

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Bank umum adalah organisasi yang menjalankan operasi bisnis konvensional, termasuk penyaluran dana kepada masyarakat dan penyediaan jasa keuangan. Kegiatan ini dirancang untuk memfasilitasi lalu lintas pembayaran. Layanan perbankan tradisional ditawarkan. Artinya seluruh layanan perbankan yang ada bisa dibagikan. Demikian pula dengan wilayah kegiatannya yang tersebar di seluruh wilayah, dan bank umum sering disebut bank komersial (Larissa Inez Ardelia, 2022).

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat, serta menyelenggarakan jasa perbankan lainnya (Ariana, 2016). Diantara jenis produk yang ditawarkan oleh bank, jenis produk yang paling sering dipergunakan bank adalah jenis produk tabungan. Hal ini disebabkan karena bank ingin mengelola dana nasabahnya dengan kelebihan dana yang disalurkan pada sisi aset neraca bank.

PT. Bank DKI merupakan suatu perseroan terbatas yang bergerak di bidang perbankan dan jasa keuangan serta merupakan bank umum dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). PT Bank DKI didirikan pada 11 April 1961 dan merupakan bank pembangunan daerah pertama di Indonesia. Peristiwa ini bertepatan dengan ditetapkannya Jakarta sebagai ibu kota Indonesia. Bank DKI memiliki sejarah yang kaya dan telah mengalami banyak perubahan status dan nama sebagai akibat dari percepatan ekspansi Jakarta.

Awalnya didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djakarta Raya, kemudian berganti nama menjadi Perusahaan Daerah (PD) Bank Pembangunan Daerah DKI Jakarta pada tahun 1978. Pada tahun 1999, status dan nama perusahaan kembali diubah menjadi PT Bank Daerah Khusus Ibukota Jakarta Raya. Selanjutnya pada tahun 2008, nama perusahaan diubah menjadi PT Bank. Visi PT Bank DKI yang menyatakan "menjadi bank pilihan Jakarta yang

maju dan sejahtera" menunjukkan komitmen mereka untuk menjadi institusi keuangan yang terdepan dalam melayani Jakarta dan penduduknya. Visi ini telah diperkenalkan sejak tahun 2020 dengan tujuan untuk memenuhi harapan pemegang saham serta pemangku kepentingan lainnya.

Untuk menjalankan operasionalnya Bank DKI mempunyai 1 Kantor Pusat, 301 Kantor Layanan yang terdiri dari 24 Kantor Cabang & KC Syariah, 225 Kantor Cabang Pembantu & KCP Syariah, 6 Kantor Kas Syariah, 24 Payment Point, 5 Kantor Fungsional, 17 *Mobile* Branch, 700 ATM, 3.887 Mesin ADC, dan 1.932 M-POS yang tersebar di seluruh Indonesia (DKI, 2024).

Mobile Banking mulai muncul sebagai salah satu layanan dari bank yang memudahkan untuk transaksi keuangan. Memiliki berbagai macam fitur seperti bertransaksi, berbelanja, mentransfer uang, membayar tagihan, dan lainnya tanpa harus datang ke bank. Kini menggunakan layanan Digital Banking menjadi mudah, nasabah tidak perlu datang langsung ke bank dan dapat menghemat waktu bagi nasabah.

Institusi perbankan di Indonesia terlibat dalam upaya kompetitif untuk menawarkan layanan terbaik melalui aplikasi *Mobile* banking, mengingat banyaknya aplikasi *Mobile* yang tersedia di negara ini. Agar sukses di pasar, bank yang menyediakan layanan *Mobile* Banking harus memiliki aplikasi *Mobile* Banking yang secara efektif mewakili institusi tersebut kepada konsumennya. Lembaga perbankan harus menyiapkan strategi-strategi yang efektif untuk bisa bertahan.

Bank DKI merupakan pemilik dari aplikasi *JakOne Mobile* yang merupakan salah satu bentuk aplikasi *Mobile* Banking yang ada saat ini. *JakOne Mobile* adalah aplikasi utilitas keuangan yang mencakup kemampuan e-wallet dan *Mobile* banking. Aplikasi ini dirancang guna memudahkan pengguna dalam melaksanakan transaksi keuangan sehari-hari, baik melalui perangkat *Mobile* seperti smartphone maupun tablet, dengan merchant yang bekerja sama dengan Bank DKI (Yuwono et al., 2019). *JakOne Mobile* memberikan agar bertransaksi menjadi mudah dan mengatur kebutuhan keuangan dengan fitur yang ada yaitu *Mobile* Banking dan E-Wallet dalam satu aplikasi. Kegunaannya untuk aktifitas perbankan seperti Transfer Dana, Pembayaran, Cek saldo dan lain sebagainya

melalui Aplikasi *JakOne Mobile* ini (Qoniah et al., 2022).

Berdasarkan laporan Desember 2023, jumlah pengguna aplikasi *JakOne Mobile* diketahui jumlah pengguna yang mendownload aplikasi *JakOne Mobile* mencapai 2,23 juta orang, tumbuh 12,11% secara tahunan (year on year/yoy). Angka tersebut sangat memuaskan untuk layanan *JakOne Mobile*, dan diharapkan dapat ditingkatkan lagi seiring dengan semakin banyaknya nasabah baru yang hendak mengunduh agar lebih tertarik untuk mempergunakan aplikasi ini.



Sumber : Laporan Tahunan PT. Bank DKI (2023)

Gambar 1. Perkembangan Pengguna *JakOne Mobile*

Pada gambar 1 diatas dapat dijelaskan, selama dua tahun jumlah pengguna aplikasi *JakOne Mobile* terjadi kenaikan senilai 1,45 Juta nasabah yang semula di tahun 2020 senilai 902,626 ribu nasabah, di tahun 2022 - 2023 jumlah pengguna *JakOne Mobile* semakin meningkat sebesar 1,99 Juta nasabah dan di tahun 2023 tercatat jumlah pengguna aplikasi *JakOne Mobile* terus terjadi kenaikan di tahun 2023 sejumlah 2,23 Juta orang pengguna. Peningkatan pengguna *JakOne Mobile* ini menunjukkan kinerja Bank DKI yang tumbuh secara berkualitas dan berkelanjutan yang sejalan dengan harapan strategis Bank DKI (DKI, 2023).

Dengan adanya peningkatan jumlah pengguna yang tiap tahun terus meningkat, menurut Amirul Wicaksono, Pelaksana Tugas Dirut Bank DKI, bank tersebut sedang mengembangkan berbagai fitur layanan pada aplikasi *JakOne Mobile*

dengan berbagai langkah inovasi digital. Hal ini dilakukan sebagai upaya memberi pelayanan terbaik ke pelanggan. Fokus utama pengembangan ini adalah pada layanan perbankan berbasis digital, yang mencakup pengembangan rangkaian produk dan layanan.

Amirul menyampaikan bahwa aplikasi JakOne Mobile dilengkapi dengan sejumlah teknologi biometrik untuk meningkatkan keamanan dalam melakukan transaksi. Ini terbukti dengan Penghargaan yang diterima Bank DKI, termasuk penghargaan sebagai The 3rd Best Overall BPD dalam Pelayanan Prima pada acara 21st Banking Service Excellence 2024, menunjukkan pengakuan atas upaya bank dalam mengembangkan teknologi digital untuk layanan perbankan. Ini menegaskan bahwa Bank DKI berada di jalur yang tepat dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabahnya.

Pernyataan dari Sekretaris Perusahaan Bank DKI, Arie Rinaldi, menekankan pentingnya inovasi dan kolaborasi dalam menghadapi era digital yang terus berkembang. Menurut dia, kemampuan beradaptasi dan berinovasi menjadi kunci untuk mempertahankan keunggulan kompetitif pada era digital saat ini. "Ini sudah menjadi visi dan misi kami," ujarnya (Prabowo, 2024). Maka dari itu analisis SWOT ini sangat berguna bagi perusahaan untuk bisa mengetahui apa saja keunggulan yang dimiliki untuk dipertahankan dan peluang yang ada serta kelemahan, ancaman yang harus dihindari.

Analisis SWOT memang memiliki fungsi yang penting guna menganalisis kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), serta ancaman (*threats*) yang dimiliki perusahaan atau produk dari perusahaan tersebut, yang dilaksanakan melalui analisa pada suatu kondisi *internal* perusahaan, dan menganalisa terkait peluang serta ancaman yang dihadapi perusahaan dengan dijalankan analisa terhadap kondisi *eksternal* perusahaan. Identifikasi sistematis berbagai faktor untuk mengembangkan strategi perusahaan adalah penjelasan lain untuk analisis SWOT. Logika yang dapat mengoptimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) sekaligus meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*) menjadi landasan analisis ini (Putra, 2019).

Di sektor perbankan, analisis SWOT memberikan wawasan penting mengenai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi lembaga keuangan. Dengan pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor tersebut, bank dapat menyusun strategi yang efektif untuk memanfaatkan kekuatan yang dimiliki, mengatasi kelemahan, mengeksplorasi peluang yang ada, dan mengantisipasi ancaman yang mungkin timbul.

Analisis SWOT ialah alat yang berharga bagi bank guna membangun keunggulan kompetitif dan mencapai kesuksesan jangka panjang. Bank perlu mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi permasalahan dan memanfaatkan peluang. Dengan memahami analisis SWOT sektor perbankan memungkinkan bank memaksimalkan kekuatan, memperbaiki kelemahan, memanfaatkan peluang, dan membatasi risiko (Akbar et al., 2023).

Analisis SWOT merupakan pendekatan metodis untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan strategi yang menjadi ciri kesesuaian di antara faktor-faktor tersebut, termasuk kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam lingkungan yang dihadapi Perusahaan. Penerapan *Mobile Banking* diharapkan dapat sekaligus memberikan gambaran kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada industri perbankan. Oleh karena itu, para bankers akan terdorong untuk meningkatkan infrastruktur teknologi dan layanan perbankan mereka untuk memberikan pengalaman layanan digital yang lebih terkini kepada nasabah (Wulandari et al., 2023).

Pada metode analisis SWOT ini bermanfaat untuk melihat 4 poin permasalahan yang berbeda, seperti mempertahankan kekuatan dan peluang yang sudah ada atau terlihat, untuk mengurangi kekurangan serta menghindari ancaman yang mungkin muncul pada Perusahaan. Maka apabila digunakan dengan benar, analisis SWOT memiliki dampak yang besar dan dapat mempermudah pemahaman guna melihat sebuah sisi yang terabaikan serta terlupakan selama ini.

Berlandaskan penjelasan yang diuraikan diatas, maka diketahui Analisa SWOT sangat penting untuk perusahaan. *JakOne Mobile* mempunyai kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman. Menggabungkan kekuatan dan peluang dapat meminimalisir kelemahan dan dapat mencegah terjadinya ancaman. Oleh

karena itu penulis melakukan penyusunan laporan Tugas Akhir (TA) yang berjudul “**Analisis SWOT Pada Aplikasi JakOne Mobile**”.

I.2. Tujuan TA

Berlandaskan latar belakang di atas, maka penulis memiliki tujuan penulisan Tugas Akhir ini yaitu:

1. Untuk mengetahui *Strength* (kekuatan) pada aplikasi *Mobile Banking JakOne Mobile*
2. Untuk mengetahui *Weakness* (kelemahan) pada aplikasi *Mobile Banking JakOne Mobile*
3. Untuk mengetahui *Opportunities* (peluang) pada aplikasi *Mobile Banking JakOne Mobile*
4. Untuk mengetahui *Threats* (ancaman) pada aplikasi *Mobile Banking JakOne Mobile*
5. Untuk mengetahui analisis SWOT pada aplikasi *Mobile Banking JakOne Mobile*

I.3. Manfaat TA

Manfaat membuat Laporan Tugas Akhir (TA) ini, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang didapat dari TA ini ialah untuk mengetahui Kelebihan, Kekurangan, serta Ancaman, Peluang dan Tantangan yang muncul pada Aplikasi *Mobile Banking JakOne Mobile*.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perbankan

Memberikan bahan masukan untuk perusahaan dengan harapan keberhasilan bisa memperkuat kinerja perbankan.

b) Bagi Masyarakat luas

Dapat digunakan sebagai pedoman untuk memahami pentingnya untuk memahami suatu situasi dan kondisi perusahaan, salah satunya dengan dilakukannya analisis SWOT.