

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Keadaan perbankan saat ini mencekal peranan penting, jika kita melihat keadaan masyarakat, antara lain semua hal berkaitan dengan lembaga keuangan. Pada mulanya kegiatan perbankan diawali dengan jasa penukaran uang, sehingga dalam sejarah perbankan pengertian bank disebut dengan money exchange desk, dimana kegiatan penukaran uang tersebut sekarang disebut dengan penjualan mata uang.

Dalam perkembangan selanjutnya, perbankan menjadi tempat menyimpan uang, yang sekarang dikenal dengan kegiatan menabung (tabungan). Kegiatan perbankan telah menjadi lokasi penyaluran dana pinjaman moneter. Perbankan terus berkembang sesuai perubahan kebutuhan masyarakat, dimana bank tidak lagi menjadi tempat menukar atau menyimpan uang. Bagaimanapun, kehadiran perbankan memberikan dampak yang besar terhadap perkembangan perekonomian masyarakat, di tingkat nasabah bahkan di tingkat internasional.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 "Tentang Kegiatan Perbankan", pengertian bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Kebanyakan nasabah yang ingin membuka rekening dan menabung untuk menata kehidupan masa depannya, memulai bisnis, membiayai kebutuhan pendidikan buah hatinya dan mendapatkan apa yang diinginkannya yaitu tabungan. Namun tidak semua orang bisa langsung ke bank untuk menabung karena kesibukannya menghalanginya (Noor, 2022).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2022), tabungan adalah suatu sistem pencatatan akuntansi berkala yang mencakup perubahan nilai aset, pengeluaran, pendapatan, dan pinjaman pada entitas tertentu. Rekening tabungan adalah sekumpulan nomor unik yang mengidentifikasi pemilik rekening. Setiap bank mempunyai urutan kode dan nomor yang berbeda-beda. Nomor unik ini biasa digunakan untuk transaksi perbankan seperti tabungan, tarik tunai, dan cek saldo. Namun, angka-angka di setiap akun

dimasukkan secara berbeda untuk mencatat jejak transaksi individual. Nomor ini akan membantu bank mengumpulkan data dan memantau perubahan saldo.

Perubahan teknologi telah menyebabkan pesatnya perkembangan saluran perbankan digital serta produk dan layanan baru yang memberikan kecepatan, kenyamanan, dan pengurangan biaya bagi bank dan nasabah. Teknologi ini memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan, karena mereka kini dapat memiliki banyak hubungan perbankan dan dengan mudah memilih lokasi untuk melakukan transaksi keuangan (Garzaro et al., 2020).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) kini memperkenalkan fitur tabungan digital yaitu pembukaan rekening secara online yang memudahkan masyarakat menabung di saat sibuk beraktivitas, cukup dengan terkoneksi dengan internet. fitur ini dapat digunakan kapan dan dimana saja. Salah satu solusi layanan tabungan yang lebih cepat, mudah dan aman yaitu menggunakan tabungan *digital saving*. Selain mengutamakan kecepatan, kemudahan dan kenyamanan dalam fitur tabungan digital, fitur keamanan pun turut diutamakan. Keamanan berteknologi tinggi, keaslian data, perlindungan anti pemalsuan dan kualitas data dapat terjamin karena data pribadi nasabah disimpan menggunakan perangkat lunak.

Nasabah menikmati banyak fasilitas dan keuntungan. Di sini, nasabah tidak hanya mendapatkan rekening tabungan *digital saving*, namun otomatis terdaftar sebagai pengguna BRI Internet Banking (BRImo). Akun yang baru dibuat dapat langsung digunakan untuk transaksi digital. Melalui strategi perluasan saluran pembukaan rekening, BRI menargetkan pembukaan 1 juta rekening baru pada tahun pertama. Kedepannya Open Account BRI akan di-deploy di berbagai aplikasi dan website Bank BRI. Sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses Platform Open Account BRI. Tabungan *digital saving* memandu nasabah dalam membuka rekening dengan teknologi face recognition dan paraf digital, sehingga nasabah tidak perlu datang ke BRI untuk bertemu langsung dengan petugas. Bank Rakyat Indonesia memberikan kemudahan bagi nasabah untuk membuka rekening tabungan baru secara digital. Jika sebelumnya hanya nasabah BRI eksisting yang bisa melakukan pembukaan rekening tanpa harus bertemu langsung, namun kali ini nasabah baru yang ingin membuka rekening digital juga bisa

menikmatinya. 4 produk dana BRI yang dapat dibuka menggunakan Dana BRI Digital adalah Dana BritAma BRI, Dana BRI BritAma Muda (BritAma X) dan Dana BRI BritAma Bisnis.

Fitur tabungan *digital saving* ini terbilang baru dan tidak banyak dikenal. Terutama pada rakyat pedesaan dan masyarakat yang belum memahami perubahan teknologi. Berdasarkan pantauan peneliti, jumlah nasabah yang membuka rekening secara online masih terus berubah dan BRI mengumumkan fitur tersebut pada 7 Juli 2020. Banyak masyarakat, terutama masyarakat di pelosok desa yang masih sadar bahwa mereka jarang memiliki internet yang bagus. Oleh karena itu, tabungan digital diharapkan dapat menjadi pintasan dalam melayani nasabah untuk membuka rekening secara online agar masyarakat terdorong dan lebih mudah untuk membuat tabungan sendiri, serta menjadi solusi bagi nasabah yang enggan mengantri (Noor, 2022)

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengambil judul **“Evaluasi Pembukaan Rekening Baru Secara Online Melalui Layanan *Digital Saving* Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Bandar Jaya”**. Maka dari itu diharapkan mampu menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi BRI untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi nasabah BRI untuk meningkatkan layanannya.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengalaman nasabah dalam membuka rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya?
2. Apa kelebihan yang dirasakan nasabah dalam pembukaan rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya?
3. Apa hambatan yang dialami nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya pada saat pembukaan rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving*?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui dan menganalisis pengalaman nasabah dalam membuka rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya.
2. Mengetahui dan menganalisis kelebihan yang dirasakan nasabah dalam pembukaan rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya.
3. Mengetahui dan menganalisis hambatan yang dialami nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Bandar Jaya pada saat pembukaan rekening baru secara online Melalui Layanan *digital saving*.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian adalah:

1. Bagi Mahasiswa  
Melalui penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat memperluas ilmu pengetahuan dan wawasan tentang ilmu perbankan memahami masalah dibidang perbankan dalam penerapan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.
2. Bagi Instansi yang berkaitan  
Untuk memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat bagi instansi untuk mengevaluasi atau memperbaiki kinerja dan layanannya.
3. Bagi Universitas Muhammadiyah Metro  
Diharapkan laporan ini dapat memperkaya koleksi perpustakaan dan rujukan bagi peneliti-peneliti lain dalam ruang lingkup karya-karya lapangan dan sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang berminat melanjutkan penelitian ini.