

Tanggal Ujian: 31 Agustus 2020

Tanggal Revisi: 16 September 2020

Disetujui: 16 September 2020

**ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL DI INDONESIA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA PT BANK TABUNGAN  
PENSIUNAN NASIONAL TBK (Studi Kasus Nasabah PT BTPN Cabang Balikpapan  
Pengguna Aplikasi Jenius)**

**Juanita Nur Aulia<sup>\*1</sup>, Ida Suriana, SE.,MM.<sup>2</sup>, Dahyang Ika Leni W, SE.,M.Ak.<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>2</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

<sup>3</sup>Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Juanitaauliaa@gmail.com

**ABSTRACT**

*The more development of information technology, many Indonesians use technology as a daily necessity. One of them is financial applications. The purpose of this study is to analyze the strengths, what are the weakness, what opportunities arise and what threats arise from the application of financial technology at the Balikpapan branch of the BTPN bank, especially the implementation of the Jenius application. Data obtained from interviews and documentation. The type of this research is descriptive qualitative. The results of the study conclude that the strength of the genius application is quite good with quite strong advantages, although there are weaknesses, namely the features and infrastructure provided are not complete enough. The rapid development of technology makes the opportunity for this genius application to develop better, but because it is developing and many are using it, it will also become a harmful threat if it is not properly protected.*

**Keywords:** *SWOT Analysis, Service Quality, Financial Technology, Jenius Application.*

**ABSTRAK**

Semakin berkembangnya teknologi informasi, banyak masyarakat Indonesia yang memanfaatkan teknologi sebagai kebutuhan sehari-hari. Salah satunya adalah penggunaan teknologi finansial. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kekuatan, apa saja kelemahan, peluang apa yang muncul dan ancaman apa yang muncul dari pengimplementasian teknologi finansial di bank BTPN Cabang Balikpapan khususnya pengimplementasian Aplikasi Jenius. Data diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi. Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kekuatan aplikasi jenius sudah cukup bagus dengan keunggulan yang cukup kuat, walaupun terdapat kelemahan yaitu fitur dan prasarana yang diberikan masih belum cukup lengkap. Perkembangan teknologi yang pesat menjadikan peluang aplikasi jenius ini bisa berkembang lebih baik namun karena berkembang dan banyak yang menggunakan maka akan menjadi ancaman yang merugikan juga jika tidak diprotect dengan baik.

**Kata kunci:** Analisis SWOT, Kualitas Layanan, Teknologi Finansial, Aplikasi Jenius.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia berkembang pesat, dari data pengguna teknologi finansial yang dipublikasikan oleh Indonesia Digital tahun 2019, penggunaan mobile *banking* sudah sangat masif mencapai 61% sedangkan penggunaan teknologi digital dalam pembayaran mencapai 35%. Begitupula dengan pembelian *online* yang mencapai persentase terbanyak yaitu 76% serta pertukaran mata uang asing menggunakan aplikasi mencapai 9,5%. Ini berarti rata-rata penduduk di Indonesia sudah melakukan transaksi perbankan menggunakan aplikasi digital sehingga lembaga keuangan harus terus berinovasi untuk memberikan produk digital terbaik agar kualitas layanan perbankan semakin baik.



Gambar 1.1 Penggunaan *finansial teknologi* 2019  
Sumber : Indonesia Digital

Lembaga perbankan harus dapat mengeluarkan inovasi yaitu produk digital untuk dapat meningkatkan mutu kualitas lembaga tersebut serta tidak tertinggal oleh jaman. Apriyani (2016) menyimpulkan bahwa lembaga perbankan perlu dalam memanfaatkan implmentasi finansial untuk meningkatkan efesiensi dan efektifitas kegiatan operasional, serta mutu kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya.

Dalam penelitian Hendro (2018) menyimpulkan teknologi finansial yang diimplementasikan akan terdapat kekuatan,kelemahan, ancaman, dan peluang bagi dunia perbankan secara bersamaan sehingga membuat para lembaga perbankan harus memperbaiki infrastruktur teknologi informasi agar dapat berkolaborasi dengan teknologi finansial. Sehingga, nasabah bisa merasakan peningkatan kualitas layanan dari teknologi finansial.

### 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana kekuatan (*strength*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN Kantor Cabang Balikpapan?
2. Apa saja kelemahan (*weakness*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN Kantor Cabang Balikpapan?
3. Peluang (*opportunities*) apa yang muncul dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN Kantor Cabang Balikpapan?
4. Apa saja ancaman (*threats*) yang muncul dari implementasi terhadap kualitas layanan pada PT BTPN Kantor Cabang Balikpapan?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka adapula tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui bagaimana kekuatan (*strengths*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN kantor cabang Balikpapan.
2. Mengetahui apa saja kelemahan (*weakness*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN kantor cabang Balikpapan.
3. Mengetahui peluang yang muncul (*opportunities*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN kantor cabang Balikpapan.
4. Mengetahui apa saja ancaman (*threats*) yang muncul dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT BTPN kantor cabang Balikpapan.

### 1.4. Penelitian Terdahulu

Apriyani (2016) menyimpulkan bahwa lembaga perbankan perlu dalam memanfaatkan implementasi teknologi finansial untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kegiatan operasional, serta mutu kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya.

Namun berbeda dengan Kholis (2018), dalam penelitiannya Kholis menyimpulkan bahwa kehadiran *fintech* belum bisa menggantikan posisi bank, bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama.

Dalam penelitian Hendro (2018) menyimpulkan teknologi finansial yang diimplementasikan akan terdapat kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang bagi dunia perbankan secara bersamaan sehingga membuat para lembaga perbankan harus memperbaiki infrastruktur teknologi informasi agar dapat berkolaborasi dengan finansial teknologi. Sehingga, nasabah bisa merasakan peningkatan kualitas layanan dari teknologi finansial.

## 2. Metodologi

### 2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian adalah 3 (tiga bulan) dari bulan Desember 2019 sampai Februari 2020, dan tempat penelitian ini adalah Bank BTPN kantor cabang Balikpapan yang berlokasi di Jl.Jendral Sudirman No 43 ABC Klandasan, Balikpapan Kota.

### 2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi social. Metode pengambilan data penelitian dilakukan dengan wawancara sehingga ditemukan pola-pola yang jelas. Penelitian yang dilakukan akan menggambarkan analisis SWOT teknologi finansial terhadap kualitas layanan bagi PT BTPN Tbk, Kota Balikpapan.

### 2.3. Metode Analisis Data

Peneliti melakukan analisis menggunakan matriks SWOT sesuai judul dan tujuan dari peneliti yaitu untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman implementasi teknologi finansial Aplikasi Jenius pada PT Bank BTPN Tbk kantor cabang Balikpapan. Menurut Wijayanti (2019:19) dengan matriks SWOT ini peneliti dapat memperoleh gambaran secara jelas bagaimana peluang (*opportunities*) dan ancaman (*Threats*) eksternal yang dihadapi perusahaan,

dapat disesuaikan pada kekuatan (*Strengths*) dan kelemahan (*Weakness*) yang dimiliki perusahaan. Dari matriks ini juga dihasilkan empat (4) kemungkinan alternatif strategi yang dapat diterapkan perusahaan untuk mencapai visi misinya.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### A. Faktor Internal

##### 1. Kekuatan (*Strengths*)

- a. Aplikasi Jenius didesain secara mudah dan praktis dengan fitur beserta penjelasan serta adanya fitur jenius *help* yang menjadi pelengkap informasi aplikasi jenius sehingga nasabah mudah mengerti dalam penggunaan aplikasi jenius pada saat bertransaksi.
- b. Layanan yang diberikan dan ditawarkan dalam aplikasi jenius cukup lengkap sehingga membuat nasabah merasa puas terhadap aplikasi jenius, seperti layanan fitur transaksi yang sesuai kebutuhan masyarakat, banyaknya promo yang ditawarkan serta fitur menarik untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
- c. Fitur unggulan dalam aplikasi jenius yang sering digunakan nasabah dalam bertransaksi yaitu *save it* atau simpanan yang ditawarkan jenius untuk para nasabah.
- d. Aplikasi Jenius memiliki fitur transaksi valas atau valuta asing, sehingga nasabah mudah dalam melakukan pertukaran mata uang asing tanpa harus ke kantor cabang. Mata uang asing yang ada dalam aplikasi jenius yaitu Dollar USA, Euro, Poundsterling, Dolar HK, Yen JPN, Dollar SGR, Dollar EUS.
- e. Bank BTPN menjadi bank inovasi digital terbaik di Indonesia tahun 2018 melalui produknya Aplikasi jenius.

##### 2. Kelemahan (*Weakness*)

- a. Fitur pembayaran *online* atau *e-wallet center* belum terlalu lengkap seperti belum adanya aplikasi untuk belanja contohnya *Shopee pay*, di aplikasi jenius hanya terdapat DANA, *Go-Pay*, LinkAja, M-Tix, dan OVO.
- b. Kurang tersedianya Kantor Cabang dan ATM BTPN di Balikpapan sehingga nasabah cukup kesulitan untuk bertransaksi tunai seperti penarikan atau penyetoran karena KC dan ATM BTPN di Balikpapan hanya 1 (satu).
- c. Fitur *reader* aplikasi jenius pada saat verifikasi data untuk pendaftaran akun jenius kurang baik, verifikasi data nasabah dan *video call* yang dilakukan sering mengalami masalah yang akhirnya nasabah harus mengkonfirmasi ulang di kantor cabang.
- d. Produk jenius ini hanya menyediakan kartu ATM tetapi tidak menyediakan buku tabungan, sehingga pada kondisi tertentu ketika nasabah memerlukan buku tabungan, nasabah harus mengunduh dan mencetak sendiri histori transaksi di aplikasi jenius.
- e. Dalam mendapatkan kartu fisik jenius, beberapa nasabah harus menunggu waktu yang lama karena pengiriman yang dilakukan dari pusat.

#### B. Faktor Eksternal

##### 1. Peluang (*Opportunities*)

- a. Penggunaan aplikasi perbankan berbasis digital digunakan karena nasabah yang memiliki masalah pada saat bertransaksi langsung di bank atau ATM seperti adanya kendala jarak atau lamanya pelayanan secara langsung.
- b. Penggunaan aplikasi perbankan berbasis digital karena perkembangan teknologi digital yang sangat pesat sehingga berbagai fitur pembayaran *online* menjadi menu *mobile banking* yang sering digunakan masyarakat.

- c. Banyaknya masyarakat yang sudah menggunakan *smartphone* dengan sistem IOS dan Android sehingga masyarakat dengan cepat memahami penggunaan aplikasi perbankan berbasis digital melalui *smartphone*.
- d. Adanya Peraturan Nasional No.18/40/PBI/2016 oleh Bank Indonesia dan peraturan No.77/POJK.01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang semakin meyakinkan masyarakat dalam keamanan bertransaksi menggunakan aplikasi perbankan digital.
- e. Selain kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, masyarakat juga menyukai tawaran yang tidak memakan biaya banyak atau murah serta banyak memberikan *rewards* seperti promo atau bonus.

## 2. Ancaman (*Threats*)

- a. Maraknya kasus *cyber crime* dalam penggunaan aplikasi *online* termasuk layanan perbankan digital, seperti kasus penipuan uang secara *online* yang meresahkan masyarakat.
- b. Jaringan dan server yang tidak menentu bahkan terjadi *error* membuat transaksi pada aplikasi digital terhambat dan mengurangi kualitas layanan.
- c. Adanya kompetitor yang menawarkan produk digital yang sama dengan pemasaran yang lebih menarik dan lebih menjangkau masyarakat.
- d. Pemahaman masyarakat yang masih berfikir bahwa bank BTPN merupakan bank untuk para nasabah pensiun.
- e. Kurangnya sosialisasi atau pengenalan produk BTPN jenius sehingga belum banyak masyarakat yang mengetahui.

## 4. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan penelitian ini , maka penulis menyimpulkan bahwa:

- a. Dalam pengimplementasiannya aplikasi jenius memiliki kekuatan (*strengths*) yang cukup bagus, bank BTPN ini sudah memiliki *goodwill* dan citra yang baik dalam bidang inovasi digital dengan adanya penghargaan sebagai bank inovasi digital terbaik di Indonesia tahun 2018 melalui produknya aplikasi jenius, nasabah pun merasa puas dalam menggunakan aplikasi jenius karena aplikasi ini didesain secara mudah dan praktis sehingga nasabah mudah memahami penggunaannya, fitur yang disediakan cukup lengkap dalam memenuhi kebutuhan nasabah, aplikasi jenius ini juga dapat digunakan untuk transaksi luar negeri dan tentunya aplikasi jenius memiliki produk unggulan yang diminati para nasabah yaitu pada fitur *save it*.
- b. Dalam pengimplementasiannya aplikasi jenius memiliki berapa kelemahan (*weakness*) yaitu, fitur pembayarannya dalam *e-wallet* belum lengkap, masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi jenius, terbatasnya kantor cabang dan ATM BTPN di Balikpapan, fitur *reader* untuk verifikasi data masih kurang baik, dan masih ada beberapa pengiriman kartu jenius yang terhambat atau lama.
- c. Dalam pengimplementasian aplikasi jenius ada beberapa peluang yang muncul yaitu, aplikasi perbankan berbasis digital banyak yang menggunakan, pesatnya perembangan teknologi digital, banyak masyarakat yang menggunakan *smartphone*, adanya peraturan resmi yang memperkuat penggunaan aplikasi perbankan berbasis digital di Indonesia, dan adanya ketertarikan masyarakat dengan tawaran yang murah dan mudah.
- d. Ancaman yang muncul dalam pengimplementasian aplikasi jenius yaitu, banyaknya kasus *cybercrime*, jaringan atau server yang tidak menentu, adanya kompetitor yang menawarkan

produk digital serupa, beberapa masyarakat yang masih berfikir bahwa BTPN merupakan bank khusus pensiunan, dan kurangnya sosialisasi produk ke masyarakat.

## 5. Saran

Dari kesimpulan diatas, menurut penulis saran yang tepat yaitu:

- a. Dengan kekuatan yang dimiliki oleh bank, maka harus terus dipertahankan dan selalu ditingkatkan, karena dengan seiring berjalannya waktu, akan banyak pula persaingan yang lebih bagus sehingga bank BTPN harus berupaya meningkatkan kualitas layanan dalam pengimplementasian aplikasi jenius.
- b. Bank BTPN sebaiknya bisa selalu memantau pembaharuan kebutuhan masyarakat agar aplikasi jenius ini bisa digunakan dengan mudah sesuai kebutuhan nasabah baik nasabah umum maupun nasabah pensiunan.
- c. Dengan peluang yang ada, tentunya bank harus memanfaatkannya dengan sebaik mungkin, dengan kekuatan yang dimiliki bank harus berinovasi menciptakan sesuatu yang berbeda dan sesuai dengan kondisi peluang saat ini dan kedepannya.
- d. Bank BTPN sebaiknya bisa selalu memperhatikan sistem keamanan dari aplikasi tersebut dan bersikap tegas, cepat serta tanggap, serta inovasi yang sesuai dan berbeda akan membuat produk tersebut mampu bersaing dengan produk serupa.

## 6. Ucapan Terimakasih

Dalam penyusunan laporan ini, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

- a. Bapak Ramli,S.E., MM. selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan
- b. Bapak Drs.Totok Ismawanto, MM.Pd sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan.
- c. Ibu Ida Suriana, SE.,MM dan Ibu Dahyang Ika Leni W, SE., M. Ak selaku pembimbing I dan II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
- d. Bapak Jasrah Yasir Laugu selaku Pimpinan Cabang PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Cabang Balikpapan yang telah memberikan izin dan kesempatan dalam memperoleh informasi terkait tugas akhir ini.
- e. Para dosen dan pengajar Program Studi Perbankan dan Keuangan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan atas segala ilmu pengetahuan dan bimbingan yang sangat bermanfaat.

## Daftar Pustaka

- Amstrong, Kottler. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga, 2008.
- Apriyani. *OJK: Waspadai Dampak Teknologi Perbankan*. 6 Oktober 2016. <http://infobanknews.com/topnews/ojk-waspadai-dampak-teknologi-perbankan/> (diakses Desember 14, 2019).
- Bank Indonesia. “Peraturan Bank Indonesia No 18/40/PBI/2016 Tentang Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.” *bi.go.id*. 9 September 2016. [https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi\\_184016.aspx](https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/pbi_184016.aspx) (diakses Februari 13, 2020).
- Peraturan Bank Indonesia No.19/12/2017 Pasal 1 Ayat 1* . Desember 2017.

- Bank Tabungan Pensiunan Nasional. *Tentang BTPN*. 2016. <https://www.btpn.com/id/tentang-kami> (diakses 12 14, 2019).
- Christmastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol-20 No.1*, 2017: 133.
- Dhidhin Noer Ady Rahmanto, Nasrulloh. “Risiko dan peraturan: fintech untuk sistem stabilitas keuangan.” *Jurnal Ekonomi Vol-15 No 1*, 2019: 1.
- Elliot, Robert. “Commentary:The Third Wave Breaks on the Shores of Accounting .” *Accounting Horison*, 1992: 85.
- Fathimi, Intan. “Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peurulak Kabupaten Aceh Timur.” *Skripsi Ekonomi Islam*, 2018: 75.
- Ferry Hendro Basuki, Hartina Husein. “Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan Di Kota Ambon (Survei Pada Bank di Kota Ambon).” *Jurnal Manis Vol-2 No 1*, 2018: 63.
- Hadad, Muliaman D. *Kuliah Umum Ketua Dewan Komisianer OJK PPT Fintech*. 2 Juni 2017. <http://www.ibs.ac.id/img/doc/MDH%20-%20FinTech%20IBS%20June%202017.pdf> (diakses Februari 16, 2020).
- Hasibuan, H.Malayu. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2017.
- Hatmoko, Andi. *Pengertian Aplikasi Berbasis Web*. 03 Januari 2019. <https://www.kompasiana.com/andihatmoko/5b7eb431bde57534805e0e52/pengertian-aplikasi-berbasis-web> (diakses Februari 21, 2020).
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan Edisi 1*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- J.Moloeng, Lexy. *Metedologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2019.
- Jenius. *Penghargaan "The Best Digital Bank In Indonesia 2018"*. 20 September 2018. <https://www.jenius.com/highlight/detail/jenius-raih-penghargaan-the-best-digital-bank-in-indonesia-2018> (diakses Februari 16, 2020).
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2002.
- Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. *Indonesia Akan Jadi Pemain Ekonomi Digital Terbesar di Asia Tenggara*. 22 September 2015. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/6441/indonesia-akan-jadi-pemain-ekonomi-digital-terbesar-di-asia-tenggara/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/6441/indonesia-akan-jadi-pemain-ekonomi-digital-terbesar-di-asia-tenggara/0/berita_satker) (diakses Desember 14, 2019).
- Kholis, Nur. “Perbankan Dalam Era Digital.” *Jurnal Economicus Vol-9 No 1*, 2018.
- Kompas. *APJII:Jumlah Pengguna Internet Di Indonesia Tembus 171 Juta Jiwa*. 16 Mei 2019. <https://tekno.kompas.com/read/2019/05/16/03260037/apjii-jumlah-pengguna-internet-di-indonesia-tembus-171-juta-jiwa> (diakses Desember 14, 2019).
- Kompas.com. *Fintech menurut National Digital Research Centre*. 22 Maret 2016. <https://money.kompas.com/read/2016/04/22/060000026/BNI.Sambut.Baik.Pengaturan.Fi> ntech.oleh.OJK (diakses Februari 20, 2020).

- Marginingsih, Ratnawaty. “Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan.” *Jurnal Humaniora Vol-19 No 1*, 2019: 57.
- Mildawati, Titik. “Teknologi Informasi dan Perkembangannya di Indonesia.” *Jurlan ekuitas Vol-4 No.2*, 2000: 101-103.
- Otoritas Jasa Keuangan. “POJK Nomor 77/ POJK.01 / 2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi.” *ojk.go.id*. 29 Desember 2016. <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/otoritas-jasa-keuangan/peraturan-ojk/Documents/Pages/POJK-Nomor-77-POJK.01-2016/SAL%20-%20POJK%20Fintech.pdf> (diakses Februari 13, 2020).
- “Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No.31 tentang bank.” t.thn.
- Prof.Dr.Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta, 2015.
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT:Teknik Memberdah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- Setyaningsih D.E, Lavita Vanda. “Analisis SWOT Financial Technology Pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif.” *SNIT 2018*, 2018: 60-65.
- Undang-Undang RI. *Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 1 Tentang Perbankan*. 1998.
- websindo. *Indonesia Digital 2019: E-commerce*. 7 Maret 2019. <https://websindo.com/indonesia-digital-2019-e-commerce/> (diakses Desember 14, 2019).
- Wijayati, Hasna. *Panduan Analisis SWOT Untuk Kesuksesan Bisnis*. Yogyakarta: QUADRANT, 2019.
- Wikipedia.com. *Arti Smartphone*. t.thn. [https://id.wikipedia.org/wiki/Ponsel\\_cerdas](https://id.wikipedia.org/wiki/Ponsel_cerdas) (diakses Februari 20, 2020).
- Wulandari, Phaureula Artha. “Analisis SWOT Perkembangan Finansial Teknologi Di Indonesia.” *Prosiding Seminar Nasional ASBIS*, 2017: 378.

Artikel ini telah direvisi dan disetujui oleh pembimbing 1 & 2:

Pembimbing 1

Pembimbing 2

Ida Suriana, SE.,MM  
NIP.19890219 201404 2 001

Dahyang Ika Leni W, SE.,M,Ak  
NIP. 19860804201903 2 005

Note : Format ttd persetujuan di scan dan dilampirkan di artikel untuk dipublikasikan ke tim editor JMAP Poltekba. [ <http://ejournal.poltekba.ac.id/index.php/jmap> ]

Format Layout JMAP