

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar belakang masalah

Globalisasi telah mendorong dunia bisnis menjadi semakin kompetitif dan semakin mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi terhadap perusahaan dimana hanya perusahaan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Dengan persaingan bisnis yang semakin kompetitif tersebut, mendorong para pelaku usaha untuk menonjolkan produknya dari persaingan dengan keunikan produk, dan pelayanannya bersaing yang harus diberikan kepada konsumen. Hal ini dilakukan agar perusahaan mampu bertahan ditengah persaingan yang kompetitif.

Daya saing bank mutlak diperlukan untuk meningkatkan persaingan bisnis keuangan. Daya saing bank harus berlomba untuk menciptakan berbagai macam keunikan produk dan kualitas produk yang sesuai dengan tuntutan bisnis.

Permasalahan perbankan yang sering terjadi di Indonesia yang utama yaitu semakin ketatnya persaingan antar bank, baik antara bank syariah dengan bank konvensional maupun antar bank syariah itu sendiri, oleh karena itu bank DKI memerlukan adanya keunikan produk maupun jasa yang memiliki perbedaan dari produk dan jasa para pesaing antar lembaga keuangan.

Dengan daya saing yang ketat maka Bank DKI memiliki aplikasi JakOne mobile banking. JakOne Mobile Banking Bank DKI naik empat peringkat dalam ranking pengguna aktif bulanan dikarenakan kebijakan bantuan pemerintah. Pada Q1 2021 JakOne Mobile menduduki peringkat sembilan, namun pada Q2 2022 JakOne Mobile naik empat peringkat diposisi kelima. Untuk total download aplikasi, JakOne Mobile juga mengala peningkatan ranking dari posisi sembilan ke posisi ke tujuh. Hal ini dikarenakan

anjaran pemerintah DKI Jakarta untuk menggunakan JakOne Mobile sebagai aplikasi untuk mengecek saldo dan bertransaksi.

Berdasarkan (BankDKI,2017) aplikasi ini juga membantu penggunanya dalam melakukan beberapa pembayaran seperti top up JakCard atau JakLingko, biller Telkom PSTN dan tagihan air, listrik PLN, pembayaran tiket, TV berlangganan, retribusi daerah, e-Samsat dan pembayaran tagihan pulsa prabayar serta pascabayar melalui smartphone. Dengan kemudahan yang diberikan hanya melalui smartphone dapat memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran disituasi seperti saat ini yang sedang terjadi pandemik Covid-19, sehingga memudahkan kita untuk tidak perlu keluar rumah jika melakukan transaksi pembayaran. Kelebihan lainnya adalah kita tidak perlu menggunakan uang cash jika berbelanja sehingga meminimalisir terkena virus dari uang yang diberikan. Selain dengan memberikan kemudahan, Bank DKI juga mengupayakan membangun hubungan yang lebih dengan nasabah mereka. Karena kepercayaan dan komitmen dianggap sebagai dua dimensi utama kualitas CRM yang memainkan peran sentral dalam membangun dan memelihara hubungan yang sukses (Nyadzayo & Khajehzadeh, 2016).

Dengan adanya aplikasi JakOne Mobile Banking pada Bank DKI dapat meningkatkan daya saing dan kinerja bank nasabah. Salah satu faktor yang dapat meningkatkan daya saing dan kinerja bank nasabah pada aplikasi adalah kemudahan aplikasi. Kemudahan yang diberikan oleh industri perbankan dalam layanan mobile banking belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh pengguna layanan perbankan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor, misalnya masih banyak nasabah yang belum mengetahui keberadaan layanan mobile banking, hal ini terkait dengan kurangnya sosialisasi tentang mobile banking itu sendiri, selain itu pemahaman sebagian nasabah yang masih minim didalam penggunaan layanan berbasis digital, sehingga mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking (Lubis, 2021). Penelitian terdahulu Hermawan et al (2020), membuktikan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap

minat menggunakan mobile banking yang berarti memberikan daya saing dan kinerja bank tersendiri terhadap nasabah. Serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Wahyu Jalil Saputro (2020), yang membuktikan bahwa kemudahan.

Faktor lain yang dapat mempengaruhi daya saing dan kinerja bank nasabah yaitu keamanan sistem. Menurut Indrasari (2019:63) mengemukakan bahwa “Keamanan yaitu layanan yang diberikan harus bebas risiko, bahaya dan keraguan serta kerugian”. Keamanan juga memiliki kendala yang cukup besar bagi para konsumen untuk menggunakan aplikasi dari jasa keuangan, karena sering kali kendala yang didapatkan cukup berisiko dalam penggunaannya seperti contohnya adalah adanya akun peretas (hacker) yang tidak bertanggung jawab yang akan menguras saldo pada akun yang dimiliki, serta para konsumen juga seringkali belum percaya dengan keterjaminan data yang disimpan untuk melakukan aktivasi akun mereka. Hasil ini didukung oleh penelitian Sukmawati (2020) bahwa keamanan M- Banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap daya saing dan kinerja bank nasabah.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mengisi celah kekurangan pada gap penelitian sebelumnya, sehingga penulis mengambil judul “ **Pengaruh Kemudahan Aplikasi Dan Keamanan Sistem Perbankan Digital Terhadap Daya Saing dan Kinerja Bank PT BANK DKI** ”.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kemudahan aplikasi berpengaruh terhadap daya saing dan kinerja bank bank?
- b. Apakah keamanan sistem berpengaruh terhadap daya saing dan kinerja bank bank?

### 1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan aplikasi terhadap daya saing dan kinerja bank bank
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan sistem terhadap daya saing dan kinerja bank bank.

### 1.4 Manfaat penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

- a. Bagi Penulis, Untuk menambah wawasan mahasiswa tentang kemudahan aplikasi dan keamanan sistem dapat meningkatkan daya saing dan kinerja bank bank.
- b. Bagi pihak akademisi, Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya atau bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian tentang kemudahan aplikasi dan keamanan sistem dapat meningkatkan daya saing dan kinerja bank bank sebagai literatur untuk menambah ilmu pengetahuan.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak perusahaan, penelitian ini diharapkan sebagai salah satu pertimbangan dalam meningkatkan daya saing dan kinerja bank bank.
- b. Bagi Karyawan , Untuk menambah wawasan para karyawan bahwa kemudahan aplikasi dan keamanan sistem dapat meningkatkan daya saing dan kinerja bank bank.