

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang modern ini teknologi informasi semakin canggih dan berkembang pesat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Menurut Schallmo et al., (2017) Adanya teknologi yang semakin canggih ini menyebabkan meningkatnya persaingan di dunia perusahaan. Fenomena persaingan di era digitalisasi ini sangat erat kaitannya dengan penggunaan teknologi dan digital untuk menghasilkan pendapatan, memajukan perdagangan, memodifikasi prosedur perusahaan, dan menyediakan ekosistem bagi perusahaan digital dikenal sebagai digitalisasi.

Perbankan menjadi salah satu industri yang terkena dampak digitalisasi, karena bank merupakan fondasi dari sistem keuangan. Perbankan merupakan subsektor jasa keuangan yang operasionalnya sangat penting bagi perekonomian. Maka dari itu adanya fenomena digitalisasi ini, mempengaruhi perbankan untuk mengikuti kemajuan digital. Menurut peraturan OJK No.12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengaman. Jenis-jenis layanan perbankan

digital yaitu *internet banking*, *phone banking*, *sms banking*, dan *mobile banking*. Salah satu layanan perbankan digital yang banyak digunakan oleh masyarakat untuk bertransaksi adalah *mobile banking*.

Menurut Mundir & Lilik Nur Hayati, (2021) *mobile banking* merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Layanan perbankan *mobile* kini menjadi *trend* yang sangat terkenal karena dapat memberikan kemudahan bagi penggunanya. Nasabah perbankan *mobile* menunjukkan bahwa penerapan teknologi di bidang perbankan merupakan inovasi perbankan yang membutuhkan garansi untuk memberikan kemudahan nasabah untuk melakukan transaksi dari jarak jauh. Fenomena ini menunjukkan bahwa layanan perbankan jarak jauh yang menggunakan *Mobile Banking* telah hadir. Saat ini bank tidak hanya berlomba-lomba untuk memberikan layanan *Mobile Banking* terbaik, tetap juga mempertimbangkan seberapa puas pelanggan dengan layanan tersebut (Al Aziz et al., 2022).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *internet banking* adalah transaksi perbankan menggunakan komputer dan internet melalui situs web milik bank. Kemudian *mobile banking* adalah transaksi perbankan menggunakan ponsel, baik melalui aplikasi *smartphone* maupun layanan pesan teks singkat yang disediakan bank. Sedangkan *phone banking* adalah transaksi perbankan melalui telepon, dimana nasabah menghubungi pusat layanan bank, kemudian pihak bank memproses transaksi pengguna melalui staf khusus atau program otomatis.

PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia, yang menciptakan inovasi layanan perbankan digital, yaitu aplikasi *mobile banking* bjb DIGI. Bjb DIGI merupakan aplikasi *mobile* perbankan elektronik dengan sistem operasi android dan iOS yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mengakses berbagai macam layanan perbankan elektronik dan digital milik bank BJB yang di dalamnya terdapat bjb *SMS*, bjb *NET*, dan bjb *MOBILE*.

Dalam evaluasi kinerja yang dilakukan pihak bank BJB pada per-Triwulan 1 tahun 2023, jumlah pengguna aplikasi bjb DIGI terus tumbuh pesat dan telah menembus 1,2 juta user. Hal ini membuktikan bank BJB sangat serius dalam mengembangkan digitalisasi perbankan dengan dukungan inovasi teknologi. Pemimpin Divisi *Corporate Secretary* bank BJB, Widi Hartoto, menjelaskan peningkatan aplikasi BJB DIGI, bertujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah sehingga menjadi lebih ramah dan mudah untuk bertransaksi. Widi menyatakan bahwa "Penerapan hybrid banking masih terus dijalankan oleh bank BJB. Di mana selain meningkatkan kualitas layanan melalui kantor cabang, juga pengembangan fitur-fitur digital melalui konsep smart mobile banking serta penguatan infrastruktur IT-nya, terutama terkait keamanan layanan. Per triwulan 1 (2023) ini, *user DIGI Mobile* bank BJB sudah menembus 1,2 juta *user*". Seiring dengan utilitas dan pengguna channel digital bank bjb yang lebih luas, Widi optimis bank bjb bisa terus mendongkrak pertumbuhan jumlah pengguna aplikasi bjb DIGI maupun *DigiCash*.

Dengan adanya Aplikasi DIGI *Mobile banking* Bank BJB ini menjadikan bukti komitmen bank BJB dalam memberikan kemudahan kepada para pengguna, dalam hal ini beberapa ancaman juga muncul. Faktor yang menyebabkan nasabah mempertimbangkan dalam penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI ini yaitu karena *rating* dan ulasan yang diberikan oleh para nasabah yang telah menggunakannya. Berikut ini data *Rating* dan Ulasan Aplikasi DIGI *Mobile Banking* Bank BJB di Appstore.



Gambar 1. 1 Data Penilaian Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI di Appstore

Sumber: Appstore aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI

Dilihat dari *rating* dan ulasan di Appstore aplikasi DIGI *Mobile Banking* BJB pada tahun 2023 memiliki *rating* sebanyak 936 *rating* dan dengan rata-rata sebesar 3,1 dari 5. *Rating* dan Ulasan yang terdapat pada aplikasi DIGI *mobile banking* bank BJB di Appstore walaupun banyak yang memberikan *rating* dan ulasan yang baik akan tetapi masih banyak juga yang memberikan *rating* dan ulasan yang kurang baik. *Rating* dan ulasan ini lah yang mengakibatkan konsumen dalam mempertimbangkan keputusan penggunaan. Menurut Arbaini (2020) *Online Customer Rating* dan *online customer review* atau ulasan

berpengaruh secara kontemporer atau secara bersama-sama terhadap keputusan pembelian karena dengan adanya *rating* dan ulasan dari pengguna sebelumnya maka calon pengguna akan yakin untuk memutuskan penggunaan.

Sebelum hal ini terjadi, perlu adanya strategi khusus yang dirancang agar organisasi atau perusahaan dapat menghadapi perubahan zaman yang semakin maju. Analisis SWOT telah menjadi salah satu strategi yang ampuh untuk menghadapi persaingan dalam bisnis, baik tingkat nasional maupun internasional. Analisis ini juga dapat digunakan sebagai alat bantu pembuatan keputusan dalam rangka perancangan program baru pada sebuah organisasi atau perusahaan. Proses analisis SWOT mengharuskan adanya survey internal mengenai kekuatan (Strength) dan kelemahan (Weakness) perusahaan, serta survey eksternal atas peluang (Opportunity) dan ancaman (Threat) perusahaan. Banyaknya organisasi maupun perusahaan yang menggunakan analisis SWOT adalah bukan tanpa alasan Menurut Fajar Nur'aini D.F (2023) Analisis SWOT banyak diminati karena analisis ini cukup mendasar sebagai senjata dalam menentukan solusi terbaik dalam konflik yang mungkin terjadi dalam organisasi atau perusahaan.

Untuk mengungkap faktor-faktor strategi perusahaan pada aplikasi DIGI diperlukan analisis kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weaknes*), peluang (*opportunity*), ancaman (*Threat*). Analisis SWOT ini menjadi suatu metode yang dapat menganalisis rencana strategis untuk mempelajari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, pada aplikasi *mobile banking* BJB DIGI yang kemudian dapat membantu perusahaan dalam mempertahankan keberlangsungan usahanya untuk jangka waktu yang panjang, tujuannya agar perusahaan lebih

memperhatikan strategi bisnis yang tepat untuk diterapkan. Maka dari hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti “**ANALISIS SWOT (*STRENGTHS, WEAKNESSES, OPPORTUNITIES, THREATS*) PADA APLIKASI BANK BJB DIGI**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas terdapat beberapa masalah yang dapat di identifikasikan oleh penulis, diantaranya:

1. Bagaimana analisis kekuatan (*strengths*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI?
2. Bagaimana analisis kelemahan (*weaknesses*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI?
3. Bagaimana analisis peluang (*opportunities*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI?
4. Bagaimana analisis ancaman (*Threats*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI?
5. Bagaimana Analisis Strategi dari Matriks SWOT Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, Tugas Akhir ini disusun dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui analisis kekuatan (*strengths*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI

2. Mengetahui analisis kelemahan (*weaknesses*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI
3. Mengetahui analisis peluang (*opportunities*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI
4. Mengetahui analisis ancaman (*Threats*) pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI
5. Mengetahui Analisis Strategi yang dihasilkan dari Matriks SWOT pada Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diperoleh antara lain:

1. Aspek Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca dalam hal *digital marketing* di bidang manajemen pemasaran Bank khususnya materi mengenai Analisis SWOT pada Aplikasi DIGI *Mobile Banking* Bank BJB.

2. Aspek Praktis

a) Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat kelulusan Jurusan Diploma Tiga (D-3) di Universitas Siliwangi Tasikmalaya, penambahan wawasan dan ilmu pengetahuan.

b) Bagi pihak bank

Mempunyai hubungan yang erat dengan lembaga pendidikan sehingga terjalinnya kerjasama yang berkesinambungan.

c) Bagi Universitas Siliwangi

Dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak-pihak yang tertarik atau membutuhkan informasi atau ilmu yang ditulis oleh penulis.

d) Bagi pihak lain

Sebagai informasi mengenai Analisis SWOT pada aplikasi *mobile banking* BJB Digi

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi perusahaan yang dijadikan penelitian yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tipe B BPKAD Kota Tasikmalaya, yang beralamat di Jl. Letnan Harun. No. 1, Panglayungan, Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Waktu yang dibutuhkan oleh penulis untuk melaksanakan penelitian ini adalah:

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2024																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing			■	■																
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana kegiatan					■	■														
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal							■	■	■	■	■									
4	Seminar Proposal Tugas Akhir												■								
5	Revisi Proposal Tugas Akhir												■	■							
6	Pengumpulan dan pengolahan data														■	■					
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir														■	■					
8	Ujian Tugas Akhir, revisi Tugas Akhir, dan pengesahan Tugas Akhir																■				

Sumber: Data Diolah Penulis, 2024