

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Pemilihan Judul

Perkembangan teknologi *digital* yang semakin meningkat saat ini semakin terasa dan membuat dunia perbankan terus berinovasi menjaga serta meningkatkan tujuan bisnis nya. Hal ini juga terjadi pada produk dan jasa perbankan dalam program kerja yang sudah dan yang akan dijalankan. Di Indonesia, hal tersebut sudah kita rasakan dan dampak akibat perubahan teknologi ke 4.0 tersebut antara lain yaitu dengan hadirnya berbagai perusahaan *Start Up* berbasis *digital*. Seperti; Ovo, LinkAja, FirstPay, True Money, dll yang merupakan suatu aplikasi teknologi *digital* yang sifatnya efektif dan efisien dengan sistemnya yaitu pembayaran secara *cashless*. Disamping itu, fungsi utama perbankan tetaplah tidak akan hilang dikarenakan dengan kasus COVID-19 yang saat ini sedang menghampiri Indonesia dan membuat banyak masyarakat yang melakukan transaksi melalui *digital banking* untuk memudahkan merebaknya kasus COVID-19 ini ketika masyarakat ingin melakukan berbagai transaksi kebutuhan kehidupan sehari-hari. Melihat hal itu, perbankan juga terus berinisiatif mempertajam program kerjanya secara sistematis dan berkala. Hal tersebut dapat dicapai dengan menggunakan *tools Balance Scorecard* sebagai sistem manajemen perencanaan yang strategis.

Keberadaan *balance scorecard* sangat penting bagi perusahaan. Dengan adanya *tools* tersebut telah terbukti membuat perusahaan bank maupun non

bank mampu menciptakan persaingan yang kompetitif. Perusahaan juga tidak takut lagi jika berhadapan dengan kompetitor yang lebih besar. Karena dengan penggunaan *balance scorecard*, perusahaan jadi lebih tahu letak kelemahan serta kelebihan. Dengan begitu, proses pencarian solusi juga menjadi lebih cepat dan akurat. Pada dasarnya, *balance scorecard* digunakan untuk melihat kemampuan suatu perusahaan dan melihat sudah sejauh mana pergerakan dan perkembangan yang telah dicapai sesuai dengan perencanaan sebelumnya dan dapat memberikan pandangan menyeluruh mengenai kinerja suatu perusahaan untuk kedepannya.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia yang telah memiliki banyak cabang di beberapa daerah termasuk pencapaiannya melakukan konektivitas cabangnya sampai ke berbagai negara. BNI telah menunjukkan konsistensinya dalam meningkatkan konsep strategi bisnisnya yaitu dengan pernah mendapat penghargaan *Sustainability Business Awards* pada tahun 2012 dari Global Initiative Singapore untuk kategori BUMN terbaik (*Best State Owned Company*) dan Perbankan dan Keuangan terbaik (*Banking and Finance Champion*). ajang penghargaan yang baru pertama kali digelar di Indonesia ini diberikan kepada perusahaan yang berhasil meningkatkan kesadaran dan tanggung jawab dalam praktek bisnis yang berkelanjutan dan memberi manfaat besar bagi pelaku usaha bisnis. BNI dinilai sebagai salah satu perusahaan yang berhasil menjalankan konsep *sustainable business* dengan beberapa

indikator seperti *strategy and vision, water management, waste and recycling practice*, dll.

Dari hasil uraian yang telah dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul :

**STRATEGI PENGGUNAKAN *TOOLS BALANCE SCORECARD*  
TERHADAP *DIGITAL BANKING* DI PT. BANK NEGARA  
INDONESIA (Persero) Tbk.**

## **1.2 Batasan Permasalahan**

Dalam penulisan Tugas Akhir ini atas permasalahan penelitian hanya pada strategi menggunakan *tools balance scorecard* terhadap digital banking di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat di Jakarta Pusat.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas sesuai dengan judul tugas akhir yaitu “Bagaimana Penerapan Strategi Menggunakan *Tools Balance Scorecard* terhadap digital banking di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat di Jakarta Pusat?”.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang akan menjadi alasan penulisan tugas akhir ini yaitu “Untuk Memahami Penerapan Strategi Menggunakan *Tools Balance Scorecard* terhadap digital banking di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat di Jakarta Pusat”.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1. Manfaat Teoritis

- a. Secara teoritis menerapkan teori tentang *balance scorecard*.
- b. Bagi civitas akademika dapat menambah informasi sumbangan pemikiran dan bahan kajian dalam penelitian.

### 1.5.2. Manfaat Praktis

#### 1.5.2.1 Bagi Penulis

- Sebagai salah satu persyarat kelulusan untuk menyelesaikan pendidikan pada program Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
- Memperluas wawasan berpikir dalam bidang Perbankan khususnya yang berkaitan dengan strategi penggunaan *tools balance scorecard* dalam mengukur kinerja perusahaan terhadap perkembangan digital banking di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat di Jakarta pusat.
- Penulis dapat mengetahui konsep *tools Balance Scorecard* pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat di Jakarta Pusat.
- Mengetahui relevansi antara teori dengan yang dipelajari saat kuliah dengan praktek lapangan langsung dalam dunia kerja.

#### 1.5.2.2. Bagi Instansi

- Dapat memberikan informasi yang mampu digunakan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat di Jakarta Pusat.
- Sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya mengenai prosedur penggunaan *tools Balance Scorecard* terhadap *digital banking*.

#### 1.5.2.3. Bagi Universitas Kristen Indonesia

Sebagai bentuk sumbangan pengetahuan mengenai penerapan strategi perbankan dalam menggunakan *tools balanced scorecard* terutama pada jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi.

### 1.6 Metode Penelitian

#### 1.6.1 Riset Kepustakaan

Yaitu mengumpulkan riset yang bersifat teoritis, yang diperoleh dari buku-buku bacaan kuliah yang ada hubungannya dengan judul Tugas Akhir

#### 1.6.2 Riset Lapangan

Penulis mengadakan penelitian langsung ke PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Pusat di Jakarta Pusat dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan makalah dengan menempuh cara sebagai berikut :

a. Interview

dengan menanyakan langsung beberapa hal tentang pokok pembahasan kepada pihak-pihak yang terkait sehingga dapat memperoleh hasil dan data informasi yang akan dipertanyakan dalam penelitian ini.

b. Kuesioner

dengan menyebarkan beberapa daftar pertanyaan seputar batasan masalah kepada pihak – pihak yang terkait sehingga memperoleh hasil dan informasi yang dibahas dalam penelitian ini

## 1.7 Sitematika Penulisan

Agar dalam penulisan ini tidak menyimpang sesuai dengan arah pembahasan yang telah ditetapkan, maka telah diklasifikasikan pembahasan-pembahasan secara sistematis, yang terdiri dari :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang apa yang menjadi pokok permasalahan secara umum yang meliputi latar belakang masalah, pokok permasalahan, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini penulis akan menguraikan mengenai pengertian bank, pengertian *balance scorecard*, konsep penggunaan *tools balance scorecard* dan penerapan *tools balance scorecard* pada PT. Bank Negara Indonesia -(Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat.

### **BAB III : TINJAUAN UMUM**

Pada bab ini penulis akan menguraikan tentang gambaran umum pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat antara lain, tentang sejarah singkat, struktur organisasi, kegiatan usahanya, produk yang dihasilkan dan dipasarkan, masalah yang dihadapi dan kebijakan yang dijalankan perusahaan.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas mengenai strategi penggunaan *tools balance scorecard* terhadap *digital banking* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., serta permasalahan yang dihadapi dan pemecahan permasalahannya.

### **BAB V : PENUTUP**

Dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari pembahasan yang telah dilakukan dan mencoba memberikan saran-saran yang dapat bermanfaat dan sifatnya membangun