

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara berkembang terus melakukan inovasi dalam pembangunan, baik di bidang fisik maupun non-fisik. Pembangunan merupakan upaya untuk mewujudkan kemakmuran dan kesejahteraan rakyat yang lebih maju. Oleh karena itu, hasil pembangunan harus dapat dinikmati secara merata oleh seluruh masyarakat sebagai bukti peningkatan kesejahteraan, baik secara lahiriah maupun batin.

Dalam beberapa tahun terakhir, munculnya teknologi digital telah meningkatkan cara layanan perbankan. Di Indonesia, penerapan layanan perbankan digital mulai meningkat seiring dengan perkembangan zaman dan meningkatnya penggunaan internet yang semakin meluas. Menurut data Otorisasi Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2021, lebih dari 50% masyarakat pengguna layanan keuangan memilih menggunakan layanan digital atau online untuk melakukan transaksi dan pembukaan produk bank (OJK, 2021). Perkembangan teknologi digital, khususnya dalam bidang perbankan, membawa perubahan besar dalam berbagai sektor kehidupan dan mengubah secara luas cara layanan diberikan kepada masyarakat.

Layanan perbankan yang sebelumnya hanya bisa diakses melalui kantor cabang kini dapat diakses secara *digital* dengan cara yang lebih praktis dan efisien. Bank Jambi, sebagai salah satu lembaga keuangan yang beroperasi di Provinsi Jambi, menyadari pentingnya mengikuti perkembangan teknologi di era *digital* saat ini. Untuk meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan nasabah, Bank Jambi terus melakukan inovasi dengan menghadirkan sistem pendaftaran *online* melalui layanan *mobile banking*. Melalui sistem ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan, termasuk membuka rekening baru secara daring, dengan mudah mendaftar menggunakan perangkat mobile atau komputer, mengisi data pribadi, serta mengunggah dokumen yang diperlukan. Proses ini tidak hanya menghemat waktu, tetapi juga meminimalkan kesalahan

yang mungkin terjadi saat pengisian data secara manual. Dengan demikian, pembuatan rekening secara *online* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional bank sekaligus memberikan pengalaman yang lebih baik bagi para nasabah.

Pembuatan rekening secara online melalui layanan *mobile banking* memberikan kesempatan bagi Bank Jambi untuk mengumpulkan data terkini mengenai nasabah. Data ini dapat digunakan untuk menganalisis perilaku nasabah, memahami kebutuhan mereka, dan merancang produk serta layanan yang lebih sesuai. Dengan demikian, bank tidak hanya dapat meningkatkan pengalaman nasabah, tetapi juga dapat mengoptimalkan strategi pemasaran dan pengembangan produk.

Namun, meskipun pendaftaran online menawarkan berbagai kemudahan dan manfaat, ada beberapa tantangan yang dihadapi. Salah satu tantangannya adalah tingkat penggunaan teknologi di masyarakat. Beberapa nasabah, terutama yang berusia lanjut atau kurang berpengalaman dengan perangkat digital, mungkin merasa ragu, bingung atau kurang percaya diri untuk menggunakan sistem ini. Di samping itu, isu keamanan data dan privasi menjadi fokus utama. Dalam proses pendaftaran, nasabah diwajibkan memberikan informasi pribadi yang sensitif, seperti nomor identitas, alamat, dan data keuangan. Oleh karena itu, pihak bank harus memastikan bahwa sistem yang ada aman dan mampu melindungi data nasabah dari kemungkinan kebocoran atau penyalahgunaan.

Menurut Nugroho (2019), tingkat literasi digital dan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan daring sangat bervariasi tergantung pada usia, pendidikan, dan pengalaman sebelumnya dengan teknologi. Oleh karena itu, penting untuk memahami perilaku dan kebutuhan nasabah Bank Jambi dalam penggunaan prosedur online onboarding agar layanan yang diberikan dapat optimal dan bermanfaat.

Namun, untuk mencapai maksud tersebut, Bank Jambi perlu memastikan bahwa sistem pendaftaran online yang diterapkan memenuhi standar keamanan yang tinggi. Keamanan data pribadi nasabah sangat penting, khususnya di era digital yang menghadapi ancaman cyber yang semakin besar. Oleh karena itu, bank perlu berinvestasi dalam teknologi keamanan terkini dan melatih staf untuk menangani risiko yang mungkin timbul. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan sistem digital sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan perbankan secara online.

Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah:

1. Bagi Penulis: Laporan ini bertujuan untuk memperluas wawasan dan pengetahuan penulis, sekaligus memberikan pengalaman praktis dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan.
2. Bagi Perusahaan: Diharapkan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi Bank Jambi dalam mengelola serta meningkatkan efektivitas proses pembuatan onboarding online untuk pembuatan rekening baru nasabah.
3. Bagi Pembaca: Laporan ini diharapkan menjadi sumber informasi yang bermanfaat untuk menambah wawasan, referensi, dan pengetahuan mengenai prosedur pembuatan rekening baru secara online melalui layanan mobile banking di Bank Jambi.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang melibatkan studi dokumentasi dan observasi pengamatan.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan penulis dalam penulisan ini adalah data sekunder, dimana:

1. Data sekunder merupakan data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh penulis. Data sekunder pada penulisan ini meliputi: sejarah, lokasi, dan juga data – data lain yang diperlukan untuk penulisan ini. Data ini dapat diambil dengan cara melakukan pendekatan atau dokumentasi terhadap arsip, dokumen dan catatan atau segala sesuatu terkait penulisan laporan ini.
2. Data primer merupakan data penulisan yang langsung dikumpulkan dari sumber yang dicatat langsung oleh penulis.

Dengan meningkatkan kemudahan akses layanan bank, lebih banyak orang dan bisnis kecil dapat memperoleh dukungan keuangan yang diperlukan untuk berkembang. Ini sejalan dengan misi pemerintah untuk mempromosikan pertumbuhan ekonomi yang menyeluruh dan berkelanjutan. Banyak bank saat ini yang berlomba – lomba menyediakan fitur dan layanan perbankan terbaik untuk nasabahnya.

Dengan meneliti prosedur online onboarding yang diterapkan oleh Bank Jambi, dapat diperoleh gambaran mengenai layanan ini sehingga dapat dijadikan rekomendasi perbaikan di masa yang akan datang.

Berdasarkan latar belakang diatas laporan tugas akhir ini penulis membahas “Tata Cara Pembuatan Rekening Baru Secara Online Melalui Layanan *Mobile Banking* Di Bank Jambi”.

1.2 Masalah Pokok Laporan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Apa saja apa aja tata cara yang harus diikuti oleh nasabah baru dalam pembuatan rekening baru secara online melalui layanan *mobile banking* di Bank Jambi?
2. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah selama proses pembuatan rekening baru secara online melalui layanan *mobile banking* di Bank Jambi?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui apa saja tata cara yang harus diikuti nasabah baru dalam pembuatan rekening baru secara online melalui layanan *mobile banking* di Bank Jambi.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah selama proses pembuatan rekening baru nasabah secara online melalui layanan *mobile banking* di Bank jambi.

1.4.3 Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penulisan yaitu untuk menggambarkan, mendeskripsikan dan menganalisis suatu fenomena dengan cara fokus pada masalah yang berkaitan dengan masalah yang diangkat pada laporan ini.

1.5 Waktu dan Tempat Lokasi Magang

1.5.1 Waktu Magang

Penulis melaksanakan kegiatan magang selama 3 bulan, terhitung mulai tanggal 03 Februari sampai dengan 30 April 2025 sesuai dengan persetujuan mitra tempat magang dan yang telah ditetapkan oleh Program Diploma III Universitas Jambi.

1.5.2 Tempat Lokasi Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh penulis, dilaksanakan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi yang beralamatkan di Jl. Jend. A. Yani No. 18, Telanaipuran, kec. Telanaipura, Jambi

1.5.3 Sistematika Penulisan

Tujuan dari penulisan sistematika ini adalah untuk memberikan secara umum mengenai isi laporan akhir ini, sehingga pembaca dapat mengerti secara jelas hubungan antara BAB satu dengan BAB lainnya. Laporan ini secara keseluruhan terdiri dari 4 (empat) BAB, masing – masing BAB terdiri dari beberapa sub bab dengan rincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada BAB ini berisi tujuan mengenai, latar belakang masalah, masalah pokok laporan, tujuan dan manfaat penulisan, metode penulisan, waktu dan lokasi magang serta sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi uraian tentang landasan teori atau konsep yang digunakan untuk penulisan laporan ini mengenai data yang ditemui selama magang berlangsung, yang relevan dan hubungan erat pembahasan permasalahan yang berkaitan dengan penulisan laporan ini.

BAB III: PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai gambaran umum instansi magang, dan deskripsi kegiatan magang dan pembahasan yang menguraikan mengenai tata cara pembuatan rekening baru nasabah secara online melalui layanan *mobile banking* di Bank Jambi

BAB IV: PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil dari bab sebelumnya yaitu BAB III serta saran yang dapat dijadikan masukan kepada instansi yang berguna untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi dari sebelumnya.