

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Aktivitas Perbankan di Indonesia berkembang sangat pesat dan dapat mempengaruhi perekonomian negara. Bank memiliki fungsi yakni Lembaga perbankan atau Lembaga yang mengelola keuangan pada pembiayaan masyarakat dalam bentuk jasa. Bank saat ini menghadapi perubahan serba cepat dan ketat pada aspek teknologi, nasabah maupun regulasi di dalamnya. Pada era digitalisasi terjadi perubahan yang signifikan pada sikap konsumen, ekonomi digital dan perubahan-perubahan lainnya pada teknologi atau model bisnis setelah globalisasi. ditambah dengan masa pandemi covid-19 yang semakin mempercepat perubahan tersebut membuat perbankan di masa depan tidak bisa begitu saja menjadi kelanjutan dari perbankan seperti dulu. Berkurangnya jumlah karyawan perbankan ini disebabkan karena era disruptif Industri 4.0. Manajemen perbankan fokus pada pengembangan teknologi digital untuk melayani para nasabah (Kurniawan & Setiawan, 2020).

Perubahan pada sistem perbankan yang dilakukan oleh perusahaan perbankan atau dilakukan oleh kantor cabang bank saat ini dilakukan secara digital atau online tanpa perlu datang ke kantor cabang. *Pricewaterhousecooper* merilis laporan bahwa “bank tradisional tidak akan bertahan pada tahun 2025”. Hal tersebut tentunya menggemparkan dunia perbankan, ekonomi pasar dapat segera ada tanpa adanya bank, namun Bank masih memiliki fungsi yang berguna: merek dan reputasi dari bank akan tetap memiliki potensi kuat, namun penyedia perbankan alternatif masih kekurangan kepercayaan. Sehingga, para pelaku teknologi menciptakan dan memiliki merek yang dapat digunakan sebagai jenis kepercayaan yang diperlukan untuk menantang bank dalam layanan perbankan. Proses yang sebelumnya harus dilakukan di kantor dengan pelayanan karyawan kini bisa dilakukan dengan aplikasi melalui ponsel pintar atau smartphone (Kurniawan & Setiawan, 2020).

Hal yang perlu dilakukan bank yakni melakukan inovasi dan mengelola program transformasi teknologi sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini

untuk tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan nasabah. (Adam & Widiatoro, 2019)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana bank melakukan inovasi pelayanan sebagai upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan bank. Penelitian ini menggunakan metode design thinking untuk menciptakan inovasi layanan. Dengan menggunakan metode tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul ” **INOVASI LAYANAN BARU DENGAN *DESIGN THINKING* SEBAGAI UPAYA UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN BANK TRADISIONAL**”

1.2 Rumusan Masalah

Pada penjelasan latar belakang, maka rumusan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Penerapan *Design Thinking* untuk Inovasi Layanan Baru di Bank Tradisional?
2. Bagaimana proses Inovasi Layanan Baru di bank Tradisional?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana bank melakukan inovasi [pelayanan](#) sebagai upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan bank

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian dilaksanakan guna untuk memberikan manfaat beberapa pihak, seperti hasil dari penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis dan secara praktis bagi pihak yang bersangkutan :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk perusahaan dan penulis tentang inovasi Layanan Baru dengan *Design Thinking* sebagai Upaya untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bank Tradisional.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti diharapkan dapat bermanfaat untuk masyarakat mengenai Pengaruh inovasi Layanan Baru dengan *Design Thinking* sebagai Upaya untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bank Tradisional

2. Bagi Akademisi

- a. Melalui penelitian yang dilakukan oleh peneliti diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan masukan tambahan khususnya dalam jurusan kewirausahaan
- b. Melalui penelitian yang dilakukan peneliti ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan wawasan bagi penelitian ilmiah selanjutnya untuk dapat mengembangkan mengenai *Design Thinking* dalam Pengaruh inovasi Layanan Baru dengan *Design Thinking* sebagai Upaya untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bank Tradisional
- c. Penelitian ini bermanfaat bagi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Gresik, guna pembelajaran bagi mahasiswa lain.