**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju telah membawa perubahaan besar terhadap kehidupan kita. Salah satunya kemajuan teknologi dalam sistem pembayaran yang telah menggantikan peranan uang tunai yang dikenal dimasyarakat sebagai pembayaran *cash*, telah digantikan ke dalam bentuk sistem pembayaran non tunai yang lebih efektif dan efesien. Hal ini didukung dengan semakin banyaknya perusahaan-perusahaan ataupun pusat pembelajaan di indonesia yang menerima transaksi pembayaran dengan menggunakan sistem pembayaran non tunai.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk, selalu berusaha menciptakan inovasi dalam menyikapi perkembangan teknologi dan informasi guna menarik minat nasabah baru, selain itu juga mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal terhadap produk dan jasa bank yang dipilihnya. Setiap inovasi yang dikembangkan perbankan biasanya selalu memperhatikan tiga aspek penting sebagai dasar atau konsep, yakni kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dalam bertransaksi. Saat ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk mencoba memenuhi tiga aspek penting dengan memberikan layanan perbankan kepada nasabah yang berbasis elektronik Banking atau bisa disebut sebagai *E-banking*.

*E-banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi nasabahnya dalam bertransaksi. Nasabah tidak lagi bingung oleh pelayanan yang menghambat suatu aktivitas mereka, dengan menggunakan *E-banking* nasabah tidak perlu membawa uang tunai atau melakukan transfer melalui teller. *E-banking* merupakan salah satu pelayanan perbankan tanpa cabang, yaitu merupakan fasilitas yang akan memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa perlu datang ke bank.

Layanan yang diberikan *E-banking* kepada nasabah berupa transaksi pembayaran tagihan, informasi rekening, transfer antar rekening, transfer bank lain nilai tukar *valuta asing* dan lainnya*.* Terkecuali pengambilan uang tunai masih memerlukan layanan ATM dan penyetoran uang masih memerlukan bantuan bank .

Penggunaan transaksi melalui *E-banking* menguntungkan bank sebagai pengelola layanan maupun nasabah. Bank dapat menghemat waktu operasional dan nasabah tidak akan menghabiskan waktu maupun tenaga dibandingkan harus antri keteller. Transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Selain itu, keamanan transaksi lebih terjaga kerahasiannya.

*E-banking* yang dapat ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), yaitu : (1) BRI mobile adalah aplikasi yang dapat diunduh melalui smartphone, dimana dalam satu aplikasi terdiri dari (Info, Call BRI, Mobile Banking, Internet Banking, Registrasi dan Tbank). (2) BRImo adalah aplikasi terbaru yang ditawarkan oleh BRI dimana dalam satu aplikasi tersebut mengabungkan Mobile Banking, Internet Banking, dan Tbank, keunggulan dari BRImo ini adalah dimana kita dapat log in memakai fingerprint untuk memudahkan nasabah bila terjadi lupa password selain itu dalam aplikasi ini nasabah dapat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu dan pembukaan rekening baru. (3) internet banking adalah layanan *E-banking* yang tidak harus mengunduh aplikasi melalui smartphone, dimana nasabah dapat menggunakan melalui perangkat apa saja seperti (Laptop, hp, tablet dan Komputer). (4) Sms Banking adalah layanan perbankan melalui handphone dengan cara SMS yang mengirim pesan singkat ke nomor 3300. (5) BRIZZI adalah uang elektronik pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat untuk membayar transaksi belanja atau transaksi lainnya. (6) selain layanan *E-banking* diatas adapun layanan *E-banking* yang dapat dinikmati masyarakat seperti (*ATM, Computer Banking, Debit(or check) Card, Direct Deposit, Direct Payment, EFT, EBPP, EDC* dan lainnya)

Dalam usaha bank memperkenalkan *E-banking* kepada masyarakat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk KCP IPB Dramaga membutuhkan strategi pemasaran yang tepat sasaran dan akurat. Pemasaran adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan (Kasmir, 2010:55). Strategi yang biasa dilakukan oleh pihak bank antara lain meningkatkan fasilitas, promosi dan pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan pembahasan dengan judul “**PERANAN *E-BANKING* DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA BANK BRI KCP IPB DRAMAGA**”.

1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka pemasalahan yang muncul sebagai berikut:

1. Bagaimana mempromosikan *E-banking* di Bank BRI KCP IPB Dramaga ?
2. Apa saja jenis dan fitur-fitur *E-banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk ?
3. Apa saja syarat dan ketentuan *E-banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk ?
4. **Maksud Dan Tujuan**

Mengacu pada perumusan masalah seperti yang diuraikan diatas, maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui promosi yang dilakukan Bank BRI KCP IPB Dramaga .
2. Untuk mengetahui fasilitas *E-banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
3. Untuk syarat dan ketentuan menggunakan *E-banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
4. **Waktu dan Tempat Praktek Kerja**

Praktek kerja dimulai pada tanggal 4 Februari 2019 sampai dengan 30 April 2019. Jam kerja yang berlaku yaitu Senin-Jumat dan Waktu kerja Jam 07.30 – 17.00 WIB, Bertempat di Bank BRI KCP IPB Dramaga**.** Jl. Raya Dramaga KM.09 bogor.