

**PENERAPAN APLIKASI *MOBILE BANKING* LAMPUNG
ONLINE (L ONLINE) DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI
DI PT. BANK LAMPUNG KCP TELUK BETUNG SELATAN**

(Laporan Akhir)

Oleh

Aliyah Sasha Kamila Yaza

2301081013



PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

2026

ABSTRAK

PENERAPAN APLIKASI *MOBILE BANKING* LAMPUNG *ONLINE* (L *ONLINE*) DALAM MEMEPERMUDAH TRANSAKSI DI PT. BANK LAMPUNG KCP TELUK BETUNG SELATAN

Oleh

Aliyah Sasha Kamila Yaza

Penerapan layanan *mobile banking* merupakan salah satu bentuk inovasi yang dilakukan oleh PT Bank Lampung guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di era *Digital*. Melalui aplikasi Lampung *Online* (L-*Online*), bank memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Aplikasi ini menyediakan fitur seperti pengecekan saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta transaksi QRIS. Masalah dalam laporan akhir ini adalah apakah penerapan aplikasi Lampung *Online* telah berjalan optimal sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Tujuan penulisan laporan akhir ini untuk mengetahui penerapan aplikasi Lampung *Online* serta kesesuaian prosedur dengan SOP. Metode yang digunakan meliputi studi pustaka, wawancara, dan observasi langsung di PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan.

Berdasarkan hasil penulisan, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi Lampung *Online* telah berjalan dengan baik dan sebagian besar prosedur telah sesuai dengan SOP yang berlaku. Hal ini terlihat dari tahapan pendaftaran, verifikasi data, otorisasi, aktivasi melalui OTP, hingga proses transaksi. Namun, masih terdapat kendala seperti keterlambatan otorisasi akibat gangguan sistem serta transaksi *pending*. Pihak bank melakukan perbaikan sistem secara berkala serta memberikan edukasi kepada nasabah, sehingga penggunaan aplikasi Lampung *Online* dapat berjalan lebih optimal dan mendukung efektivitas serta efisiensi transaksi perbankan *Digital*.

Kata Kunci: *Mobile Banking*, SOP, Perbankan, Digitalisasi, Bank Lampung

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE LAMPUNG ONLINE MOBILE BANKING APPLICATION (L ONLINE) TO FACILITATE TRANSACTIONS AT PT. BANK LAMPUNG, SOUTH TELUK BETUNG BRANCH

By

Aliyah Sasha Kamila Yaza

The implementation of mobile banking services is one form of innovation undertaken by PT Bank Lampung to improve the quality of service to customers in the digital era. Through the Lampung Online (L-Online) application, the bank makes it easy for customers to conduct various financial transactions quickly, practically, and efficiently without having to visit a bank branch. This application provides features such as balance checks, account transfers, fund transfers, bill payments, mobile phone credit purchases, and QRIS transactions.

The problem in this final report is whether the implementation of the Lampung Online application has been running optimally in accordance with applicable Standard Operating Procedures (SOPs). The purpose of this final report is to determine the implementation of the Lampung Online application and the compliance of the procedures with the SOPs. The methods used included literature review, interviews, and direct observation at PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan.

Based on the results of this study, it can be concluded that the implementation of the Lampung Online application has been running well, and most procedures are in accordance with applicable SOPs. This is evident from the registration, data verification, authorization, activation via OTP, and transaction processing stages. However, there are still obstacles such as authorization delays due to system disruptions and pending transactions. The bank regularly improves the system and provides customer education to optimize the use of the Lampung Online application and support the effectiveness and efficiency of digital banking transactions.

Keywords: *Mobile Banking, SOP, Banking, Digitalization, Bank Lampung*

**PENERAPAN APLIKASI *MOBILE BANKING* LAMPUNG *ONLINE*
(L *ONLINE*) DALAM MEMEPERMUDAH TRANSAKSI DI PT BANK
LAMPUNG KCP TELUK BETUNG SELATAN**

Oleh

Aliyah Sasha Kamila Yaza

Laporan Akhir

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar

AHLI MADYA (A. Md.)

Pada

Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Jurusan Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS LAMPUNG

2026

Judul Laporan Akhir

**: PENERAPAN APLIKASI *MOBILE BANKING*
LAMPUNG *ONLINE* (L *ONLINE*) DALAM
MEMPERMUDAH TARNSAKSI DI PT. BANK
LAMPUNG KCP TELUK BETUNG SELATAN**

Nama Mahasiswa

: Aliyah Sasha Kamila Yaza

Nomor Pokok Mahasiswa : 2301081013

Program Studi

: DIII Keuangan Dan Perbankan

Jurusan

: Manajemen

Fakultas

: Ekonomi dan Bisnis



Menyetujui,
Pembimbing Laporan Akhir

Mengetahui
Ketua Program Studi
DIII Keuangan dan Perbankan

Driya Wirawan, S.E., M.M.
NIP 19720909 200501 1 002

Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.
NIP 19770324 200812 2 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

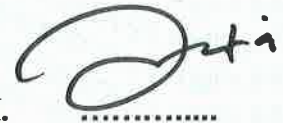
Ketua Penguji : **Driya Wiryawan, S.E., M.M.**



Penguji Utama : **Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc.**



Sekretaris Penguji : **Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M.**



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP. 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian : **19 Mei 2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Aliyah Sasha Kamila Yaza

NPM : 2301081013

Prodi : D3 Keuangan dan Perbankan

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **“PENERAPAN APLIKASI MOBILE BANKING LAMPUNG ONLINE (L ONLINE) DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI DI PT. BANK LAMPUNG KCP TELUK BETUNG SELATAN.”** Merupakan hasil karya asli saya sendiri dan tidak mengandung unsur plagiarisme, kecuali pada bagian yang telah di kutip dan di cantumkan sumbernya sesuai kaidah penulisan ilmiah.

Apabila di kemudian hari terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini di buat untuk di digunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 19 Mei 2026

Penulis,



Aliyah Sasha Kamila Yaza

NPM 2301081013

RIWAYAT HIDUP

Aliyah Sasha Kamila Yaza dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 21 Januari 2006, Penulis merupakan putri dari pasangan Bapak Mirza Azwar Sabkie dan Ibu Yana Purnama Wati, anak kedua dari 2 bersuadara. Penulis menempuh Pendidikan pertamanya di Sekolah Dasar Negeri (SDN 1) Rawa Laut dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan tingkat menengah di SMPN 1 Bandar Lampung pada tahun 2018-2020. Kemudian, Penulis menyelesaikan Pendidikan di SMAN 1 Bandar Lampung pada tahun 2023. Pada tahun 2023, Penulis resmi terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi DIII Keuangan & Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung melalui jalur SNBT. Penulis telah mengikuti Praktik Kerja Lapangan yang dilaksanakan selama 40 hari yaitu di mulai dari tanggal 12 Januari sampai dengan 27 Februari 2026 di PT. Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

MOTTO

"Menuntut ilmu merupakan bagian penting dalam kehidupan, karena dengan ilmu seseorang dapat meningkatkan derajatnya serta memperoleh kemudahan dalam meraih kebaikan di dunia maupun di akhirat"

(HR. Muslim)

" Jadikanlah sholat sebagai penolong, karena di dalamnya terdapat ketenangan dan kemudahan dalam menghadapi kehidupan "

(HR. Ahmad)

"Hidup terkadang terasa berat, terutama saat mencoba memikul semuanya sekaligus. Karena itu, proses bertumbuh adalah belajar untuk melepaskan yang tidak perlu dan melangkah menuju babak kehidupan yang baru."

(Taylor Swift)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas kehendak dan ridhonya tugas akhir ini dapat saya selesaikan dengan baik. Karya ini akan saya persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta yaitu:

Papa Mirza Azwar Sabkie Dan Mama Yana Purnama Wati

Sebagai rasa hormat, terima kasih, dan tanda bakti yang tak terhingga kupersembahkan karyaku ini kepada papa dan mama yang telah membesarkan ku hingga saat ini aku bisa menyelesaikan tugas akhir ku. Terima kasih atas rasa cinta, kasih sayang, dan ketulusan yang begitu besar yang kalian berikan kepadaku. Mungkin hal yang ku berikan ini hanya sedikit dari yang kalian sudah berikan kepadaku. Semoga hal ini merupakan langkah awal untuk bisa menjadi anak yang membanggakan bagi papa dan mama. Terima kasih sekali lagi yang begitu besar untuk papa dan mama atas semuanya.

SANWACANA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan akhir yang berjudul “Penerapan Aplikasi *Mobile banking* Lampung *Online* (L *Online*) Dalam Mempermudah Transaksi Di Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan Penyusunan laporan akhir ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung.

Selama pelaksanaan kegiatan kerja praktik hingga penyusunan laporan akhir, penuls memperoleh dukungan, arahan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Nairobi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Ribhan, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Dr. Zainnur M. Rusdi, S.E., M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Ibu Dwi Asri Siti Ambarwati, S.E., M.Sc. selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Universitas Lampung, sekaligus sebagai dosen pembimbing akademik dan penguji utama penulis yang telah memberikan arahan dan nasihat selama masa perkuliahan.
5. Bapak Driya Wiryawan, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dan arahan dalam penyusunan laporan akhir ini.
6. Ibu Mutiasari Nur Wulan, S.A.B., M.M. selaku sekertaris penguji yang telah memberikan nasihat serta motivasi kepada penulis.

7. Bapak Nasirudin selaku staf administrasi Prodi D3 Keuangan dan Perbankan, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung beserta staf yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
9. Pimpinan dan karyawan PT. Bank Lampung. Kantor Cabang Teluk Betung Selatan khususnya Ibu Irma Noviasari dan Ibu Agnes Carolina Damanik selaku pembimbing lapangan, Terimakasih atas kesempatan dan dukungan selama penulisan laporan akhir ini
10. Kakak ku tersayang Raeycita Yaza yang selalu memberikan dukungan serta doa selama penulisan laporan akhir ini
11. Sahabat tersayang, khususnya Nilam, Dieva, Danella, Tegar, Pipin, Dan Maulidhina yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama perkuliahan
12. Seluruh pihak yang telah memberikan doa dan motivasi untuk penulis selama proses perkuliahan hingga tersusunnya laporan ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga ALLAH SWT membalas segala kebaikan seluruh pihak yang telah memberikan bantuan dalam proses penyelesaian studi ini. Penulis menyadari masih terdapat keterbatasan, oleh karena itu mohon maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi semua pihak.

Bandar Lampung, 19 Mei 2026
Penulis,

Aliyah Sasha Kamila Yaza
2301081013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN	ix
SANWACANA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir	5
1.4 Manfaat Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Pengertian Bank	7
2.1.1 Jenis jenis Bank	8
2.2. Digitalisasi Perbankan	10
2.3 <i>Mobile banking</i>	12

2.4.	Aplikasi L <i>Online</i> (Lampung <i>Online</i>).....	13
2.5.	Pengertian Penerapan	14
BAB III METODE PENULISAN.....		15
3.1	Desain Penulisan	15
3.2	Sumber data.....	15
3.3	Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4	Objek Kerja Praktik.....	17
3.4.1	Lokasi dan Waktu Kerja Praktik.....	17
3.4.2	Sejarah.....	17
3.4.3	Visi Dan Misi.....	19
3.4.4	Struktur Organisasi	20
3.4.5	Aspek Kegiatan Perusahaan	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Alur Prosedur Registrasi Aplikasi Lampung <i>Online</i>	28
4.2	<i>Standart Operating Procedure (SOP)</i> Aplikasi Lampung <i>Online</i>	31
4.3	Simulasi Pendaftaran aplikasi Lampung <i>Online</i>	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....		38
5.1.	Simpulan.....	38
5.2.	Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA		40
LAMPIRAN		41

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Aplikasi Lampung <i>Online</i> (<i>L Online</i>)	4
Tabel 4.2 SOP Aplikasi Lampung <i>Online</i>	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi Lampung Online (L Online)	3
Gambar 3.4 Struktur Organisasi PT Bank Lampung KCP Teluk Betung	20
Gambar 4.1 Alur Prosedur Aplikasi Lampung <i>Online</i>	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Pendaftaran Aplikasi Lampung Online	41
Lampiran 2 Dokumentasi PKL	42
Lampiran 3 Surat Keterangan PKL	44
Lampiran 4 Form Nilai PKL	45
Lampiran 5 Logbook PKL	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Kemajuan teknologi mendorong bank untuk beradaptasi dengan pola kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kecepatan, efisiensi, dan kemudahan dalam memperoleh layanan keuangan. Kondisi tersebut mendorong perbankan untuk terus mengembangkan layanan berbasis *Digital* yang tidak hanya mengedepankan kemudahan, tetapi juga menjamin keamanan dan keandalan sistem transaksi (Lintangsari *et al.*, 2018:46). Dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi Bank diharapkan dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa Batasan tempat dan waktu, serta memberikan kenyamanan sesuai dengan prefensi nasabah. (Fadlan *et al.*, 2018:22). Bentuk inovasi yang muncul dari perkembangan teknologi ini adalah Aplikasi *Mobile banking*

Menurut (Nasution *et al.*, 2021:12) *Mobile banking* memungkinkan nasabah mengakses berbagai layanan perbankan secara *Digital*. Kehadiran layanan ini memberikan kemudahan dalam bertransaksi serta membantu meningkatkan efisiensi operasional bank, selama didukung oleh sistem yang stabil dan kemudahan penggunaan bagi nasabah, *Mobile banking* tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah

Melalui pemanfaatan teknologi *Digital*, proses transaksi yang sebelumnya membutuhkan kehadiran fisik di kantor bank kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah. Hal ini menjadikan layanan perbankan lebih praktis dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern yang memiliki mobilitas tinggi.

Perkembangan *mobile banking* di Indonesia semakin pesat seiring dengan tingginya penetrasi *smartphone* yang mencapai lebih dari 80 persen pada tahun 2023, Layanan ini tidak hanya memfasilitasi transaksi dasar seperti transfer dana dan pembayaran tagihan, tetapi juga menyediakan fitur canggih berupa pembukaan rekening *Digital* investasi secara daring, serta integrasi dengan ekosistem *fintech* seperti *QRIS*. Menurut survei Otoritas Jasa Keuangan, jumlah pengguna *mobile banking* meningkat 25 persen setiap tahunnya, didorong oleh pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi transaksi non-tunai. Namun, tantangan utama masih terletak pada infrastruktur jaringan di wilayah pedesaan, serta ketidastabilan sistem jaringan pada aplikasi sehingga diperlukan inovasi berkelanjutan dari pihak perbankan.

Bank Pembangunan Daerah (BPD) merupakan lembaga perbankan yang dimiliki oleh pemerintah daerah dan memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan ekonomi di wilayahnya. BPD berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan guna mendorong pertumbuhan ekonomi daerah (Kurniawan 2021). Selain itu, BPD juga berperan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan serta mendukung berbagai program pemerintah daerah. Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang cepat dan praktis, BPD juga dituntut untuk melakukan inovasi serta transformasi *Digital* agar mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan perkembangan teknologi di sektor perbankan.

Bank Lampung sebagai bank pembangunan daerah telah mengadopsi *Digitalisasi* perbankan melalui penyediaan aplikasi *L-Online* (Lampung *Online*) sebagai layanan perbankan *Digital* untuk mempermudah transaksi nasabah.



Gambar 1.1 Aplikasi Lampung Online (L Online)

Aplikasi *L-Online* (*Lampung Online*) merupakan layanan perbankan berbasis yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri melalui perangkat telepon pintar. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi *L-Online* meliputi pengecekan saldo rekening, mutasi atau riwayat transaksi, transfer dana antar rekening Bank Lampung, transfer dana ke bank lain, pembayaran berbagai jenis tagihan seperti listrik, air, dan layanan telekomunikasi, serta pembelian pulsa dan paket data. Selain itu, aplikasi *L-Online* juga menyediakan fitur pembayaran pajak yang memudahkan nasabah dalam memenuhi kewajiban perpajakan secara non-tunai, serta fitur *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) yang memungkinkan nasabah melakukan pembayaran di berbagai *merchant* secara cepat dan praktis melalui pemindaian kode QR. Keberadaan fitur-fitur tersebut menunjukkan komitmen Bank Lampung dalam meningkatkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi, sekaligus menyesuaikan

layanan perbankan dengan perkembangan teknologi perbankan *Digital*. Untuk memperoleh aplikasi *L-Online*, nasabah dapat mengunduhnya melalui *Google Playstore* dengan syarat telah terdaftar sebagai nasabah Bank Lampung

Penerapan aplikasi Lampung *Online* di PT Bank Lampung Kcp Teluk Betung Selatan menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah yang mendaftar dan menggunakan aplikasi Lampung *Online* sebagai layanan *mobile banking*

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Aplikasi Lampung *Online*

TAHUN	NASABAH	JUMLAH KELUHAN
2023	410	23
2024	674	15
2025	777	10

Sumber: PT. Bank Lampung Kcp Teluk Betung Selatan

Peningkatan jumlah pendaftar tersebut menunjukkan adanya minat dan perbankan *Digital*. Selain itu, hal ini juga mencerminkan keberhasilan pihak bank dalam menerapkan dan mensosialisasikan aplikasi Lampung *Online* kepada nasabah, khususnya nasabah baru yang melakukan pembukaan rekening

Namun demikian, meskipun penerapan Aplikasi Lampung *Online* sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hal yang harus di perhatikan pada kondisi tertentu. Seperti gangguan jaringan, baik pada sistem aplikasi maupun jaringan komunikasi, yang dapat menghambat proses pendaftaran aplikasi serta kelancaran transaksi nasabah. Gangguan jaringan tersebut menyebabkan proses otorisasi, maupun transaksi transfer tidak dapat diproses secara *real time* dan berpotensi menimbulkan transaksi *pending*.

Kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan *Digital*, sehingga diperlukan edukasi bagi nasabah terkait pemahaman kondisi jaringan, alur proses transaksi, serta langkah yang harus dilakukan apabila terjadi gangguan, agar penggunaan aplikasi *L-Online* dapat berjalan secara lebih efektif dan optimal (Agustin, 2021).

Berdasarkan uraian laporan tersebut, maka dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis tertarik mengambil judul **“Penerapan Aplikasi *Mobile banking Lampung Online (L Online)* Dalam Mempermudah Transaksi Di Bank Lampung Kcp Teluk Betung Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka permasalahan yang difokuskan yaitu, Apakah penerapan Aplikasi *L-Online* di Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan sudah berjalan baik atau belum.

1.3 Tujuan Penulisan Laporan Akhir

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui Efektivitas penerapan Aplikasi *L Online* dalam mempermudah transaksi di Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun penulisan laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan serta informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang berkepentingan, antar lain

1. Bagi Penulis

Sebagai bentuk pemenuhan kewajiban akademik yang merupakan salah satu syarat utama untuk memperoleh gelar Diploma Ahli Madya (A.Md.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan, Universitas Lampung, serta untuk meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan berdasarkan pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penulisan ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan dalam mengevaluasi efektivitas penerapan aplikasi Lampung *Online*. Melalui penulisan ini, diharapkan pihak bank dapat meninjau kembali setiap tahapan pelaksanaan layanan yang telah dijalankan, sehingga kualitas pelayanan kepada nasabah dapat semakin optimal, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara tepat sasaran

3. Bagi Pembaca

Pembaca diharapkan dapat memperoleh tambahan wawasan dan pemahaman mengenai penerapan aplikasi Lampung *Online* dalam mempermudah proses transaksi nasabah, sehingga dapat menjadi sumber informasi dan referensi yang bermanfaat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Bank

Menurut (AF Fadlan, 2022) Bank merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha dengan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan serta menyediakan berbagai layanan jasa keuangan lainnya guna mendukung aktivitas perekonomian.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank didefinisikan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. Definisi tersebut menunjukkan bahwa bank berfungsi sebagai perantara keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan pihak yang membutuhkan dana.

Ismail (2017) menyatakan bahwa perbankan adalah lembaga keuangan yang menyediakan beragam produk dan layanan keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk simpanan, kredit, maupun jasa pembayaran. Layanan yang disediakan oleh bank memungkinkan masyarakat untuk melakukan berbagai aktivitas ekonomi secara lebih terorganisir dan efisien. Dengan demikian, perbankan menjadi salah satu penopang utama dalam aktivitas ekonomi modern.

perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi penting dalam menghimpun dana masyarakat serta menyalurkannya kembali ke sektor-sektor produktif. Peran tersebut menjadikan bank sebagai salah satu penggerak utama aktivitas ekonomi dan pembangunan nasional

2.1.1 Jenis jenis Bank

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank di Indonesia dibedakan menjadi dua jenis utama, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Selain itu, dalam praktiknya bank juga dapat diklasifikasikan berdasarkan kepemilikan, status, dan prinsip operasional.

1. Jenis Bank Berdasarkan Undang-Undang Perbankan

a) Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank ini memiliki kegiatan usaha yang luas, seperti menghimpun dana dalam bentuk giro, tabungan, dan deposito, menyalurkan kredit, serta menyediakan berbagai jasa perbankan termasuk layanan digital seperti mobile banking.

b) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau syariah, namun tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan deposito serta menyalurkan kredit, terutama kepada masyarakat kecil dan pelaku UMKM.

2. Berdasarkan Kepemilikan

a) Bank milik pemerintah

Bank milik pemerintah adalah bank yang sebagian atau seluruh modalnya dimiliki oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Bank jenis ini umumnya bertujuan untuk mendukung program pembangunan nasional serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam operasionalnya, bank milik pemerintah seringkali berperan dalam penyaluran kredit program, seperti kredit usaha rakyat (KUR), serta pembiayaan sektor-sektor strategis yang mendukung pertumbuhan ekonomi nasional.

b) Bank Milik Swasta Nasional

Bank milik swasta nasional adalah bank yang seluruh atau sebagian besar kepemilikannya berada di tangan pihak swasta dalam negeri. Bank ini beroperasi dengan tujuan memperoleh keuntungan, namun tetap menjalankan fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi. Bank swasta nasional biasanya lebih kompetitif dalam hal inovasi produk dan layanan, termasuk dalam pengembangan teknologi perbankan seperti mobile banking dan digital banking

3. Berdasarkan Status

a) Bank Devisa

Bank devisa adalah bank yang memiliki izin untuk melakukan kegiatan usaha yang berkaitan dengan valuta asing dan transaksi luar negeri. Kegiatan tersebut meliputi transfer internasional, kegiatan ekspor dan impor, serta jual beli mata uang asing. Bank devisa memiliki peran penting dalam mendukung kegiatan perdagangan internasional serta memfasilitasi transaksi keuangan lintas negara.

b) Bank Non Devisa

Bank non devisa adalah bank yang belum memiliki izin untuk melakukan transaksi dalam valuta asing. Kegiatan bank ini terbatas pada transaksi dalam negeri saja. Meskipun demikian, bank non devisa tetap memiliki peran penting dalam melayani kebutuhan masyarakat, terutama dalam penghimpunan dana dan penyaluran kredit di dalam negeri.

4. Berdasarkan Prinsip Operasional

a) Bank Konvensional

Bank konvensional adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan menggunakan sistem bunga sebagai dasar dalam memperoleh keuntungan. Dalam sistem ini, bank memberikan bunga

kepada nasabah penyimpan dana dan mengenakan bunga kepada nasabah yang menerima Selisih antara bunga yang diterima dari kredit dan bunga yang dibayarkan kepada nasabah simpanan merupakan sumber keuntungan bagi bank. Selain itu, bank konvensional juga memperoleh pendapatan dari berbagai jasa perbankan lainnya. Bank konvensional merupakan jenis bank yang paling umum digunakan oleh masyarakat karena sistemnya yang sudah dikenal luas serta produk dan layanannya yang beragam.

b) **Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam operasionalnya, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga karena dianggap mengandung unsur riba, melainkan menggunakan prinsip bagi hasil, jual beli, dan sewa. Produk-produk yang digunakan dalam bank syariah antara lain mudharabah (bagi hasil), murabahah (jual beli), dan ijarah (sewa). Sistem ini bertujuan untuk menciptakan keadilan dan keseimbangan antara pihak bank dan nasabah

2.2. Digitalisasi Perbankan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dari tahun ke tahun telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Pemanfaatan teknologi *Digital* seperti internet, perangkat mobile, serta sistem informasi berbasis data mendorong bank untuk melakukan transformasi dalam kegiatan operasional dan pelayanan. Digitalisasi perbankan menjadi bagian dari upaya bank dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan perbankan yang cepat, mudah, dan efisien.

Seiring dengan berkembangnya era *Digital*, industri perbankan dituntut untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan berbasis teknologi. Digitalisasi perbankan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi

sebagai sarana transaksi, tetapi juga mencakup perubahan proses bisnis, sistem pelayanan, serta pola interaksi antara bank dan nasabah. Menurut Kasmir (2017), penerapan teknologi *Digital* dalam perbankan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memperluas jangkauan layanan, serta meningkatkan daya saing bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin berkembang.

Ismail (2018) menyatakan bahwa Digitalisasi perbankan memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih fleksibel, di mana nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja sesuai dengan kebutuhan. Hal ini menjadikan layanan perbankan lebih praktis dan sesuai dengan perkembangan gaya hidup masyarakat modern.

Dalam konteks pengembangan layanan, Digitalisasi perbankan juga mendorong terciptanya inovasi produk dan layanan berbasis teknologi. Layanan perbankan *Digital* memungkinkan bank untuk menghadirkan sistem pelayanan yang terintegrasi, mulai dari penyediaan informasi rekening, transaksi keuangan, hingga layanan pembayaran secara elektronik. pemanfaatan teknologi *Digital* dalam layanan keuangan mampu meningkatkan kenyamanan nasabah melalui kemudahan akses dan kecepatan layanan (Hidayat *et al.*, 2019:10)

Sebagai bentuk dukungan terhadap penerapan Digitalisasi perbankan, Otoritas Jasa Keuangan menetapkan berbagai kebijakan dan regulasi terkait penyelenggaraan layanan perbankan *Digital*. Salah satunya adalah Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan *Digital* oleh Bank Umum. Regulasi ini menjelaskan bahwa layanan perbankan *Digital* merupakan layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dengan tetap memperhatikan aspek keamanan.

2.3 *Mobile banking*

Mobile banking merupakan salah satu bentuk layanan perbankan *Digital* yang memanfaatkan perangkat telepon seluler sebagai media utama dalam melakukan transaksi keuangan. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening dan melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank, sehingga memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam bertransaksi. Menurut Bank Indonesia, *mobile banking* adalah layanan perbankan yang menggunakan teknologi informasi berbasis jaringan telekomunikasi seluler guna mendukung aktivitas transaksi perbankan secara elektronik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, *mobile banking* terus mengalami peningkatan baik dari sisi fitur maupun tingkat keamanannya. Layanan ini tidak hanya terbatas pada pengecekan saldo dan mutasi rekening, tetapi juga mencakup transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk *Digital*, hingga transaksi berbasis QR Code. Menurut Otoritas Jasa Keuangan, penerapan *mobile banking* merupakan bagian dari strategi transformasi *Digital* perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah serta mendorong inklusi keuangan di Indonesia

Selain memberikan kemudahan, penggunaan *mobile banking* juga dinilai mampu meningkatkan efisiensi operasional bank. Dengan semakin banyaknya transaksi yang dilakukan secara *Digital*, bank dapat mengurangi beban operasional di kantor cabang serta mempercepat proses layanan kepada nasabah. Hal ini sejalan dengan pendapat Turban *et al.* (2018) yang menyatakan bahwa layanan perbankan berbasis *mobile* mampu meningkatkan produktivitas bank serta memberikan nilai tambah melalui pelayanan yang lebih cepat dan fleksibel.

Dari sisi nasabah, *mobile banking* memberikan manfaat berupa kemudahan akses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Faktor kenyamanan, kecepatan transaksi, dan kemudahan penggunaan menjadi alasan utama meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan ini. kemudahan

penggunaan teknologi dan persepsi manfaat memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna layanan *Digital*, termasuk *mobile banking*

2.4. Aplikasi L *Online* (Lampung *Online*)

Aplikasi L-*Online* (Lampung *Online*) adalah layanan *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Lampung untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara *Digital*. Aplikasi ini mulai diperkenalkan pada tahun 2021 sebagai bagian dari upaya Bank Lampung dalam menyesuaikan layanan perbankan dengan perkembangan teknologi, sehingga nasabah dapat bertransaksi dengan lebih mudah tanpa harus datang ke kantor cabang

Melalui aplikasi L-*Online*, nasabah dapat mengakses sejumlah layanan perbankan utama, seperti melihat saldo rekening, memeriksa riwayat transaksi, serta melakukan transfer dana ke rekening Bank Lampung maupun ke bank lain. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fasilitas pembayaran berbagai jenis tagihan, pembelian pulsa dan paket data, serta pembayaran pajak daerah. Keberadaan fitur-fitur tersebut membantu nasabah dalam menyelesaikan kebutuhan transaksi sehari-hari secara lebih praktis dan efisien

Aplikasi L-*Online* juga mendukung transaksi non-tunai melalui penggunaan QRIS, yang memungkinkan nasabah melakukan pembayaran *Digital* dengan memindai QR Code pada merchant yang tersedia. Penerapan fitur ini sejalan dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, yang mendorong penggunaan sistem pembayaran *Digital* guna meningkatkan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi .

Bank Lampung diharapkan dapat meningkatkan layanan kepada nasabah sekaligus mendukung proses *Digitalisasi* perbankan di tingkat daerah. Aplikasi ini menjadi salah satu sarana yang memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara cepat

2.5. Pengertian Penerapan

Penerapan pada dasarnya merujuk pada proses menjalankan atau menggunakan suatu konsep, metode, atau sistem dalam praktik nyata. Penerapan tidak hanya sebatas pada tahap perencanaan, tetapi lebih menekankan pada bagaimana suatu rencana atau konsep tersebut benar-benar dilaksanakan sehingga dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Berdasarkan pengertian dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, penerapan merupakan kegiatan melaksanakan atau menggunakan sesuatu yang telah direncanakan sebelumnya

Dalam bidang teknologi informasi, penerapan sering dikaitkan dengan penggunaan suatu sistem atau aplikasi untuk mendukung aktivitas kerja. Penerapan sistem informasi bertujuan agar sistem yang telah dirancang dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna dalam kegiatan sehari-hari. Menurut Jogiyanto (2017), penerapan sistem informasi merupakan tahap di mana sistem mulai digunakan secara nyata untuk membantu proses kerja dan pengambilan keputusan.

Sementara itu, dalam konteks perbankan, penerapan layanan *Digital* dapat dipahami sebagai pelaksanaan penggunaan teknologi perbankan untuk mempermudah transaksi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Penerapan ini tidak hanya mencakup kesiapan teknologi, tetapi juga melibatkan sumber daya manusia dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan layanan tersebut. sejalan dengan pandangan Otoritas Jasa Keuangan, yang menekankan bahwa penerapan teknologi *Digital* dalam perbankan bertujuan untuk menciptakan layanan yang lebih efisien, aman, dan nyaman bagi masyarakat

BAB III

METODE PENULISAN

3.1 Desain Penulisan

Penulisan laporan tugas akhir ini tergolong sebagai penulisan deskriptif. Penulisan deskriptif merupakan pendekatan untuk mengkaji kondisi kelompok manusia, objek tertentu, situasi, kerangka pemikiran, atau kategori kejadian pada saat ini. Tujuannya adalah menghasilkan gambaran, ilustrasi, atau representasi yang terorganisir, berbasis fakta, dan akurat tentang fakta-fakta, ciri-ciri, serta keterkaitan antar fenomena yang diselidiki. Dengan demikian, penulisan ini menyajikan data yang ada di PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

3.2 Sumber data

Pada pembahasan Laporan Akhir ini, data yang digunakan seluruhnya bersumber dari, PT. Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan, sedangkan data yang di gunakan adalah:

1. Data Primer

Yaitu segala bentuk informasi, keterangan, serta data-data lain yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui kegiatan pengamatan di lapangan. Data ini dikumpulkan dengan tujuan untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang berkaitan dengan variabel terikat, sehingga hasil pengamatan yang diperoleh menjadi lebih akurat, relevan, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

2. Data Sekunder

Data-data yang di peroleh atau di kumpulkan penulis dari berbagai sumber yang telah ada (penulis sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat di peroleh dari berbagai sumber buku, laporan, jurnal, dan lain lain.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode penulisan yang bertujuan untuk memperoleh data yang tepat dan objektif. Metode penulisan yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu:

1. Metode Kepustakaan

Metode keputakaan merupakan metode yang dilakukan dengan mempelajari berbagai sumber tertulis yang relevan dengan laporan. Sumber-sumber tersebut meliputi catatan perkuliahan, surat kabar, majalah, jurnal ilmiah, serta referensi lainnya yang mendukung penyusunan laporan ini. metode keputakaan dilakukan dengan cara mempelajari, mengutip, menerjemahkan, menyimpulkan, atau mengkaji pendapat para ahli dari sumber tertulis tersebut.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung antara penulis dengan pihak-pihak yang terkait di Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan.

3. Observasi atau Pengamatan

Observasi merupakan metode pengumpulan data dan informasi dengan cara melihat secara langsung kegiatan-kegiatan yang dilakukan di Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

3.4 Objek Kerja Praktik

3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik

Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan oleh penulis di PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan yang beralamat di Jl. Laksamana Malahayati No 188, Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhitung selama 40 (empat puluh) hari, dimulai pada hari Rabu tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan hari Jum'at tanggal 27 Februari 2026. Waktu kerja selama PKL yaitu setiap hari Senin sampai hari Jum'at pukul 07.30 WIB sampai dengan pukul 17.00 WIB

3.4.2 Sejarah

Bank Lampung merupakan Bank Pembangunan Daerah (BPD) yang didirikan sebagai wujud peran aktif Pemerintah Provinsi Lampung dalam mendukung pelaksanaan pembangunan daerah Melalui sektor keuangan keberadaan Bank Lampung, dimaksudkan untuk membantu pemerintah daerah dalam menghimpun dana masyarakat serta menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit dan pembiayaan bagi sektor-sektor produktif yang menunjang perekonomian daerah.

Secara resmi, Bank Lampung didirikan pada 31 Januari 1966, berdasarkan akta pendirian yang telah disahkan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendirian Bank Lampung berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah tingkat provinsi untuk membentuk bank pembangunan daerah sebagai lembaga keuangan yang berfungsi mendukung pembiayaan pembangunan.

Pada masa awal operasionalnya, Bank Lampung menjalankan fungsi utama sebagai lembaga intermediasi keuangan daerah, yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya

kembali dalam bentuk kredit. Penyaluran kredit tersebut terutama diarahkan pada sektor-sektor unggulan daerah, seperti pertanian, perkebunan, perdagangan, serta usaha kecil dan menengah. Hal ini sejalan dengan peran Bank Pembangunan Daerah sebagai *agent of development* yang diharapkan mampu mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Seiring dengan dinamika perekonomian nasional dan perubahan kebijakan pemerintah di bidang perbankan, Bank Lampung terus melakukan penyesuaian terhadap sistem operasional dan kelembagaan. Perbankan di Indonesia mulai diatur secara lebih terstruktur melalui berbagai regulasi guna menciptakan sistem perbankan yang sehat dan stabil. Bank Lampung sebagai bagian dari sistem perbankan nasional turut menyesuaikan diri dengan kebijakan tersebut agar tetap mampu menjalankan fungsinya secara optimal.

Pemberlakuan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan membawa perubahan signifikan dalam sistem perbankan di Indonesia, termasuk bagi Bank Lampung. Undang-undang ini menekankan pentingnya prinsip kehati-hatian (*prudential banking*), penguatan permodalan, serta peningkatan kualitas manajemen perbankan. Ketentuan tersebut kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 sebagai perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, yang memberikan fleksibilitas lebih luas bagi bank dalam menjalankan kegiatan usahanya.

Sebagai tindak lanjut dari regulasi tersebut, Bank Lampung melakukan pembenahan organisasi dan manajemen guna meningkatkan profesionalisme dan kinerja perusahaan. Salah satu langkah penting yang dilakukan adalah perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan nama PT Bank Lampung. Perubahan status ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan perusahaan, memperkuat struktur permodalan, serta menerapkan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*). Kepemilikan saham PT Bank

Lampung sebagian besar dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Lampung serta pemerintah kabupaten dan kota di wilayah Provinsi Lampung.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Lampung juga tunduk pada ketentuan pengawasan perbankan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yang mengatur peran Bank Indonesia dalam menjaga stabilitas sistem perbankan nasional. Selanjutnya, seiring dengan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), fungsi pengawasan perbankan dilaksanakan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, guna memastikan kegiatan usaha bank berjalan secara sehat dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Hingga saat ini, Bank Lampung terus menjalankan perannya sebagai lembaga keuangan daerah yang berorientasi pada pembangunan ekonomi Provinsi Lampung. Dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan di bidang perbankan serta kebijakan pemerintah daerah, Bank Lampung berkomitmen untuk memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah, serta memperluas akses layanan perbankan\

3.4.3 Visi Dan Misi

1. Visi PT.Bank Lampung:
Menjadi Bank terunggul pilihan utama masyarakat.
2. Misi PT.Bank Lampung:
 - a. Mitra Strategis dalam mengelola keuangan pemda dan ekosistem bisnis masyarakat dalam mendorong pertumbuhan perekonomian nasional
 - b. Memberikan pelayanan perbankan yang unggul berbasis *Digital* melalui solusi keuangan terintegrasi dengan penerapan tat kelola yang baik

- c. Memberikan nilai tambah dan manfaat optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dan masyarakat menuju indonesia emas

3.4.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antar bagian dalam suatu instansi atau perusahaan sebagai pedoman dalam menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien. PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan sebagai lembaga perbankan daerah memiliki struktur organisasi yang disusun secara sistematis guna mendukung kelancaran pelayanan kepada nasabah, baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran kredit. Dengan adanya struktur tersebut, setiap pegawai dapat memahami peran dan tanggung jawabnya sehingga koordinasi kerja dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai susunan organisasi pada PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan, maka disajikan struktur organisasi perusahaan sebagai berikut



Gambar 3.4 struktur organisasi PT, Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

Sumber: PT, Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan

1. *Sub Branch Manager*

Branch Manager merupakan pimpinan tertinggi pada kantor cabang pembantu yang bertanggung jawab penuh atas seluruh kegiatan operasional, bisnis, dan pelayanan perbankan. Branch Manager bertugas menyusun perencanaan kerja cabang, menetapkan target kinerja, serta memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang ditetapkan oleh manajemen pusat dan peraturan perbankan yang berlaku. Selain itu, Branch Manager memiliki kewenangan dalam pengambilan keputusan strategis, khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan risiko, persetujuan kredit sesuai limit kewenangan, serta evaluasi kinerja pegawai. Branch Manager juga berperan sebagai representasi bank dalam menjalin hubungan dengan pihak eksternal, seperti instansi pemerintah, mitra kerja, dan masyarakat.

2. *Supervisor Pemasaran Kredit dan Dana*

Supervisor Pemasaran Kredit dan Dana bertanggung jawab mengoordinasikan dan mengawasi seluruh kegiatan pemasaran produk kredit serta penghimpunan dana pihak ketiga. Tugasnya meliputi penyusunan strategi pemasaran, analisis potensi pasar, serta pemantauan pencapaian target penyaluran kredit dan dana. *Supervisor* juga memastikan proses pemasaran dan penyaluran kredit dilakukan sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*). Selain itu, *Supervisor Pemasaran Kredit dan Dana* membina dan mengarahkan *Account Officer* dalam melakukan analisis kredit, pemantauan debitur, serta menjaga kualitas portofolio kredit agar tetap sehat.

3. *Account Officer (AO)*

Account Officer memiliki peran penting dalam kegiatan pemasaran dan pengelolaan kredit. Tugas utama *Account Officer* adalah mencari dan menjalin hubungan dengan calon nasabah kredit, melakukan wawancara, serta menganalisis kelayakan usaha dan kemampuan pembayaran calon debitur. *Account Officer* juga bertanggung jawab menyusun proposal

kredit, memantau penggunaan dana kredit, serta melakukan pengawasan terhadap kredit yang telah disalurkan. Selain itu, *Account Officer* berperan dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah serta mengantisipasi potensi risiko kredit bermasalah melalui monitoring yang berkelanjutan.

4. AD Perkreditan (Administrasi Kredit)

AD Perkreditan bertugas mendukung kelancaran proses kredit melalui pengelolaan administrasi kredit secara tertib dan akurat. Tanggung jawab utama meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen kredit, pengarsipan berkas kredit, serta penginputan data kredit ke dalam sistem perbankan. AD Perkreditan juga memastikan bahwa seluruh dokumen kredit telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebelum proses pencairan dilakukan. Dengan pengelolaan administrasi yang baik, AD Perkreditan membantu meminimalkan risiko kesalahan administrasi dalam penyaluran kredit.

5. *Supervisor* Layanan Nasabah

Supervisor Layanan Nasabah bertanggung jawab mengawasi dan mengendalikan seluruh aktivitas pelayanan nasabah di bagian *front office*. Tugasnya meliputi pengawasan kinerja Teller dan *Customer Service*, memastikan prosedur pelayanan dijalankan dengan benar, serta menjaga kualitas layanan agar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. *Supervisor* Layanan Nasabah juga menangani keluhan nasabah yang bersifat kompleks serta melakukan evaluasi terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, *Supervisor* berperan dalam pembinaan sikap profesional dan etika pelayanan pegawai *front office*

6. Teller

Teller bertugas melaksanakan transaksi keuangan nasabah secara langsung, seperti setoran tunai, penarikan tunai, pemindahbukuan, dan transaksi lainnya. Teller bertanggung jawab memastikan setiap transaksi dilakukan secara akurat, aman, dan sesuai dengan prosedur operasional standar. Selain itu, Teller wajib menjaga keamanan kas, melakukan

pencatatan transaksi harian, serta bertanggung jawab atas selisih kas apabila terjadi perbedaan. Teller juga dituntut memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional guna meningkatkan kepuasan nasabah.

7. *Coustemer Service (CS)*

Customer Service berperan sebagai penghubung antara bank dan nasabah dalam memberikan informasi serta layanan administrasi perbankan. Tugas *Customer Service* meliputi pembukaan dan penutupan rekening, perubahan data nasabah, serta pemberian informasi mengenai produk dan layanan bank. *Customer Service* juga menangani keluhan nasabah yang bersifat administratif serta memberikan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan layanan perbankan *Digital*. Dengan pelayanan yang komunikatif dan informatif, *Customer Service* membantu meningkatkan pemahaman dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

8. *Supervisor Operasional*

Supervisor Operasional bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan operasional *back office* agar berjalan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Tugasnya mencakup pengendalian administrasi, pengawasan laporan operasional, serta pengelolaan kegiatan pendukung operasional kantor cabang. *Supervisor Operasional* juga berperan dalam mengidentifikasi dan meminimalkan risiko operasional melalui penerapan pengendalian internal yang efektif. Selain itu, *Supervisor* memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional mendukung kelancaran.

9. Staf Operasional

Staf Operasional bertugas melaksanakan kegiatan administrasi dan operasional harian sesuai dengan arahan *Supervisor Operasional*. Tanggung jawabnya meliputi pengolahan data, penyusunan laporan, pengarsipan dokumen, serta mendukung kelancaran aktivitas operasional kantor. Staf Operasional juga membantu menjaga keteraturan administrasi dan ketepatan pelaporan, sehingga proses operasional bank dapat berjalan dengan baik dan tertib.

10. *Quality Assurance*

Quality Assurance bertugas melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan serta pelaksanaan prosedur kerja di lingkungan kantor cabang. Tanggung jawab *Quality Assurance* meliputi pemeriksaan kepatuhan terhadap *standar operasional prosedur (SOP)*, identifikasi kelemahan proses kerja, serta penyusunan rekomendasi perbaikan. Selain itu, *Quality Assurance* berperan dalam mendorong peningkatan mutu pelayanan dan efektivitas kerja secara berkelanjutan guna mendukung tercapainya tujuan organisasi.

3.4.5 Aspek Kegiatan Perusahaan

Usaha yang di lakukan oleh PT Bank Lampung adalah:

1. Menghimpun dana dari masyarakat

PT Bank Lampung berperan aktif dalam memobilisasi dana pihak ketiga dengan menerima setoran tunai maupun non-tunai dari masyarakat. Dana yang dihimpun tersebut dikelola dalam berbagai instrumen simpanan yang fleksibel dan aman. Adapun jenis-jenis produk simpanan yang disediakan oleh PT Bank Lampung, baik di Kantor Pusat maupun di Kantor Cabang Pembantu (KCP), meliputi:

1) Giro

Merupakan simpanan yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro. Produk ini sangat mendukung kelancaran transaksi bisnis dan operasional instansi di wilayah Lampung

2) Deposito

Investasi berjangka dengan suku bunga kompetitif yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah melewati jangka waktu tertentu (jatuh tempo), memberikan imbal hasil yang lebih optimal bagi nasabah

3) Tabungan

Tabungan adalah bentuk simpanan dana pihak ketiga yang di percayakan oleh nasabah kepada bank bank yang di mana meknisme penarikannya terkait pada ketentuan dan syarat yang telah disepakati Bersama, macam macam produk Tabungan Bank Lampung sebagai Berikut

a) Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Produk unggulan hasil kerja sama seluruh Bank Pembangunan Daerah se-Indonesia. Tabungan ini sangat populer karena selain berfungsi sebagai tempat menyimpan uang yang aman, nasabah juga otomatis diikutsertakan dalam undian berhadiah (nasional dan lokal) dengan total hadiah miliaran rupiah setahun dua kali

b) L- Save

Merupakan tabungan modern yang dirancang untuk nasabah dengan mobilitas tinggi. Keunggulannya terletak pada limit transaksi (transfer dan tarik tunai) yang lebih besar dibandingkan tabungan biasa, serta suku bunga yang lebih kompetitif. Sangat cocok bagi pelaku usaha atau profesional di Lampung.

c) Simpel

Tabungan yang dikhususkan bagi siswa mulai dari jenjang PAUD hingga SMA/ sederajat. Syaratnya sangat mudah, cukup menggunakan kartu pelajar atau akta kelahiran. Dengan setoran awal minimal Rp5.000, tabungan ini bertujuan mengedukasi anak-anak Lampung agar gemar menabung sejak dini.

d) Tabunganku

Produk simpanan ini adalah program resmi dari Pemerintah dan OJK untuk masyarakat luas. Nilai jual utamanya adalah bebas biaya administrasi bulanan, sehingga saldo Anda tidak akan berkurang untuk potongan bank. Setoran awalnya pun sangat terjangkau, hanya mulai dari Rp20.000 saja

2. Menyalurkan Dana ke Masyarakat

Adalah kegiatan PT Bank Lampung memberikan fasilitas pinjaman atau kredit kepada nasabah (perorangan maupun badan usaha) yang membutuhkan modal atau dana segar. Dalam proses ini, bank bertindak sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) yang mengalirkan uang dari pihak yang kelebihan dana (penabung) kepada pihak yang kekurangan dana (peminjam). Adapun jenis jenis kredit yang di berikan:

A. Kredit Usaha Rakyat (KUR):

Merupakan program pembiayaan bersubsidi dari pemerintah yang ditujukan bagi para pelaku UMKM, petani, dan pedagang di wilayah Lampung. Kredit ini menjadi solusi permodalan dengan suku bunga yang sangat terjangkau guna meningkatkan skala usaha kerakyatan.

B. Kredit Guna Bhakti (KGB):

Fasilitas pinjaman ini dikhususkan bagi para Pegawai Negeri Sipil (ASN) maupun karyawan swasta yang sistem penggajiannya melalui Bank Lampung. Kredit ini umumnya bersifat konsumtif dan digunakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan jangka menengah nasabah dengan sistem potong gaji otomatis

C. Kredit Konstruksi dan Investasi:

Penyaluran dana ini difokuskan pada sektor korporasi atau badan usaha yang sedang menjalankan proyek pembangunan fisik maupun pengembangan infrastruktur. Kredit investasi sendiri membantu perusahaan dalam pengadaan aset tetap seperti mesin, armada, atau perluasan area operasional.

D. Kredit Pemilikan Rumah (KPR):

Bank Lampung turut memfasilitasi kebutuhan papan masyarakat melalui penyediaan pinjaman perumahan, baik untuk skema rumah bersubsidi bagi masyarakat berpenghasilan rendah maupun rumah komersial, guna mendukung pemerataan hunian layak di daerah.

E. Kredit Modal Kerja (KMK):

Layanan ini diberikan kepada pelaku usaha untuk membiayai operasional harian perusahaan, seperti pembelian bahan baku atau ketersediaan stok barang, sehingga arus kas perusahaan tetap terjaga selama satu siklus usaha

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dalam laporan akhir mengenai penerapan aplikasi *mobile banking* Lampung *Online* (L-*Online*) pada PT Bank Lampung KCP Teluk Betung Selatan, dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *Digital* tersebut telah berjalan dengan baik dan mampu mempermudah transaksi nasabah. Hal ini terlihat dari tersedianya berbagai fitur layanan seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga transaksi QRIS yang dapat diakses secara praktis melalui *smartphone* tanpa harus datang ke kantor bank.

Prosedur registrasi dan transaksi yang meliputi tahap pendaftaran dan pengisian formulir, verifikasi data, otorisasi oleh pejabat berwenang, aktivasi melalui kode OTP, hingga penggunaan layanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dengan demikian, penerapan aplikasi Lampung *Online* telah mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan perbankan kepada nasabah.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hal yang harus di perhatikan khususnya pada tahap otorisasi dan proses transaksi. Hal tersebut disebabkan oleh gangguan atau ketidakstabilan sistem jaringan yang mengakibatkan keterlambatan otorisasi serta terjadinya transaksi *pending* sehingga tidak dapat diproses secara real time. Secara keseluruhan, meskipun terdapat hambatan teknis, penerapan aplikasi Lampung *Online* tetap memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan *Digital*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil dan simpulan maka penulis memberikan beberapa saran dalam upaya memberi masukan untuk PT Bank Lampung Kcp Teluk Betung Selatan

1. Pihak bank diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas dan stabilitas sistem jaringan Bank agar proses otorisasi dan transaksi dapat berjalan secara *real time*
2. Pihak bank juga di harapkan melakukan pemeliharaan serta pengembangan sistem aplikasi secara berkala guna meminimalisir terjadinya gangguan teknis seperti transaksi *pending*.serta pemberian edukasi terhadap nasabah
3. Bagi penulis selanjutnya diharapkan dapat melakukan pengamatan lebih lanjut mengenai pengembangan layanan *mobile banking* atau faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan perbankan *Digital*, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam bidang perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin. (2021). Pemanfaatan layanan *mobile banking* dalam meningkatkan kemudahan transaksi perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 5(2), 45–52
- Fadlan, A. F. (2022). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Publica Indonesia Utama.
- Fadlan, A., & Dewantara, R. Y. (2018). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi kegunaan terhadap penggunaan *mobile banking*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 62(1).
- Hidayat, N., & Khotimah, H. (2019). Pemanfaatan teknologi *Digital* dalam kegiatan pembelajaran. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran Guru Sekolah Dasar (JPPGuseda)*, 2(1), 10-15.
- Ismail, M. B. A. (2017). *Perbankan syariah*. Kencana.
- Ismail. (2018). *Perbankan dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Jogiyanto, H. M. (2017). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi.
- Kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers. ..
- Kurniawan, A., Rahayu, A., & Wibowo, L. A. (2021). Pengaruh Transformasi *Digital* Terhadap Kinerja Bank Pembangunan Daerah Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 10(2), 158-181.
- Lintangsari, N. N., Hidayati, N., Purnamasari, Y., Carolina, H., & Ramadhan, W. F. (2018). Analisis pengaruh instrumen pembayaran non-tunai terhadap stabilitas sistem keuangan di Indonesia. *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan*, 1(1), 47-62.
- Nasution, E. S. (2021). *Persepsi mahasiswa tentang risiko penerapan aplikasi mobile banking di bank syariah* (Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan).
- Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2018). *Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective* (9th ed.). Springer.