

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dunia perbankan dalam masyarakat modern saat ini mengalami kemajuan yang signifikan. Kemajuan ini didorong oleh meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya memanfaatkan berbagai fasilitas yang disediakan oleh perbankan. Salah satu manfaat utama yang dirasakan adalah kemampuan nasabah untuk menyimpan uang dengan aman. Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998, bank didefinisikan sebagai lembaga usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya, dengan tujuan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Secara umum, fungsi bank meliputi peran strategis sebagai alat pemerintah dalam menjaga stabilitas ekonomi, moneter, dan keuangan (Anuar, 2023)

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, atau lebih dikenal dengan BRI, telah menjadi salah satu aktor utama dalam industri perbankan di Indonesia. Didirikan pada 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah, BRI dikenal sebagai bank komersial tertua di Indonesia. Dengan visinya untuk menjadi bank komersial terkemuka yang mengedepankan kepuasan nasabah, BRI terus berkomitmen untuk menyediakan layanan terbaik. Selain itu, misi BRI mencakup penyediaan pelayanan prima dan pengoperasian yang optimal, yang mencerminkan tekad perusahaan untuk memberikan kontribusi positif bagi dunia perbankan di Indonesia (Anuar, 2023).

Di era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi telah mengubah lanskap perbankan secara signifikan. Perbankan dituntut untuk mengadopsi layanan digital guna meningkatkan efisiensi operasional sekaligus memberikan kemudahan bagi nasabah. Salah satu inovasi yang kini menjadi andalan adalah aplikasi *mobile*, yang memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan perbankan dengan mudah dan cepat melalui perangkat seluler. Menyadari pentingnya adaptasi teknologi ini, BRI meluncurkan aplikasi *mobile* bernama BRI_{Mo} sebagai solusi perbankan digital. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang praktis dan efisien bagi nasabah, dengan menyediakan berbagai fitur, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan lainnya. Dengan hadirnya BRI_{Mo}, BRI menunjukkan komitmennya dalam memenuhi kebutuhan nasabah di era modern (Putri, 2024).

Selain BRI_{Mo}, BRI memperluas ekosistem digitalnya dengan menghadirkan BRI_{Guna} Digital melalui platform yang sama. Layanan ini merupakan bagian dari strategi BRI untuk menawarkan alternatif yang lebih aman dan terpercaya dibandingkan dengan pinjaman online (pinjol), yang kini semakin marak. BRI_{Guna} Digital menghadirkan berbagai keunggulan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, bunga kompetitif, transparansi, dan integrasi dengan ekosistem BRI. Langkah ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan nasabah yang membutuhkan solusi pinjaman tanpa risiko tinggi yang sering ditemukan pada pinjol ilegal (Khairurizqi, 2024).

Namun, dalam praktiknya, Kantor Cabang BRI Malang yang berlokasi di Jalan Laksamana Martadinata No. 80 masih menghadapi tantangan dalam

mengadopsi layanan BRIGuna Digital. Banyak nasabah yang merasa ragu menggunakan layanan digital karena kurangnya pemahaman tentang cara kerja platform, kekhawatiran terhadap keamanan data. Masalah ini menunjukkan bahwa inovasi teknologi perlu disertai dengan edukasi yang efektif agar manfaat layanan digital dapat dirasakan secara luas oleh semua nasabah.

Sebagai solusi, penulis memanfaatkan pendekatan edukasi berbasis *whiteboard animation*. *Whiteboard animation* atau dikenal dengan istilah *video scribe*, *sketch video*, dan *explainer video* merupakan teknik pembuatan video animasi melalui simbol dan karakter yang khas dari *whiteboard* (Wahyuningsih & Suyantiningih, 2020). Melalui teknik tersebut media yang dihasilkan memenuhi syarat kepraktisan, kemudahan penggunaan, efisiensi waktu belajar, dan memberikan manfaat yang besar dalam mencapai hasil belajar (Yudha et al., 2020). (Silmi & Rachmadyanti, 2019) menjelaskan secara umum media yang dikembangkan dengan teknik *whiteboard animation* selain mampu menyampaikan pesan juga berfungsi untuk menumbuhkan minat belajar karena kemenarikannya.

Media ini dirancang untuk menyampaikan informasi secara visual dan interaktif, sehingga mempermudah nasabah dalam memahami cara menggunakan layanan seperti BRIGuna Digital. Selain itu, animasi ini dapat diakses secara offline, memungkinkan nasabah di wilayah dengan keterbatasan internet untuk tetap mendapatkan panduan yang jelas dan mudah dipahami. Melalui distribusi oleh *Account Officer* (AO), nasabah juga dapat memperoleh penjelasan tambahan jika diperlukan, sehingga mendukung pemahaman yang lebih baik. Pendekatan ini

diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital BRI sekaligus mendorong adopsi BRIguna Digital secara lebih luas.

1.2. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT BRI KC Martadinata Malang adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui proses administrasi kredit pada bank BRI.
2. Untuk melatih dan menilai pemahaman dalam menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dikerjakan.
3. Untuk melatih sikap mental yang berguna dalam pengembangan *attitude* yang lebih baik dalam dunia kerja.

1.3. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Manfaat dari pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan di PT BRI KC Martadinata Malang adalah sebagai berikut:

1. Memberikan keterampilan tambahan yang berguna untuk kerja di masa depan.
2. Mengimplementasikan dan mempraktikan secara langsung ilmu yang didapat dari mata kuliah program studi manajemen
3. Melatih mahasiswa di lapangan dalam sektor perbankan yang tidak tercakup dalam proses perkuliahan