

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Karena perbankan adalah lembaga keuangan yang dipercaya oleh banyak orang dan memainkan peran penting dalam sistem perekonomian, bank adalah inti dari sistem keuangan. Mereka secara aktif menerima uang dari orang-orang dalam bentuk tabungan, giro, deposito, dan lain-lain. Semakin banyak bank yang menawarkan fasilitas e-banking, semakin banyak persaingan antara mereka (Wulan Pinontoan 2013). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), "kompetitif" adalah suatu sikap yang berkaitan dengan kompetisi atau persaingan. Keunggulan kompetitif dipertimbangkan saat membuat strategi bisnis, kata Edi Surya Negara Romindo (2020). Menjaga keunggulan kompetitif akan meningkatkan laba perusahaan dalam jangka panjang. Risiko operasional adalah bahaya yang disebabkan oleh faktor eksternal yang mempengaruhi operasional, seperti kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan proses internal yang tidak atau tidak berfungsi dengan baik.

Menurut Tawan (2006), risiko operasional adalah kemungkinan yang disebabkan oleh masalah eksternal yang mempengaruhi operasi bank, kesalahan manusia, ketidakefektifan proses internal, atau kegagalan sistem. Menurut Irham Fahmi (2014:53), risiko operasional adalah risiko yang biasanya berasal dari masalah internal perusahaan yang disebabkan oleh sistem kontrol manajemen yang lemah yang dilakukan oleh pihak internal perusahaan. Selain itu, menurut Hanggraeni (2010) dalam Suhendra dkk (2013), manajemen risiko adalah kumpulan tindakan dan metodologi yang digunakan untuk menemukan, mengukur, memonitor, dan mengontrol risiko yang muncul dari aktivitas operasional suatu organisasi. Mengurangi risiko yang berbeda-beda yang terkait dengan bidang yang telah dipilih pada tingkat yang dapat diterima oleh masyarakat adalah tujuan dari penggunaan manajemen risiko.

Dalam hal ini, ada risiko karena kesalahan proses. Kesalahan input data oleh karyawan adalah contoh kesalahan yang dapat mengakibatkan kerugian

bagi perusahaan, karyawan, dan konsumen. Sebagai contoh, perbankan membagi risiko nasabah menjadi kategori tinggi atau sedang. Tujuannya adalah untuk membuat perbankan lebih mudah untuk mengawasi transaksi keuangan klien mereka untuk mencegah pencucian uang dan tindakan lain yang dapat merugikan perusahaan. contoh tambahan dari kegagalan sistem atau teknologi. Bank membutuhkan jaringan dan sitem yang baik, tetapi salah satu kesalahan dalam teknologi ini adalah jaringan sistem yang offline, yang menghalangi pelanggan untuk bertransaksi. Contoh lain dari kesalahan lingkungan adalah banjir, gempa, dan kebakaran.

Risiko operasional dapat menyebabkan kerugian bank baik secara finansial maupun non-finansial. Misalnya, kerugian finansial yang tidak langsung, penurunan kepercayaan masyarakat terhadap BCA, dan waktu offline yang lama. Karena itu, manajemen risiko perusahaan diperlukan.

Manajemen risiko adalah cara terstruktur untuk mengelola ketidakpastian dan risiko kerugian yang disebabkan oleh berbagai tindakan bisnis. Manajemen perlu memiliki keahlian dan kompetensi yang memadai untuk mengurangi risiko. Menurut definisi tambahan, manajemen risiko adalah kumpulan langkah-langkah dan teknik yang digunakan untuk menemukan, mengukur, mengawasi, dan mengendalikan risiko yang muncul dari operasi bank secara keseluruhan. Penulis menggunakan metode ERM untuk mengukur peran manajemen risiko perusahaan dalam kekompetitifannya. ERM adalah proses evaluasi pada potensi risiko yang sudah dianalisis, yang memudahkan manajemen untuk membuat keputusan tentang setiap potensi risiko.

Salah satu bank swasta yang ada di Indonesia adalah PT Bank Central Asia Tbk. yang didirikan pertama kali oleh Soedono Salim pada 21 Februari 1957, akhirnya menjadi bank swasta terbesar di Indonesia. Saat ini, BCA memiliki aset sebesar Rp 1.228 Triliun dan akan menyalurkan kredit sebesar Rp 637 Triliun pada tahun 2021. Pada tahun 2021, BCA memiliki 18.034 mesin ATM, 1.242 kantor cabang, dan lebih dari 28 juta rekening nasabah. Pada tahun 2021, BCA berada di peringkat ketiga di Indonesia dari segi total aset, dengan

Bank Mandiri dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) berada di peringkat pertama dan kedua (Statista, 2021). Dalam sejarahnya, BCA termasuk bank yang paling inovatif. Bank pertama di Indonesia yang dapat memberikan kartu kredit adalah BCA.

Dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi yang semakin cepat, bank BCA adalah salah satu yang pertama yang mengubah perilaku dan transaksi nasabahnya. Masyarakat semakin bergantung pada platform digital untuk melakukan tugas sehari-hari mereka, seperti bertransaksi dengan bank. sesuai dengan tren. Selain itu, preferensi nasabah BCA telah berubah, beralih dari layanan kantor cabang ke layanan internet dan mobile banking. 99,0 persen transaksi BCA pada tahun 2020 dilakukan secara digital dan elektronik.

BCA telah menjadi pemimpin dalam mengembangkan perbankan digital, yang telah menempatkannya dalam posisi yang kuat dalam menangani perubahan perilaku pelanggan. BCA menawarkan beragam produk dan layanan, serta jaringan perbankan elektronik yang andal dan luas, bersama dengan layanan digital yang semakin berkembang.

BCA memberikan kemudahan transaksi teknologi dengan fokus pada pelanggan. Jadi, selama pandemi COVID-19 tahun 2020, transisi bank menuju perbankan transaksi berbasis digital semakin cepat. Kebutuhan akan layanan perbankan online dan elektronik telah meningkat sebagai akibat dari pembatasan mobilitas dan interaksi fisik. Pertumbuhan rata-rata transaksi harian sebesar 41% dari jumlah transaksi sebelum pandemi menunjukkan bahwa BCA berhasil memanfaatkan peluang ini berkat jaringan perbankan elektronik yang kuat. Kompetitif adalah nilai tambah dari suatu perusahaan yang dapat dimunculkan dari keunikan produk maupun pelayanan yang dilakukan perusahaan. Keunggulan bersaing sebuah perusahaan salah satunya dengan perbedaan (*differentiation*) tawaran perusahaan yang memberikan nilai lebih kepada konsumen dibandingkan dengan pesaing. Penawaran perusahaan kepada pasar dapat didiferensiasikan melalui: diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, diferensiasi personalia, diferensiasi Citra dan diferensiasi

saluran distribus. Keunggulan bersaing adalah kemampuan atau kapabilitas yang dimiliki oleh suatu bisnis atau usaha dalam mendapatkan laba yang lebih tinggi dibandingkan pesaingnya yang didapatkan melalui karakteristik dan sumber daya dengan kinerja yang lebih baik. Suatu perusahaan dikatakan memiliki *competitive advantage* apabila dapat menghasilkan dan mempertahankan profit lebih banyak dari pesaingnya.

BCA saat ini menggunakan manajemen risiko sebagai dasar untuk meningkatkan kinerja dan menciptakan nilai tambah yang berkelanjutan. Selain itu, BCA menerapkan manajemen risiko secara ketat dan mengikuti peraturan regulator terbaru dan praktik terbaik dunia. BCA secara berkala melakukan tes stres dengan berbagai skenario dan mengkaji parameter dan elemen stres. BCA meningkatkan kesadaran risiko melalui program pelatihan manajemen risiko dan sertifikasi serta pelatihan kerja jangka pendek. Selain itu, bank pertama di Indonesia yang memiliki mesin ATM adalah BCA.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan manajemen risiko dalam kekompetitifan pada PT Bank Central Asia Tbk dengan pendekatan ERM (*Enterprise Risk Management*) menggunakan tabel likelihood sehingga dapat dengan mudah menangani risiko-risiko yang terjadi kedepannya, serta integritas BCA dapat di jaga dengan konsisten dalam dunia perbankan. Perbedaan penelitian saya dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian saya dengan pendekatan ERM (*Enterprise Risk Management*) menggunakan tabel likelihood sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi akademik agar penelitian ini dapat menambahkan referensi dalam bidang ilmu dengan menggunakan tabel likelihood. Kriteria risiko dibuat setelah seluruh risiko diidentifikasi pada setiap tujuan atau sasaran, sehingga kriteria risiko dibuat untuk masing-masing risiko, kriteria risiko akan menjadi dasar pengukuran setiap konsekuensi dan kemungkinan terjadinya (*likelihood*) pada tahapan berikutnya, sehingga dapat menjadi acuan menentukan level risiko, mengevaluasi dan menganalisis risiko.

Manfaat bagi perusahaan agar dapat memberikan wawasan terhadap peranan manajemen risiko dalam kekompetitifan pada PT Bank Central Asia Tbk adalah risiko operasional yang telah di aplikasikan sehingga dapat memberikan masukan dalam mempertahankan kualitas perusahaan kedepannya agar tetap unggul dalam dunia perbankan dan untuk mengembangkan dan memperdalam ilmu.

Manfaat bagi peneliti supaya dapat menambah wawasan bagi peneliti dan diharapkan dapat menjadi acuan dalam bidang ilmu manajemen risiko perbankan serta dapat dikembangkan kembali oleh peneliti selanjutnya.