

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pandemi Covid-19 telah berdampak luas pada berbagai sektor dan aspek kehidupan, termasuk sistem keuangan perbankan. Karantina wilayah yang diberlakukan mengakibatkan penurunan pemasaran produk yang signifikan. Situasi ini telah berdampak negatif pada stabilitas sistem keuangan. (Laucereno, 2022)

Keterbatasan akibat pandemi Covid-19 semakin meningkatkan kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang aman, cepat, efisien, dan mudah diakses. Tidak dapat dipungkiri bahwa digitalisasi kini telah menjadi kebutuhan yang mendasar bagi masyarakat. Pada digitalisasi sektor perbankan mulai membuat digital banking sebagai inovasi baru dalam layanan perbankan salah satu bank yang melihat peluang tersebut adalah Bank Hana dengan terus menerapkan transformasi digital dalam seluruh kegiatannya (Bank, 2022). Melalui digitalisasi tersebut, Bank Hana juga terus meningkatkan customer experience dalam rangka memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses produk dan layanan Bank Hana. Layanan digital banking dari Bank Hana juga memasuki babak baru dengan diluncurkannya LINE Bank by Bank Hana pada bulan Juni 2021 yang menandai transformasi bisnis konsumen Bank Hana untuk memberikan solusi perbankan digital masa depan (Bank, 2022)

Perkembangan tren transaksi perbankan yang semakin terdigitalisasi menuntut PT Bank KEB Hana Indonesia (Bank Hana) untuk terus beradaptasi dalam meningkatkan produk dan layanan digital banking yang dibutuhkan nasabah dari berbagai kalangan untuk menjalankan transaksinya dari mana pun, termasuk meningkatkan sistem keamanan dan customer experience di dalamnya, sebagai langkah visioner untuk meraih pertumbuhan masa kini. Tidak hanya fokus menarik perhatian dan loyalitas nasabah, namun digitalisasi yang juga diterapkan pada sistem operasional Bank akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi

pengelolaan usaha dalam rangka meraih pertumbuhan ekonomi yang solid dan berkelanjutan (Bank, 2022)

Dilihat dari laporan keuangan Hana Bank 2022 Line Bank berhasil menghimpun nasabah meningkat dari tahun sebelumnya. Untuk menghimpun nasabah didukung oleh faktor eksternal dan internal yang dapat membantu perusahaan dalam menganalisis dan mengevaluasi agar dapat bertahan dari ancaman yang dihadapi perusahaan. Berdasarkan latar belakang diatas maka dari itu penulis memilih judul Tugas Akhir **“Identifikasi Faktor Eksternal dan Internal Line Bank”**

I.2 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi Faktor Eksternal pada fitur layanan Line Bank
2. Untuk mengidentifikasi Faktor Internal pada fitur layanan Line Bank

I.3 Manfaat Tugas Akhir

Adapun manfaat dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
Diharapkan penulisan tugas akhir ini dapat menjadi sarana pembelajaran dan referensi tentang Faktor eksternal dan Internal Line Bank
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Bank menjadi evaluasi dalam kegiatan operasional sesuai dengan hasil analisis faktor eksternal dan internal
 - b. Bagi nasabah menjadi bahan pertimbangan untuk menggunakan Line Bank sesuai dengan hasil analisis faktor eksternal dan internal