

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hal pelayanan *e-Banking*, Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang juga meluncurkan produk BSB dalam bentuk aplikasi *elektronik banking* untuk meningkatkan loyalitas maupun kepuasan nasabah terhadap pelayanan serta kenyamanan dalam bertransaksi. Industri perbankan merupakan industri kepercayaan disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana bank juga memberikan penawaran Pelayanan perbankan lainnya, antara lain Pelayanan layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank tersebut demi tercipta nasabah yang loyal terhadap bank tersebut pada akhirnya.¹

Salah satu kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh bank saat ini selain terjun langsung kelapangan adapun dengan cara meluncurkan suatu produk yang berbasis teknologi modern yang pada saat ini banyak digunakan oleh beberapa negara yang ada di dunia, baik itu negara maju maupun negara berkembang seperti Indonesia. Perkembangan teknologi yang kemudian memunculkan *electronic banking* merupakan alternative bisnis yang cukup menjanjikan, karena *electronic banking* dipandang memiliki banyak

¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Bisnis Bank*, (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama. 2013), hal. 189.

kemudahan bagi kedua belah pihak, baik itu bank maupun nasabah bank tersebut. Layanan *electronic banking* adalah penggunaan internet, jaringan komunikasi dan computer untuk memasarkan produk-produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.

Kebanyakan nasabah bank zaman sekarang lebih memilih akses yang cepat dan mudah, *e-banking* merupakan salah satu solusi untuk nasabah pada saat ini. Selain penggunaannya yang praktis dan juga cepat, nasabah jadi tidak perlu repot-repot datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi.

Electronic banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (Global System for Mobile Communication) dengan menggunakan SMS (Short Message Service). Jenis transaksi *electronic banking*, antara lain:

- a. Transfer dana,
- b. Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, dan
- c. Pembayaran (Kartu Kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, Asuransi).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti seberapa besar layanan *e-Banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK dan dengan ini penulis mengambil judul Tugas Akhir (TA) saya "**Layanan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang**".

B. Rumusan Masalah dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu bagaimana layanan *e-Banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang?

2. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah penulis membatasi permasalahan ini hanya Layanan *E-Banking* Pada Bank Bukopin Syariah Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian dalam Tugas Akhir ini, yaitu untuk mengetahui layanan *e-Banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian Tugas Akhir ini adalah:

- a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis mengenai bidang perbankan baik secara teoritis maupun praktek, serta untuk menambah pemahaman penulis tentang bagaimana Layanan *e-Banking* pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.

- b. Menambah khazanah ilmu pengetahuan, terkhususnya pada bidang jasa.
- c. Sebagai bahan informasi serta referensi untuk menambah wawasan dalam menerapkan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan.
- d. Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program DIII Manajemen Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.

D. Penjelasan Judul

Agar jelas dan tercapai tujuan dalam penelitian Tugas Akhir ini, maka perlu rasanya penulis menjelaskan beberapa istilah yang terdapat dalam judul Tugas Akhir ini:

Layanan : Suatu tindakan sukarela dari satu pihak ke pihak (produsen kepada konsumen) lain dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan atau harapan konsumen.

E-Banking : Layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon selular/handphone GSM (Global System for Mobile Comunication) dengan menggunakan SMS (Short Message Service).²

²Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Op.cit.*

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan cara mengumpulkan data-data yang dianggap perlu dan dibutuhkan dari pengamatan langsung serta hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak bank yang bersangkutan pada saat Magang selama 1 bulan, yang dimulai pada tanggal 12 Februari-12 Maret 2018 di Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer diambil dan diperoleh melalui wawancara secara langsung kepada pihak bank yang bersangkutan yang berada pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang. Wawancara adalah kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden.³ Wawancara dilakukan dengan *Customer Service* dalam hal ini yang bertanggung jawab ialah Hudya Wilma Norman.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari buku-buku pedoman dengan cara membaca buku yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dan

³ Moehar Daniel, *Metode Penelitian Social Ekonomi*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2002) hal. 143.

mendokumentasikan file-file, catatan dan hal-hal lain yang di anggap penting yang berhubungan dengan objek yang diteliti. Data yang didapat berupa formulir permohonan pendaftaran layanan *Mobile Banking* dan *SMS Banking*.

3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik sebagai berikut:

a. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, notulen rapat, agenda atau dokumen-dokumen yang terkait dengan bank, nasabah dan layanan *e-Banking* di Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.

b. Interview (wawancara)

Interview (wawancara) adalah percakapan yang dilakukan penulis kepada pihak bank yang bersangkutan pada PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang. Percakapan ini dilakukan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan layanan bank terhadap nasabah mengenai sistem *e-Banking* yang terlibat dalam proses transaksi tersebut.

4. Metode Analisa Data

Data yang penulis peroleh dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan kualitatif yang mendeskripsikan, mencatat, menganalisa serta mempresentasikan data secara tepat.

F. Sistematika

Guna mempermudah pemahaman isi laporan penelitian ini, maka sistematikanya penulis uraikan sebagai berikut:

- BAB I** : Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah dan Batasan Masalah, Penjelasan Judul, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Penjelasan Judul, Metode Penelitian, dan Sistematika Penulisan.
- BAB II** : Landasan Teori mengenai Layanan *e-Banking*.
- BAB III** : Gambaran umum PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang yang meliputi sejarah berdiri, visi dan misi, strategi korporasi bank, struktur organisasi bank, serta produk dan jasa, di Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu UPI YPTK Padang.
- BAB IV** : Merupakan hasil dari laporan penelitian mengenai Layanan *e-Banking*.
- BAB V** : Merupakan bagian akhir dari pembahasan yang berisikan tentang beberapa Kesimpulan dan Saran-saran yang diperlukan.