

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin canggih di era modern saat ini, membuat sebagian orang dituntut untuk mampu dan paham mengenai perkembangan tersebut. Hal ini nantinya akan berpengaruh besar terhadap kemajuan dan persaingan secara global. Begitu juga dengan dunia perkantoran, kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari sistem manajemennya yang terkelola dengan baik. Bank dapat mendorong pertumbuhan perekonomian suatu bangsa karena bank sebagai tempat menabung yang efektif dan produktif bagi masyarakat, serta pelaksanaan dan memperlancar pembayaran dengan aman, praktis, dan ekonomis.

Bank merupakan lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai lembaga intermediasi membantu kelancaran system pembayaran dan juga sebagai lembaga atau sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah. Sebagai lembaga kepercayaan, bank tidak hanya dibutuhkan bagi individu dan masyarakat tetapi juga sangat berperan dalam pertumbuhan dan perkembangan ekonomi suatu negara. Dalam proses intermediasi dana yang dikerahkan atau dimobilisasikan oleh suatu bank, selanjutnya akan disalurkan dan diinvestasikan ke sektor-sektor ekonomi yang produktif. Kegiatan bank akan meningkatkan investasi, produksi serta konsumsi barang dan jasa yang meningkatkan kegiatan ekonomi tersebut. Selain itu, perbankan juga sangat berperan dalam melaksanakan kebijakan

moneter. Efektivitas kebijakan akan dipengaruhi oleh kesehatan dan stabilitas sektor perbankan.

Selain itu bank juga merupakan lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat, dan kemudian menyalurkan lagi kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit. Oleh karena itu sehatnya suatu bank sangat penting untuk diperhatikan, karena bank mengelola dana masyarakat yang dipercayakan kepada bank. Sehatnya bank dapat dilihat dari kinerja suatu bank dalam mengelola usaha perbankannya.

Dengan demikian bank merupakan bagian dari lembaga keuangan yang memiliki fungsi intermediasi yang menjembatani kepentingan pihak yang kelebihan dana (penyimpan dana atau kreditur) dan pihak yang menambahkan dana (peminjaman dana atau debitur).

Agar dapat terus bertahan didunia perbankan sebuah bank harus mampu memberikan pelayanan yang dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabahnya. Pelayanan yang dimaksud adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada nasabah dalam mencapai tujuan tertentu (Susno dan Abdullah.2003). Sistem dan Kebijakan Perbankan di Indonesia.Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.

Pelayanan menjadi sangat penting bagi sebuah bank dalam rangka memasarkan produk - produknya kepada nasabah, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Bank

Nagari merupakan salah satu lembaga perbankan yang ada di Indonesia berdiri sejak 1962. Bank ini masih ada sampai sekarang dan menjadi perbankan terpercaya walaupun banyak tumbuh dan berkembang bank - bank swasta lainnya. Bank ini dapat bertahan didunia perbankan sampai saat ini adalah tak lepas dari pelayanan serta kepuasan yang diberikan kepada konsumennya melalui produk – produk yang ditawarkan oleh Bank Nagari berupa SMS Banking, Deposito, ATM, dan Tabungan Haji Indonesia.

Salah satu produk yang sangat diminati oleh nasabah adalah transaksi melalui mobilephone yaitu berupa sms banking, karena dinilai sangat bermanfaat bagi nasabah karena dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Transaksi melalui sms banking ini dapat diakses langsung oleh nasabah melalui telpon selular menggunakan menu yang tersedia di SIM CARD, yaitu menggunakan media SMS (*Short Message Service*). SMS Banking adalah pelayanan jasa perbankan melalui telpon seluler dengan teknologi sms sebagai transaksi bank yang cepat dan akurat.

Transaksi sms banking dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Adapun keuntungan yang diperoleh oleh nasabah dengan sms banking ini dapat menghemat waktu, dapat mengontrol rekening, dan juga dapat melakukan transaksi perbankan lainnya dengan menggunakan ponsel. Melalui sms banking ini aktivitas yang dapat dilakukan adalah informasi saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, isi pulsa dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul tentang “Penggunaan Aplikasi SMS Banking Untuk Menunjang Pelayanan Nasabah pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah untuk judul diatas adalah Bagaimana bentuk dan proses aplikasi SMS Banking untuk Bank Nagari Cabang Payakumbuh ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah mengenal aplikasi SMS Banking pada Bank Nagari Cabang Payakumbuh.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat penelitian yang diharapkan adalah :

a. Bagi Akademik

Untuk mengetahui aplikasi sistem informasi bagi organisasi dalam melaksanakan aktifitas administrasi

b. Bagi Perusahaan

Bank Nagari akan mendapatkan gambaran mengetahui implementasi sistem informasi di dalam organisasi

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Pada kegiatan magang ini penulis memilih Bank Nagari Padang sebagai tempat magang dan waktu pelaksanaanya pada tanggal 03 Februari – 28 Maret 2014 selama 40 hari kerja.

1.6 Sistematika Penelitian

Agar lebih fokus pada pokok yang telah diajukan, maka penulis memberikan sistematika sesuai dengan pembahasan. Adapun sistematika tersebut adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori penelitian yang berisi tentang pengertian pelayanan, bentuk layanan bank.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan diuraikan gambaran umum Bank Nagari Padang yang berisikan tentang: sejarah berdirinya perusahaan, visi dan misi perusahaan, dan struktur organisasi perusahaan.

BAB IV : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis akan menguraikan tentang sistem layanan SMS Banking, syarat dan ketentuan SMS Banking, cara penggunaan SMS Banking Bank Nagari.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan penulis.

DAFTAR PUSTAKA