

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi memberikan gambaran perkembangan sektor kehidupan yang sangat kompleks. Perkembangan-perkembangan tersebut terjadi di setiap lini, baik itu ekonomi, sosial, politik sampai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi. Pada dasarnya, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi justru menjadi faktor terkuat dalam mempengaruhi perubahan dan perkembangan sektor kehidupan yang lain. Hal ini tentu saja karena memang perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi selalu diterapkan pada setiap sektor kehidupan yang membutuhkannya.

Perkembangan kemampuan sumber daya manusia yang sangat inovatif dan kreatif memicu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan akselerasi yang tinggi. Salah satu perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang paling booming pada akhir tahun 1990-an adalah media internet. Internet merupakan jaringan besar yang dibentuk oleh interkoneksi jaringan komputer dan komputer tunggal di seluruh dunia, lewat saluran telepon, satelit dan sistem telekomunikasi lainnya. Hampir bersamaan dengan itu, berkembang pula teknologi *telephone seluler* (*handphone*), dimana hanya dengan sebuah pesawat *telephone seluler* (*handphone*), pengguna bisa mengadakan komunikasi jarak jauh, baik berupa komunikasi aktif ataupun berupa pesan singkat tertulis atau yang lebih dikenal dengan *short message service* (*sms*).

Perkembangan teknologi ini diantisipasi oleh perusahaan-perusahaan, baik penyedia barang ataupun jasa. Terobosan-terobosan baru harus dirancang agar dapat terus berkembang dan bersaing, atau paling tidak mempertahankan eksistensi. PT. Bank CIMB Niaga, Tbk sebagai salah satu institusi perbankan sangat menyadari bahwa pelayanan kepada nasabah harus pula dengan menyesuaikan pada kemajuan teknologi, artinya dengan ~~bersentuhan~~ pada teknologi maka PT. Bank CIMB Niaga, Tbk akan tetap dapat bersaing. Oleh karena itu, tepat pada tanggal 25 November 2004, PT. Bank CIMB Niaga, Tbk meluncurkan layanan *mobile banking* dengan nama Niaga E - Banking.

Saat ini jenis pelayanan pada Niaga E - Banking diklasifikasikan sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu: Niaga E - Banking Info dimana nasabah dapat memperoleh berbagai macam informasi seperti saldo rekening, mutasi rekening dan lain-lain. Niaga E - Banking Transfer dimana nasabah dapat melakukan transfer antar rekening PT. Bank CIMB Niaga, Tbk maupun ke bank lainnya. Niaga E - Banking Payment dimana nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran berbagai macam tagihan seperti tagihan televisi kabel, telepon, asuransi dan lain-lain. Niaga E - Banking Commerce dimana nasabah dapat melakukan berbagai macam transaksi pembelian dan pembayaran seperti pulsa isi ulang, saham dan lain-lain. Niaga E - Banking Admin dimana nasabah dapat melakukan berbagai transaksi administrasi seperti ganti PIN dan lain-lain.

Peluncuran layanan Niaga E - Banking membuat nasabah PT. Bank CIMB Niaga, Tbk yang menggunakan layanan tersebut merasa memiliki ATM PT. Bank CIMB Niaga, Tbk dalam gengaman tangan dimana berbagai transaksi perbankan dapat dilakukan melalui ponsel, semudah bertransaksi di ATM PT. Bank CIMB