

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan industri perbankan terus menerus mengalami peningkatan yang mengakibatkan perubahan dalam sistem operasionalnya. Adanya perubahan itulah yang menyebabkan persaingan diantara perusahaan perbankan lainnya yang mengharuskan perusahaan perbankan harus bekerja cepat dan melakukan banyak inovasi pelayanan nasabah guna menarik nasabah sebanyak-banyaknya dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Salah satu inovasi pelayanan yang cukup berkembang pesat di industri perbankan adalah mengenai bidang teknologi modern. Kemajuan ilmu pengetahuan dibidang teknologi ini telah mempengaruhi sistem pengolahan data dan transaksi pada perusahaan baik disektor keuangan maupun non keuangan.

Dewasa ini, banyak masyarakat yang menginginkan segala transaksi perbankan berkaitan dengan teknologi, agar transaksi perbankan tersebut dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah. Teknologi yang dimiliki oleh suatu perusahaan perbankan sangat berperan penting dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan perbankan dimata nasabah dan pesaing. Teknologi perbankan yang baik itulah yang menciptakan adanya suatu kepuasan pelayanan nasabah.

Perkembangan teknologi perbankan memungkinkan nasabah agar tidak perlu pergi ke Bank dan mengantri di teller untuk melakukan transaksi, melainkan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Teknologi yang saat ini sudah banyak digunakan oleh industri perbankan adalah teknologi Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Anjungan Tunai Mandiri merupakan mesin yang berfungsi sebagai terminal untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi lainnya antara lain penarikan tunai, cek saldo, dan *transfer* antar bank. ATM sangat memudahkan pelayanan nasabah dalam bertransaksi, nasabah hanya perlu pergi ke *outlet* ATM dengan membawa kartu plastik dan memasukan pin yang hanya diketahui oleh nasabah itu sendiri. Dari segi

keamanan, fasilitas ATM ini dirasa cukup aman bagi nasabah karena nasabah tidak perlu membawa banyak uang untuk melakukan transaksi perbankan.

Anjungan Tunai Mandiri memberikan pelayanan yang praktis, cepat dan aman bagi nasabah melalui pembayaran non tunai. Akan tetapi, ATM memiliki adanya kelemahan yakni nasabah hanya dapat melakukan transaksi tunai. Dalam penggunaan Anjungan Tunai Mandiri (ATM), transaksi hanya bisa dilakukan dengan menggunakan kartu plastik, sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi setor tunai. Dengan adanya kelemahan tersebut, perusahaan perbankan menciptakan teknologi agar nasabah dapat melakukan transaksi setor tunai yakni fasilitas teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM).

*Cash Deposit Machine* (CDM) adalah suatu mesin yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi tunai yakni tarik tunai maupun setor tunai. Dewasa ini, penggunaan *Cash Deposite Machine* (CDM) banyak digemari oleh masyarakat karena masyarakat dapat bertransaksi setor tunai diluar jam operasional pelayanan. *Cash Deposite Machine* (CDM) sangat membantu sistem operasional bank terutama bagian teller, karena penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) dirasa lebih efisien. Penggunaan *Cash Deposit Machine* yang dirasa lebih efisien itulah yang meningkatkan pelayanan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

Pengamatan lebih dalam mengenai penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) akan dibahas dalam laporan tugas praktik kerja lapangan yang berjudul :

**“OPTIMALISASI PENGGUNAAN *CASH DEPOSIT MACHINE* (CDM) GUNA MENINGKATKAN KEPUASAN PELAYANAN NASABAH BRI KUSUMA BANGSA SURABAYA”**

**1.2 Rumusan Masalah**

1. Apakah nasabah telah mengerti tata cara penggunaan *Cash Deposit Machine* (CDM) ?
2. Apakah Bank telah menerapkan sistem online dan prosedur opname yang memadai ?

3. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM)?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui pandangan nasabah terhadap teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM).
2. Untuk mengetahui apakah Bank telah merapkan sistem *online* dan prosedur *opname* yang memadai guna memperlancar pelayanan *Cash Deposit Machine* (CDM).
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM).

### **1.4 Manfaat Penulisan**

#### A. Manfaat bagi penulis

- a. Menambah serta memperluas pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai penerapan teori yang didapat perkuliahan, khususnya yang berhubungan dengan penerapan teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM).
- b. Memperoleh pengalaman dalam dunia kerja perbankan di lingkungan Bank BRI Kusuma Bangsa Surabaya.
- c. Menambah wawasan serta sosialisasi dengan para pekerja Bank BRI Kusuma Bangsa Surabaya.

#### B. Manfaat bagi Bank BRI Kusuma Bangsa Surabaya

- a. Memberikan masukan yang bermanfaat terhadap Bank dalam meningkatkan teknologi *Cash Deposit Machine* (CDM) sebagai sarana pelayanan kepuasan nasabah.
- b. Sebagai sarana untuk meningkatkan hubungan baik antara Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan Universitas Airlangga.

### C. Manfaat bagi Pihak lain

- a. Memberikan pengetahuan kepada pihak lain tentang dunia perbankan khususnya yang berhubungan dengan penerapan *Cash Deposit Machine* agar dapat dipergunakan dengan sebagaimanamestinya.
- b. Menyalurkan aspirasi pihak lain terhadap tingkat kinerja teknologi *Cash Deposit Machine* melalui quisioner yang diberikan.