

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan munculnya peningkatan teknologi dan infrastruktur pembayaran telah menciptakan tantangan bagi pengembangan system pembayaran. Ragam inovasi muncul baik dalam segi instrumen pembayaran, metode maupun mekanisme pembayaran. Tantangan yang muncul kemudian adalah bagaimana menyesuaikan dasar hukum maupun aturan main yang sesuai dengan garis kebijakan di bidang sistem pembayaran.¹

Seiring dengan kemajuan teknologi yang makin canggih menyebabkan banyaknya terobosan – terobosan baru untuk menyelesaikan permasalahan finansial dan juga menyokong kebutuhan secara umum. Dewasa ini transaksi online menjadi sebuah fenomena yang sangat populer. Adanya keterkaitan dengan teknologi menjadikan sektor finansial menjadi lebih berkembang.

Dahulu sektor finansial hanya dikenal sebatas untuk akses transfer uang dan menabung, tetapi seiring dengan perubahan zaman, masyarakat mulai memahami bahwa teknologi keuangan mampu mendukung kebutuhan pembayaran secara online, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa, token, paket data dan lain – lain. Seiring dengan kebutuhan masyarakat seperti hal – hal di atas memicu adanya portal – portal teknologi keuangan yang muncul dan

¹ Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi Dan Implementasi Di Indonesia*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), h.126

mendukung aktivitas masyarakat.

Perusahaan perbankan banyak yang berupaya untuk meningkatkan keterampilan teknologi dalam perencanaan bank, riset dan informasi pasar, program pemasaran bank yang terpadu, hubungan masyarakat dan lain sebagainya. Di pihak nasabah juga terjadi perubahan akan kebutuhan produk/jasa bank yang diikuti oleh keinginan akan adanya peningkatan kualitas sistem layanan dan kebutuhan akan keanekaragaman layanan bank, banyak bank di Indonesia yang semakin gencar untuk mempromosikan layanan perbankannya secara online, yaitu dengan menggunakan media internet.

Kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan secara elektronik. Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. Bank menyediakan layanan *electronic Banking*, nasabah bank tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM, Transaksi bank menjadi mudah, cepat, dan *real time* tanpa ada batasan waktu, tempat, dimanapun, dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik, seperti internet, handphone, dan telepon.²

² Persatuan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016), h.114

Kebanyakan dari pelanggan, terutama nasabah bank, yang menginginkan suatu pelayanan yang sederhana dan praktis sehingga dapat bertransaksi tanpa harus mencatat terlebih dahulu dan tanpa membuang waktu mengantri. Pelayanan manual ini dirasa kurang efisien, karena secara riil kesibukan orang sebagai nasabah pada saat ini semakin meningkat. Sebagai nasabah pelayanan manual ini sangat membosankan bahwa terlalu lama mengantri sehingga nasabah kabur. BRI Syariah dalam upaya mempertahankan nasabah terus membenahi diri untuk meningkatkan pelayanannya kepada nasabah.

Sebagai bank yang berdivisi menjadi Bank Retail Modern, BRI Syariah menyediakan layanan berbasis digital yang bernama BRIS Online untuk memenuhi kebutuhan akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

Pada PT. BRI Syariah BRIS Online merupakan salah satu delivery channel untuk melakukan transaksi perbankan, seperti: transfer uang, mengetahui saldo, membayar tagihan, hingga membeli pulsa (top up voucher). Dengan adanya sarana bertransaksi tersebut, memungkinkan nasabah dilayani 24 jam tanpa henti. Akses dapat dilakukan dari berbagai lokasi, selama lokasi tersebut masuk dalam jangkauan layanan GSM/CDMA.³

BRIS Online sebagai channel dapat menjembatani komunikasi antara nasabah dan bank, memberikan kemudahan untuk berinteraksi langsung melalui

³ Wulan, Customer Service BRI Syariah KC Padang, wawancara langsung, 22 April 2018

media yang mudah digunakan, mudah didapat, secara harga relatif terjangkau, dan paling banyak digunakan/diminati oleh nasabah.

Dengan BRIS Online, kita tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor-kantor bank atau ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik. Untuk memudahkan transaksi serta menghemat waktu seluruh nasabah BRIS menghadirkan layanan BRIS Online.⁴

BRIS Online merupakan layanan perbankan digital persembahan BRI Syariah yang memudahkan nasabahnya untuk memanfaatkan layanan perbankan BRI Syariah dimana saja, kapan saja, melalui perangkat mobile/gadget, tanpa perlu mendatangi kantor BRI Syariah. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja tanpa harus mengantri di bank, Kemudahan melakukan transaksi seperti layanan di ATM, Biaya yang cukup terjangkau di setiap transaksi yang dilakukan, dapat menghemat waktu bagi nasabah, dan mengurangi pekerjaan karyawan bank seperti Customer service dan Teller.

Aplikasi ini juga menyediakan beragam fitur selain perbankan, seperti pembayaran zakat, infak, dan shadaqah, serta pencarian mesjid. Ada juga informasi lokasi ATM BRI Syariah dan promo-promo yang diberikan oleh BRI Syariah.

Dengan design yang fresh dan kekinian, aplikasi BRIS Online yang lebih smooth dengan *web service* baru sudah di unduh oleh 100.000 *downloader*.

⁴ Trisna Lerve, Customer Service BRI Syariah KC Padang, wawancara langsung, 22 April 2018

Aplikasi mobile layanan berbasis portal electronic banking (e-banking) Bank BRI Syariah ini memiliki berbagai kemudahan yang di tawarkan.

Pada PT.BRI Syariah KC Padang nasabah pengguna layanan BRIS Online berjumlah 344 nasabah. Berdasarkan data tersebut dapat dijelaskan bahwa banyaknya jumlah pengguna layanan BRIS Online membuktikan bahwa layanan BRIS Online sangat diminati oleh nasabah yang mengerti akan perkembangan teknologi dan informasi.⁵

BRIS Online sangat mempermudah dan di butuhkan masyarakat dalam melakukan transaksi perbankan, karena pada dasarnya kantor - kantor cabang BRI Syariah masih sangat terbatas, seperti di kota Padang, Sumatera Barat.

Berdasarkan uraian di atas saya tertarik untuk membahas bagaimana pelaksanaan BRIS Online pada PT.BRISyariah KC padang,maka dengan itu saya mengambil judul tugas akhir saya **“Pelaksanaan Layanan BRIS Online Pada PT.BRISyarisah KC Padang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu bagaimana Pelaksanaan layanan BRIS Online pada PT.BRI Syariah KC Padang?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

⁵ Wulan, Coustumer Service BRI Syariah KC Padang, wawancara langsung, 30 juli 2018

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan layanan BRIS Online yang diterapkan oleh PT. BRI Syariah KC Padang.

2. Manfaat Penelitian

a) Bagi Penulis

Untuk melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan studi pada program studi DIII Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjol Padang.

b) Bagi Akademisi

Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang manajemen pelayanan yang berbasis syariah dan sumber informasi maupun referensi bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian untuk permasalahan yang sama.

c) Bagi Pihak BRI Syariah

Hasil penelitian ini nantinya akan bermanfaat bagi pihak BRI Syariah dalam mengetahui bagaimana system layanan BRIS Online.

D. Penjelasan Judul

Pelaksanaan : Suatu penerapan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci.⁶

Layanan : Layanan adalah kegiatan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.⁷

⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia, (kbbi.web.id)

Kegiatan yang berlangsung dalam interaksi dengan orang atau mesin fisik dan yang memberikan kepuasan kepada konsumen.

BRIS Online : Sebuah sistem layanan berbasis portal dari BRISyariah untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telepon seluler. Dalam menunjang atau membantu himbauan BI kepada Masyarakat untuk melakukan transaksi secara tidak tunai.⁸

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan, yaitu dengan melaksanakan magang di BRI Syariah KC Padang, serta melakukan wawancara langsung dengan Customer Service atau pihak-pihak yang terkait dengan topik yang dibahas pada BRI Syariah KC Padang.

2. Data Dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok focus, dan fanel, atau juga data hasil wawancara

⁷ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi 2004), h. 94

⁸ Diah Randa R, General Affair BRI Syariah KC Padang, wawancara langsung, 20 Februari 2018

peneliti dengan narasumber.⁹ Merupakan data yang di peroleh secara langsung dari objek penelitian. Data primer dalam penelitian ini di peroleh melalui hasil wawancara dengan Customer service BRI Syariah Kantor Cabang Padang.

b. Data Sekunder

Yaitu data yang di peroleh secara tidak langsung, yang diperoleh dari pihak lain, bukan dari subjek penelitian. Data sekunder ini biasanya berupa data dokumentasi atau data laporan yang tersedia atau arsip-arsip resmi.¹⁰ Data sekunder dalam penelitian ini di peroleh dengan mencari data atau informasi penelitian melalui buku-buku referensi, jurnal, dan bahan-bahan publikasi lainnya yang tersedia di perpustakaan dan yang berhubungan dengan objek penelitian ini.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

wawancara didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara 2 orang dalam situasi saling berhadapan, yaitu melakukan wawancara memintak informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar sekitar pendapatan dan keyakinannya.¹¹ Dalam

⁹ V.Wiratna Sujarweni, *Metedeologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 14), Cet.pertama,h,73

¹⁰ Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian Lapangan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h.36

¹¹ Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian Lapangan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), h.50

hal ini Wawancara di lakukan dengan Customer service BRI Syariah KC Padang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, yang terkait dengan BRIS Online.

c. Observasi (Pengamatan)

Melakukan magang di BRI Syariah Kantor Cabang Padang. Jalan Veteran No. 37D, Purus Padang Barat, Kota Padang Sumatera Barat, Kode Pos 25115.

4. Teknik Analisa data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mendeskripsikan, mencatat, menganalisa, menafsir kondisi yang terjadi secara tepat.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan laporan ini, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian kegunaan atau manfaat, penjelasan judul, metode penelitian.

- BAB II Layanan, Layanan Keuangan Digital, *Financial Technology*, Layanan pada PT. BRI Syariah KC Padang
- BAB III : Gambaran umum PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Padang, Sejarah Berdirinya, struktur organisasi dan ruang lingkup usaha BRI Syariah KC Padang
- BAB IV : Pembahasan tentang BRIS Online yang digunakan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Padang.
- BAB V : Penutup
Meliputi kesimpulan dan saran