

**ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
PADA PT. BANK MANDIRI TBK
(Studi Kasus Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Balikpapan Sudirman Pengguna Aplikasi
Livin' By Mandiri)**

Dinda Bestari Syarifuddin^{*1}, Totok Ismawanto², Hendra Sanjaya Kusno³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

bestaridinda456@gmail.com

ABSTRACT

The main purpose of this study is to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats of implementing financial technology at Bank Mandiri Balikpapan Branch Office. This study uses a qualitative method with a descriptive approach and is analyzed using a SWOT analysis by interviewing customers who use the Livin' by Mandiri application. The results of this study support research from Muchlis (2018) and Ismawanto, et al. (2019), namely the completeness of features and designs that are practical and easy to use are the strengths of implementing the Livin' by Mandiri application, although there are weaknesses such as when making cash withdrawals without a card. The application of new technologies with the development of information technology is an opportunity to improve service quality. Behind that there are also threats such as competitors having far more sophisticated technologies and also free of admin fees.

Keywords: *Livin' by Mandiri, Financial Technology, Service Quality*

ABSTRAK

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari pengimplementasian teknologi finansial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Balikpapan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dianalisa menggunakan analisis SWOT dengan mewawancarai nasabah pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Muchlis (2018) dan Ismawanto, dkk (2019), ialah kelengkapan fitur dan desain yang praktis dan mudah digunakan menjadi kekuatan dari pengimplementasian aplikasi *Livin' by Mandiri* walaupun terdapat kelemahan seperti pada saat melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Adanya penerapan teknologi- teknologi baru dengan perkembangan informasi teknologi menjadi peluang dalam peningkatan kualitas layanan. Dibalik itu terdapat ancaman pula seperti pesaing mempunyai teknologi-teknologi yang jauh lebih canggih dan juga bebas biaya admin.

Kata Kunci: *Livin' by Mandiri, Teknologi Finansial, Kualitas Layanan*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Lembaga keuangan mengelola dana sebagai komoditas utama dalam menjalankan usahanya. Komoditas ini diperoleh dari mereka yang memiliki dana, kemudian dikirimkan kepada orang-orang yang memiliki dana, dan kemudian kepada orang-orang yang membutuhkan dana. Industri perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa, mampu memberikan pelayanan terbaik (*Service Excellence*) untuk memenangkan persaingan yang semakin kompetitif (Ojk.go.id, 2021). Dalam menghadapi persaingan antar lembaga perbankan yang semakin ketat, dengan tujuan untuk mempertahankan nasabah dan menjangkau calon nasabah, berbagai konsep *customer service* telah dikembangkan. Selama ini perbankan di Indonesia telah berinovasi dan terus mengubah cara nasabah dalam memberikan layanan keuangan dengan memanfaatkan layanan teknologi.

Kemajuan teknologi yang pesat dengan penetrasi internet yang sangat kuat menjadikan masyarakat Indonesia terhubung berkomunikasi secara instan. Hal ini secara tidak langsung sudah mengubah pola kehidupan manusia terutama dalam kegiatan berbelanja, berkomunikasi dan bekerja serta bertransaksi uang dalam rangka membelanjakan pendapatannya. Maka dari itu dengan kegiatan yang dilakukan harapan akan akses layanan keuangan yang terjangkau, cepat dan mudah secara personal terhubung dengan berbagai aktivitas. Saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengikuti perkembangan zaman. Teknologi memiliki dampak yang besar bagi kehidupan manusia. Banyak orang berlomba-lomba menciptakan alat yang dapat memperlancar segala aktivitas dan mengatasi masalah komunikasi, maka terciptanya internet. Berikut gambar pengguna internet di Indonesia tahun 2018-2022:



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Databoks.co.id (2022)

Dari grafik diatas dapat dilihat, menurut laporan *We Are Social*, terdapat 204,7 juta pengguna internet di Indonesia per januari 2022. Jumlah itu naik tipis 1,03% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sebanyak 202,6 juta. Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam 5 tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet Indonesia sudah melonjak sebesar 54,25%. Sementara itu tingkat pengguna internet di Indonesia mencapai 73,3% dari total penduduk pada awal 2022. Tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada januari 2022. Pada 2018 tingkat penetrasi di Indonesia baru mencapai 50% dari total penduduk.

1.2. Rumusan Masalah

1. Strategi apakah yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk pengguna aplikasi *livin' by mandiri*?
2. Bagaimana analisis kekuatan (*Strengths*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk?
3. Bagaimana analisis kelemahan (*Weaknesses*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk?
4. Bagaimana analisis peluang (*Opportunities*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk?
5. Bagaimana analisis ancaman (*Threats*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi apakah yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk pengguna aplikasi *livin' by mandiri*.
2. Untuk menganalisis kekuatan (*Strengths*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
3. Untuk menganalisis kelemahan (*Weaknesses*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
4. Untuk menganalisis peluang (*Opportunities*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
5. Untuk menganalisis ancaman (*Threats*) dari implementasi teknologi finansial pada kualitas layanan *mobile banking* PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.

1.4. Penelitian Terdahulu

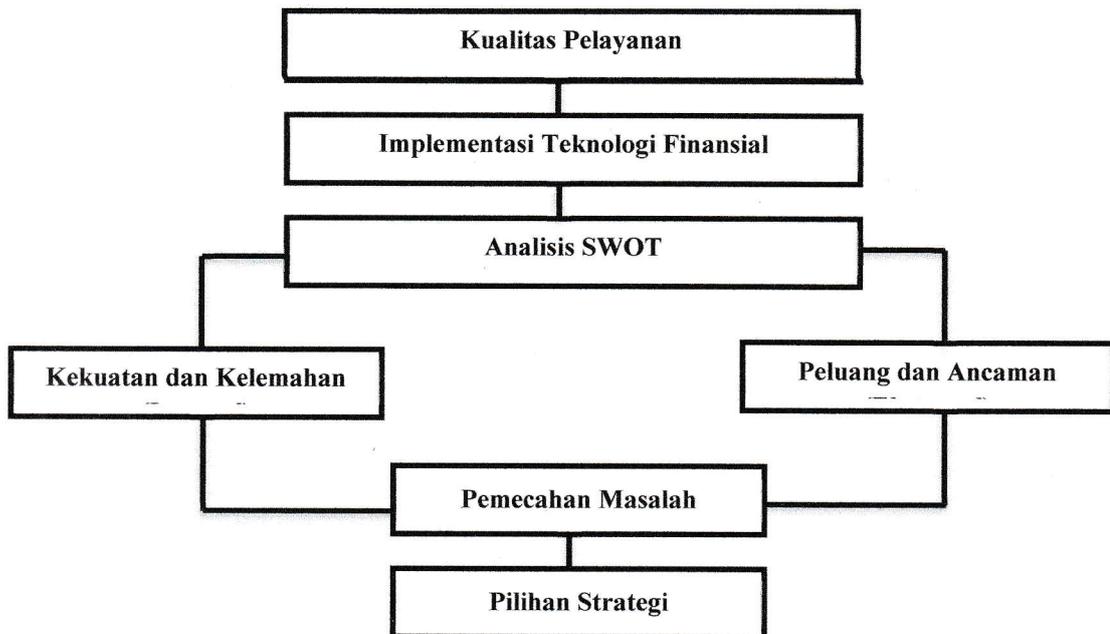
Wulandari (2017), perkembangan *FinTech* di Indonesia berdasarkan analisis SWOT adalah masih memiliki potensi pasar yang sangat besar karena *FinTech* merupakan alternatif solusi terhadap akses jasa industri keuangan tradisional. Masih banyaknya konsumen yang belum terlayani dan dengan munculnya perusahaan *FinTech* sebagai jawaban atas kebutuhan konsumen tersebut. Meningkatkan sumber daya alam perusahaan *FinTech* akan menutupi kelemahannya. Memanfaatkan peluang dengan cara bersinergi dengan industri keuangan yang telah ada. Memperkuat regulasi yang melindungi sistem pembayaran peminat *FinTech* dan konsumen.

Muchlis (2018), analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strength*) dan peluang (*Opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*).

Marginingsih (2019), analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilih berbagai hal yang mempengaruhi empat faktor dan diterapkan ke dalam matriks SWOT. Cara penerapannya seperti, menganalisis kekuatan (*Strengths*) yang mampu mengambil keuntungan (*Advantage*) dari peluang (*Opportunities*) yang ada. Lalu melihat kelemahan (*Weaknesses*) yang dimiliki untuk mengambil keuntungan (*Advantage*) dari peluang (*Opportunities*) yang ada, dan kekuatan (*Strengths*) mampu menghadapi ancaman (*Threats*) yang ada. Selanjutnya cara mengatasi kelemahan (*Weaknesses*) yang mampu membuat ancaman (*Threats*) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru.

1.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian-penelitian terdahulu. Maka, dapat dirumuskan masalah kerangka berfikir sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Penulis (2022)

2. Metodologi

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada PT Bank Mandiri (persero) Tbk Cabang Balikpapan Sudirman, penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2022 sampai dengan batas yang telah ditentukan dalam penyusunan tugas akhir ini pada tahun 2022.

2.2. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Menurut Sumaji (2018), jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh peneliti secara langsung dari responden atau lokasi penelitian. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka. Wawancara merupakan percakapan yang diajukan sesuai dengan beberapa alur pertanyaan kepada informan. Wawancara yang penulis lakukan pada penelitian ini yaitu dengan nasabah pengguna aplikasi *livin' by mandiri* dan *customer service* Bank Mandiri Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. Berikut beberapa pertanyaan yang diajukan peneliti pada nasabah aplikasi *livin' by mandiri* dan *customer service* Bank Mandiri (Daftar pertanyaan terlampir).

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik mengumpulkan data melalui bahan-bahan tertulis berupa struktur organisasi, serta dokumen-dokumen tentang pendapat dan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumentasi yang peneliti ambil ialah pencatatan-pencatatan tertulis yang terkait dengan pembahasan peneliti, seperti data-data nasabah pengguna *livin' by mandiri* dan foto bukti peneliti melakukan wawancara.

2.3. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:319), analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan, lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Peneliti melakukan analisis menggunakan matriks SWOT sesuai judul dan tujuan peneliti yaitu untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman implementasi teknologi finansial aplikasi *Livin' by Mandiri* kantor cabang Balikpapan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Hasil Wawancara dengan Nasabah Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*

Berdasarkan hasil wawancara maupun dokumentasi, dan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif maka dapat dijelaskan sebagai berikut. Kekuatan (*Strength*) dari implementasi *fin-tech* meliputi, aplikasi *Livin' by Mandiri* didesain secara mudah dan praktis. Fitur yang biasa saya gunakan ialah transfer, tarik tunai, Top-up, membeli pulsa dan PLN Prabayar, dan cek saldo. Aplikasi *Livin' by Mandiri* yaitu, akses aplikasi secara instan seperti intip saldo, tarik tunai tanpa kartu, dan *instant e- money*.

Kelemahan (*Weakness*) dari Aplikasi *Livin' by Mandiri*: kendala saat proses *login* biasanya kurang cepat. Kelemahan yang biasanya sering terjadi yaitu, jaringan *error* sehingga dapat menghambat transaksi yang tadinya ingin mudah malah jadi sulit. Fitur *reader* aplikasi *Livin' by Mandiri* pada saat verifikasi data untuk pendaftaran akun *Livin' by Mandiri* kurang baik, verifikasi data nasabah dan *video call* yang dilakukan sering mengalami masalah yang akhirnya.

Peluang (*Opportunities*) dari Aplikasi *Livin' by Mandiri*: tampilan lebih simpel dan mudah untuk digunakan. *Quick pick* adalah salah satu fitur dimiliki *Livin* yang membuatnya berbeda dengan aplikasi mobile banking lainnya. nasabah juga menyukai apabila ada tawaran yang tidak memakan biaya banyak atau murah serta banyak memberikan reward seperti promo ataupun bonus.

Ancaman (*Threats*) dari Aplikasi *Livin' by Mandiri*: maraknya kasus *cyber crime* dalam menggunakan *online* termasuk layanan perbankan digital. Jaringan dan server yang tidak menentu bahkan terjadi *error* membuat transaksi pada aplikasi digital terhambat dan mengurangi kualitas layanan. banyaknya pilihan *mobile banking* bank lain. Pesaing mempunyai teknologi-teknologi yang jauh lebih canggih. Selain itu juga banyaknya pesaing dalam negeri yang tidak hanya terdiri dari bank-bank konvensional tetapi juga bank syariah lainnya.

3.2 Analisis dengan Matriks SWOT

Setelah mengklasifikasikan faktor internal dan faktor eksternal bagaimana pengimplementasian aplikasi *Livin' by Mandiri* pada bank Mandiri Cabang Balikpapan, maka penulis akan menganalisis dengan matriks SWOT. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat kemungkinan alternatif strategis yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Matriks SWOT

<i>Internal Factor Analysis Summary (IFAS)</i>	<i>Strength/Kekuatan(S)</i>	<i>Weakness/Kelemahan(W)</i>
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> didesain lebih praktis sehingga mudah dioperasikan oleh nasabah. 2. Aplikasi <i>Livin' by Mandiri</i> ini dilengkapi juga dengan fitur-fitur yang bisa membantu nasabah dalam bertransaksi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala saat melakukan proses login biasanya kurang cepat. 2. Pada saat melakukan transfer harus menulis ulang nomor rekening yang akan dituju. 3. Saat melakukan penarikan uang

<p>External Factors Analysis Summary (EFAS)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Fitur unggulan dalam aplikasi Livin' by Mandiri yang sering digunakan nasabah dalam bertransaksi yaitu transfer, top up. 4. Lebih praktis untuk melakukan transaksi dan <i>Livin' by Mandiri</i> ini lebih mudah digunakan daripada aplikasi mobile banking lainnya 5. Biaya admin pada aplikasi <i>livin' by Mandiri</i> ini lebih murah sehingga nasabah tertarik menggunakan aplikasi ini. 	<p>tunai tanpa kartu, biasanya tidak berjalan lancar jika koneksi smartphone tidak stabil.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Fintech masih perlu disosialisasikan lagi, untuk dapat digunakan di berbagai pihak serta kalangan.
<p>Opportunity/Peluang(O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur pembayaran <i>online</i> menjadi menu yang banyak diminati dalam penggunaan. 2. Kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, nasabah juga menyukai tawaran yang tidak memakai biaya banyak serta banyak memberikan reward seperti promo atau bonus. 3. Banyaknya nasabah yang sudah menggunakan smartphone dengan sistem IOS dan Android sehingga masyarakat dengan cepat memahami penggunaannya. 4. Aplikasi perbankan berbasis digital digunakan karena nasabah yang memiliki masalah pada saat bertransaksi langsung di bank atau ATM. 	<p>Strategi S-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan promosi secara rutin bisa melalui <i>face to face</i> atau 6ocial media. 2. Memperbanyak promo dan bonus pada fitur unggulan agar nasabah menjadi loyal.. 3. Kualitas pelayanan pada aplikasi Livin' by Mandiri harus lebih ditingkatkan karena nasabah perlu pelayanan yang cepat dan tepat. Seperti memastikan server aplikasi tidak terhambat. 	<p>Strategi W-O</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Mandiri perlu memperbaiki sistem dari aplikasi Livin' by Mandiri terutama pada proses login agar lebih canggih dan akurat. 2. Memperbaiki sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. 3. Meningkatkan kolaborasi dan kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di sekitar daerah Balikpapan yang dinilai memberi dampak keuntungan bagi Bank.
<p>Threats/Ancaman(T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gangguan yang terjadi karena jaringan atau masalah server yang tidak menentu. 	<p>Strategi S-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas pelayanan pada fitur unggulan dan melakukan promosi untuk memperkenalkan kelebihan aplikasi Livin' by Mandiri serta memperbanyak 	<p>Strategi W-T</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat dan nasabah daerah Balikpapan khususnya bagi pengguna

<p>2. Adanya pesaing aplikasi lain yang memasarkan aplikasi lain yang lebih menarik.</p> <p>3. Keamanan pada teknologi keuangan harus diperhatikan lebih, seperti adanya pembobolan data ataupun penipuan.</p>	<p>reward atau bonus bagi nasabah.</p> <p>2. Mencoba menghadirkan fintech yang mempunyai ciri khas sendiri missal sesuai dengan perkembangan teknologi didaerah Balikpapan dan selalu mengikuti era, sehingga masyarakat tidak monoton dan bosan. Dengan adanya hal ini diharapkan kebradaan bank tidak akan tergerus oleh kehadiran fintech atau saling menguntungkan.</p>	<p>smartphone, dengan baik secara pribadi atau umum dengan menggunakan metode langsung atau tidak langsung.</p> <p>2. Memperbaiki dan terus memperbarui sistem keamanan dengan bantuan teknologi terpercaya dimasa sekarang.</p> <p>3. Memperluas jaringan fintech, sehingga semua nasabah dan masyarakat Bank Mandiri Cabang Balikpapan.</p>
--	---	---

Sumber: Data Diolah Penulis (2022)

Keterangan:

1. Strategi S-O

Strategi yang didasarkan pada kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang dimiliki oleh Bank Mandiri Cabang Balikpapan adalah sebagai berikut:

- Meningkatkan promosi secara rutin bisa melalui *face to face* atau sosial media.
- Memperbanyak promo dan bonus pada fitur unggulan agar nasabah menjadi loyal..
- Kualitas pelayanan pada aplikasi *Livin' by Mandiri* harus lebih ditingkatkan karena nasabah perlu pelayanan yang cepat dan tepat. Seperti memastikan server aplikasi tidak terhambat.

2. Strategi S-T

Strategi yang diciptakan untuk menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman, strategi tersebut ialah sebagai berikut:

- Meningkatkan kualitas pelayanan pada fitur unggulan dan melakukan promosi untuk memperkenalkan kelebihan aplikasi *Livin' by Mandiri* serta memperbanyak reward atau bonus bagi nasabah.
- Mencoba menghadirkan *fintech* yang mempunyai ciri khas sendiri missal sesuai dengan perkembangan teknologi didaerah Balikpapan dan selalu mengikuti era, sehingga masyarakat tidak monoton dan bosan. Dengan adanya hal ini diharapkan kebradaan bank tidak akan tergerus oleh kehadiran fintech atau saling menguntungkan.

3. Strategi W-O

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada, strategi tersebut ialah sebagai berikut:

- Bank Mandiri perlu memperbaiki sistem dari aplikasi *Livin' by Mandiri* terutama pada proses *login* agar lebih canggih dan akurat.
- Memperbaiki sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- Meningkatkan kolaborasi dan kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di sekitar daerah Balikpapan yang dinilai memberi dampak keuntungan bagi Bank.

4. Strategi W-T

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat *defensive* dan berusaha meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman, strategi tersebut ialah sebagai berikut:

- Memberikan pelatihan dan sosialisasi kepada masyarakat dan nasabah daerah Balikpapan khususnya bagi pengguna *smartphone*, dengan baik secara pribadi atau umum dengan menggunakan metode langsung atau tidak langsung.
- Memperbaiki dan terus memperbarui sistem keamanan dengan bantuan teknologi terpercaya dimasa sekarang.

- c. Memperluas jaringan *fintech*, sehingga semua nasabah dan masyarakat Bank Mandiri Cabang Balikpapan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berjudul “Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk (Studi Kasus Nasabah PT. Bank Mandiri Cabang Balikpapan Pengguna Aplikasi *Livin' by Mandiri*)”. Maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi *Livin' by Mandiri* ialah Bank Mandiri harus lebih ditingkatkan lagi performa aplikasi *Livin' by Mandiri* karena nasabah perlu pelayanan yang cepat dan tepat. Seperti memastikan server aplikasi tidak terhambat.
2. Aplikasi *Livin' by Mandiri* memiliki beberapa kekuatan (*Strengths*) yang cukup bagus, Bank Mandiri sudah mendesain secara mudah dan praktis dengan fitur beserta penjelasan serta adanya fitur tentang *Livin' by Mandiri* yang menjadi pelengkap informasi aplikasi *Livin' by Mandiri* sehingga nasabah mudah mengerti dalam penggunaan aplikasi *Livin' by Mandiri*. Aplikasi *Livin' by Mandiri* memudahkan dalam melakukan transaksi dan dapat digunakan dimana pun dan kapan pun.
3. Aplikasi *Livin' by Mandiri* memiliki beberapa kelemahan (*Weakness*) yaitu, fitur *reader* aplikasi *Livin' by Mandiri* pada saat verifikasi data untuk pendaftaran akun *Livin' by Mandiri* kurang baik. Kelemahan lain yang bisa dialami oleh nasabah, yaitu ketika melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Proses tersebut tidak akan berjalan lancar jika koneksi *smartphone* tidak stabil.
4. Aplikasi *Livin' by Mandiri* memiliki beberapa peluang (*Opportunities*) yang muncul yaitu, selain kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, nasabah juga menyukai apabila ada tawaran yang tidak memakan biaya banyak atau murah serta banyak memberikan *reward* seperti promo ataupun bonus. Selain itu, adanya penerapan teknologi- teknologi baru dengan perkembangan informasi teknologi.
5. Ancaman yang muncul aplikasi *Livin' by Mandiri* yaitu, jaringan dan server yang tidak menentu bahkan terjadi *error* membuat transaksi pada aplikasi digital terhambat dan mengurangi kualitas layanan. Banyaknya pilihan *mobile banking* bank lain. Pesaing mempunyai teknologi-teknologi yang jauh lebih canggih dan juga bebas biaya admin.

5. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Kantor Cabang Balikpapan dalam menarik masyarakat agar menjadi pengguna aplikasi *Livin' by Mandiri* sebaiknya meningkatkan promosi secara rutin bisa melalui *face to face* atau sosial media. Memperbaiki sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Kualitas pelayanan pada aplikasi *Livin' by Mandiri* harus lebih ditingkatkan karena nasabah perlu pelayanan yang cepat dan tepat. Seperti memastikan server aplikasi tidak terhambat.

6. Ucapan Terimakasih

Dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ramli, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Ibu Dessy Handa Sari, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan.

3. Ibu Kety Lulu , S.E., M.M selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan dan Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan.
4. Bapak Drs. Totok Ismawanto, M.M., Pd dan Bapak Hendra Sanjaya Kusno, S.E., M.SA., CSRS selaku pembimbing I dan II yang telah menyediakan waktunya untuk selalu arahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar, Staf dan Pegawai Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Balikpapan yang telah membantu peneliti untuk mendapatkan informasi serta segala urusan administrasi penelitian.
6. Teman-teman terbaik sekaligus penghibur dikala suka maupun duka yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Abdullah, W. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan*. MITRA WACANA MEDIA.
- Basuki, H, F., & Hartina. (2018). Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan di Kota Ambon (Survei Pada Bank di Kota Ambon). *Jurnal Manis*, 2(1), 60–74.
- Ismawanto, T., Prihatiningsih, P., & Susanto, F. (2019). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balikpapan Sudirman (Studi Kasus pada Nasabah BRI dari Politeknik Negeri Balikpapan). *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 15(3), 120–126. <https://doi.org/10.31940/jbk.v15i3.1635>.
- Kasmir. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*. PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(1), 55–60. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/cakrawaladoi:https://doi.org/10.31294/jc.v19i1>.
- Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 335. <https://doi.org/10.30821/ajei.v1i1.2735>.
- Noer Ady Rahmanto, D. (2019). Risiko dan peraturan: fintech untuk sistem stabilitas keuangan. *Inovasi*, 15(1), 44–52. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI>.
- Sugiyono Kualitatif. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif dan*. CV ALFABETA.
- Wulandari, P. A. (2017). Analisis SWOT Perkembangan Finansial Teknologi di Indonesia Proceeding of National Conference on Asbis. *Proceeding of National Conference on Asbis*, 376–383. <http://e-prosiding.poliban.ac.id/index.php/asbis/article/view/194>.

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

Pembimbing I



Drs. Totok Ismawanto, M.M., Pd
NIP. 196204231988031008

Pembimbing II



Hendra Sanjaya Kusno, S.E., M.SA., CSRS
NIP. 199411252019031010