbankan masa depan atau *future banking*.

Selain itu kegiatan perbankan di masa ini merupakan hal yang sangat penting eksistensi nya. Segala aspek kehidupan yang terjadi sekarang pasti memiliki kaitannya terhadap kegiatan tersebut. Kepercayaan masyarakat pada bank untuk menjalankan fungsi nya juga semakin meningkat dan berkembang. Dengan adanya peningkatan dan perkembangan tersebut, bank juga harus ikut turut serta untuk memberikan jasa dan layanan yang semakin baik kualitas nya.

Salah satunya dengan melakukan digitalisasi perbankan. Banyak dampak positif yang akan dihasilkan dengan adanya inovasi tersebut.

Perry Warjiyo selaku Gubernur Bank Indonesia pernah mengatakan bahwa industri perbankan nasional harus mengambil langkah cepat dan adaptif karena sudah terjadi pergeseran transaksi pada masyarakat dari konvensional menuju digitalisasi. Dengan sudah maraknya penggunaan *smartphone* maka perkembangan digitalisasi ini akan semakin masif. Otoritas Jasa Keuangan atau biasa disebut OJK juga sudah mencatat bahwa setidaknya sudah sebanyak 80 bank yang memberikan layanan digital banking bagi para nasabahnya. Hal tersebut disampaikan oleh Antonius Hari selaku Kepala Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Digitalisasi harus diikuti bagi dunia perbankan menurut Jahja Setiaatmadja selaku Presiden Direktur PT Bank Central Asia, Tbk., saat diwawancari di sela-sela acara Indonesian Banking Expo (IBE) beberapa tahun lalu. Beliau menyampaikan bahwa digitalisasi adalah sebuah keharusan bagi perbankan untuk mendorong efisiensi dan kemudahan, baik bagi bank maupun nasabah dan guna mencukupi kebutuhan perbankan guna menghadapi era digital. Seperti yang dicatatkan oleh PT Bank Indonesia Tbk (BNI) bahwa terjadi peningkatan pesat dalam penggunaan transaksi berbasis digital dengan angka yang tumbuh mencapai 133,4% dan PT Bank Mandiri juga mencatat melalui transaksi digital tersebut terjadi peningkatan yang signifikan sebesar 39%. Seluruh peningkatan tersebut dapat terjadi karena tersedianya kemudahan nasabah dalam melakukan berbagai macam kegiatan transaksi dimanapun dan kapanpun.

Dengan adanya hal tersebut yang sudah dijabarkan di atas, Bank BJB juga menjadi salah satu bank yang mengikuti perubahan tersebut demi memberikan pelayanan yang terbaik dan memudahkan nasabahnya dengan menciptakan layanan BJB Digi setelah beberapa layanan lainnya seperti BJB Net, BJB SMS, dan lain-lain. BJB Digi merupakan sebuah aplikasi perbankan elektronik yang terintegrasi pada *smartphone* berbasis *Android Operating System*, *iPhone Operating System*, dan *BlackBerry Operating System*. BJB Digi merupakan penyempurnaan inovasi atas berbagai layanan yang sudah dimiliki sebelumnya.

Dengan adanya inovasi ini maka nasabah diharap untuk merasakan berbagai keuntungan dengan mudah, cepat, aman, nyaman hanya dengan sentuhan jari dari *smartphone* masing-masing.

Fitur yang terdapat di aplikasi tersebut mampu memberikan banyak keuntungan bagi para nasabah. Pengaplikasian nya pun sangat memudahkan nasabah dan transaksi akan jauh lebih aman dan efektif. Berbagai jenis transaksi dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut seperti, cek saldo, transfer antar rekening maupun bank lain, pembayaran tagihan listrik maupun telepon, hingga *top up* pulsa maupun paket data. Semua dapat dilakukan hanya dengan sentuhan jari. Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir dengan judul **“BJB Digi Sebagai Sarana Kemudahan Nasabah Dalam Bertransaksi.”**

I.2 Tujuan

Tugas akhir ini disusun dengan tujuan sebagai berikut :

a. Tujuan Umum,

Untuk menambah pengetahuan serta wawasan mengenai peran digitalisasi perbankan yang dapat memudahkan nasabah nya dalam bertransaksi dan tujuan selanjutnya dari adanya penulisan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar ahli madya pada Program D3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

b. Tujuan Khusus,

Penyusunan tugas akhir ini memiliki tujuan khusus sebagai berikut :

1. Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan digitalisasi perbankan yang terjadi di Indonesia khususnya pada Bank BJB.
2. Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai jenis-jenis layanan produk *e-banking*.

3. Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan pengaplikasian *e-banking*.
4. Mengetahui pengaruh hubungan antara digitalisasi perbankan terhadap kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi.

I.3 Manfaat

Penulis berharap agar tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat untuk berbagai pihak antara lain :

a. Manfaat Teoritis

1. Bagi Penulis,

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan wawasan baru secara teoritis maupun praktis mengenai penggunaan *e-banking* serta diharap juga mampu memperluas pengalaman terkait membandingkan hal yang didapatkan di kuliah dengan praktek langsung di lapangan.

2. Bagi Pembaca,

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi apabila dibutuhkan dan diharap juga mampu meningkatkan semangat untuk memperluas pengetahuan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Perbankan,

Diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai suatu masukan atau saran guna mengevaluasi layanan yang sudah diberikan dan menjadi bahan referensi bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada produk dan jasa terutama dalam pemberian layanan BJB Digi.

2. Bagi Regulator

Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi apabila akan mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru terkait dampak penggunaan layanan *e-banking* di masyarakat.