

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi saat ini terjadi dengan sangat cepat di seluruh dunia, terutama pada perusahaan perbankan. Oleh karena itu, persaingan bisnis antara perusahaan perbankan dari satu perusahaan ke perusahaan lain semakin ketat. Untuk memenangkan persaingan bisnis yang ketat, perusahaan perbankan harus mampu membuat inovasi yang memiliki kemampuan dan kemudahan untuk memberikan pelayanan yang sempurna dan bermanfaat sehingga calon nasabah tertarik untuk bergabung menjadi nasabah diperusahaan perbankan tersebut.

Digitalisasi menurut KBBI (2021) proses pemberian atau pemakaian sistem digital untuk perubahan revolusi yang mengubah semua kebutuhan menjadi satu aplikasi dan untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan nasabah. Dalam dunia perbankan, digitalisasi merupakan hal yang sangat penting dan bukan hanya sebuah pilihan tetapi sebuah keharusan untuk mengubah pola pikir. Sehingga nasabah yang menginginkan sesuatu yang cepat, efisien dan fleksibel dapat mengaksesnya dimanapun dan kapanpun mereka membutuhkannya.

Seiring berjalannya waktu yang dipengaruhi oleh perubahan teknologi dan lingkungan, industri perbankan akan dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi seperti *e-commerce*, *cashless* dan *payment* dalam satu aplikasi yaitu *mobile banking*. Pengertian *mobile banking* menurut OJK (2018) yaitu

“Mobile Banking atau biasa disingkat dengan M-Banking adalah transaksi perbankan melalui media handphone, berupa aplikasi M-Banking atau aplikasi bawaan operator seluler yang terhubung atau internet yang tersedia.”

Kemajuan teknologi informasi (TI) menambah tantangan yang dihadapi oleh perbankan. Perkembangan teknologi informasi menyebabkan perubahan yang cepat dalam jenis dan kompleksitas produk dan jasa perbankan. Dukungan teknologi informasi untuk industri perbankan sangat dibutuhkan. Bank Indonesia mewajibkan para bankir untuk mengembangkan strategi bisnis dengan lebih memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan daya saing dan efisiensi kegiatan operasional serta kualitas layanan bagi nasabahnya. Seperti yang dijelaskan pada peraturan Bank Indonesia (2020, p. 4) Nomor 22/23/PBI/2020 Pasal 3b tentang sistem pembayaran yang mendukung digitalisasi perbankan sebagai lembaga utama dalam ekonomi keuangan digital melalui *open application programming interface* serta penggunaan teknologi digital dan data dalam bisnis keuangan.

Hal ini menjadi daya tarik tersendiri bagi Bank Jatim dan salah satu produk yang saat ini dimiliki oleh Bank Jatim adalah *mobile banking* JConnect. *Mobile banking* JConnect sendiri merupakan salah satu *e-channel* yang dimiliki oleh Bank Jatim sebagai bentuk pelayanan nasabah melalui *handphone*. Beberapa transaksi yang dapat dilakukan pada aplikasi *mobile banking* JConnect, yaitu untuk melakukan pengecekan saldo rekening dan mutasi rekening, untuk *transfer* antar rekening dan *transfer* antar bank, untuk membayar berbagai tagihan seperti tagihan pendidikan, pembelian pulsa, pembelian tiket kereta dan pesawat, bayar tagihan listrik, TV kabel, air PDAM, telepon, asuransi, internet wifi dan kartu

kredit, untuk *Top up* uang elektronik seperti shoppepay, gopay, dana dan ovo. Inovasi perbankan melalui teknologi *mobile banking* ini diharapkan dapat mengurangi antrian yang terjadi di teller bank, selain itu nasabah bank dapat melakukan operasional perbankan dan keuangan elektronik melalui *website* dan aplikasi yang dikeluarkan oleh masing-masing bank sesuai dengan ketentuan dan peraturan bank masing-masing.

Melalui *Mobile Banking* JConnect, Bank Jatim berharap dapat membuka pola pikir nasabah dalam mengakses berbagai transaksi dengan cepat, efisien dan fleksibel. Oleh karena itu, industri perbankan harus intens mengetahui perkembangan digital untuk mempengaruhi minat calon nasabah bergabung dengan Bank Jatim guna untuk meningkatkan jumlah nasabah. Maka dunia perbankan harus dapat menghadirkan citra modern dengan visi global dan memiliki layanan secara digital. Berdasarkan uraian yang penulis jelaskan di atas, maka penulis tertarik untuk membahas topik mengenai **“Strategi Penggunaan Digitalisasi *Mobile Banking* JConnect Pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari konteks latar belakang yang dijelaskan penulis di atas terkait strategi penggunaan digitalisasi *mobile banking* JConnect Pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan, maka dapat dirumuskan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi penggunaan digitalisasi *mobile banking* JConnect pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan ?
2. Bagaimana Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan dalam mengatasi nasabah yang minim pengetahuan tentang penggunaan *mobile banking* JConnect ?
3. Bagaimana Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan dalam memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki kendala saat menggunakan aplikasi *mobile banking* JConnect ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi penggunaan digitalisasi *mobile banking* JConnect pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan.
2. Untuk mengetahui Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan dalam mengatasi nasabah yang minim pengetahuan tentang penggunaan *mobile banking* JConnect
3. Untuk mengetahui Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan dalam memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki kendala saat menggunakan aplikasi *mobile banking* JConnect

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat yang berguna secara langsung maupun tidak langsung bagi beberapa pihak-pihak berikut :

1.4.1 Bagi Penulis

Penulisan ini berguna untuk menyelesaikan Tugas Akhir yang merupakan syarat wajib kelulusan dari Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya, selain itu juga dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang relevan mengenai Strategi penggunaan digitalisasi *mobile banking JConnect* pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan.

1.4.2 Bagi FEB Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai tambahan referensi di perpustakaan Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya mengenai pembahasan Strategi penggunaan digitalisasi *mobile banking JConnect* pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan yang terkait dalam penulisan Tugas Akhir ini.

1.4.3 Bagi Perusahaan Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat

Lamongan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dalam mendukung Bank Jatim untuk mengedukasi dan sosialisasi aplikasi *mobile banking JConnect* Bank Jatim kepada masyarakat yang dilihat dari mekanisme pelayanan aplikasi *mobile banking JConnect* yang dijalankan, serta strategi penggunaan digitalisasi *mobile banking JConnect* Bank Jatim yang diperoleh dari wawancara pimpinan cabang dan pegawai Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan melalui survei yang dilakukan penulis.

1.4.4 Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi oleh pihak lain untuk menambah pengetahuan tentang *mobile banking JConnect* Bank Jatim dan dapat dijadikan referensi untuk melakukan penelitian yang lain.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penyusunan proposal Tugas Akhir ini, maka diusulkan rancangan sistematika penulisan yang menjelaskan bab-bab proposal Tugas Akhir dan isi proposal secara rinci dengan bab-bab sebelumnya dan bab-bab berikutnya. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

1.5.1 BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang teori-teori yang terkait dengan penjelasan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan mengenai judul Tugas Akhir “ Strategi Penggunaan Digitalisasi *Mobile Banking JConnect* Pada Bank Jatim Kantor Cabang Pembantu Babat Lamongan “ dimaksudkan agar pembaca memahami maksud dari proposal penelitian Tugas Akhir ini.

1.5.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori dan konsep yang berkaitan dengan penjelasan Strategi Penggunaan Digitalisasi *Mobile Banking JConnect*. Pembahasan teori dibahas dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai teori yang mendasari dan mendukung dalam penelitian Tugas Akhir ini.

1.5.3 BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang memuat desain penelitian, batasan penelitian, data dan pengumpulan data dan teknik analisis data dalam penelitian Tugas Akhir ini.

1.5.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil dari tahapan penelitian yang dilakukan. Dengan memuat gambaran penelitian yang menjelaskan secara singkat sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *job description*, dan profil usaha.

1.5.5 BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan, saran dan implikasi penelitian. Dari penelitian Tugas Akhir yang telah dilakukan. Saran penelitian ini ditujukan pada penelitian selanjutnya yang akan meneliti pada topik dan perusahaan yang berbeda. Implikasi penelitian sebagai masukan yang dapat diambil oleh manajemen untuk melakukan perubahan yang lebih baik dari sebelumnya.