

ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG BALIKPAPAN SUDIRMAN

Fendry Susanto^{*1}, Prihatiningsih, SE., MM.², Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd.³

¹Mahasiswa Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan

Fendru.susanto@gmail.com

ABSTRACT

Fendry Susanto, SWOT Analysis Implementation of Financial Technology in Improving the Quality of Services of PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Balikpapan Sudirman Branch Office under the guidance of Prihatiningsih, SE., MM. and Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd. July 2019, 80 pages

The development of financial technology in Indonesia has experienced very rapid growth, but our society still lacks understanding of financial technology. The purpose of this study is to find out how the strengths, weaknesses, opportunities that might arise and what threats will occur from the implementation of financial technology at the BRI Sudirman Branch Office BRI, especially the BRI Mobile Banking implementation. Data obtained from interviews, and documentation. The type of this research is qualitative descriptive. The results of the study concluded that the completeness of practical and easy-to-use features and designs became the strength of implementing BRI mobile banking even though there were weaknesses such as the costs borne by the user because they were still based on sms plain text. The lifestyle of the people who always transact online and there will be additional satellites become opportunities in improving service quality. Behind that there is a threat as well as superior product quality and free of cost.

Keyword: *BRI Mobile Banking, Financial Technology, Quality of Service*

ABSTRAK

Fendry Susanto, Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balikpapan Sudirman di bawah bimbingan Prihatiningsih, SE., MM. dan Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd. Juli 2019, 68 halaman.

Perkembangan teknologi finansial di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat cepat, tetapi masih kurang masyarakat kita paham akan teknologi finansial. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kekuatan, apa saja kelemahan, peluang apa yang mungkin timbul dan ancaman apa saja yang akan terjadi dari pengimplementasian teknologi finansial pada Bank BRI Kantor Cabang Balikpapan Sudirman khususnya implementasi BRI *Mobile Banking*. Data diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi. Jenis dari penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kelengkapan fitur dan desain yang praktis dan mudah digunakan menjadi kekuatan dari pengimplementasian BRI *mobile banking* walaupun terdapat kelemahan seperti biaya yang ditanggung pengguna karena masih berbasis *sms plain text*. Gaya hidup masyarakat yang selalu bertransaksi *online* dan akan ada penambahan satelit menjadi peluang dalam peningkatan kualitas layanan. Dibalik itu terdapat ancaman pula seperti kualitas produk pesaing yang lebih unggul dan bebas biaya.

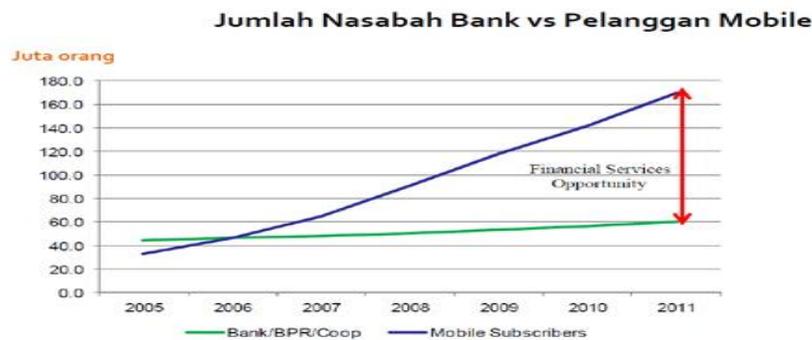
Kata kunci: *BRI Mobile Banking, Teknologi Finansial, Kualitas Layanan*

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Perbankan di Indonesia saat ini dinilai masih sebatas menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat. Namun, disisi lain masih banyak kalangan yang belum bisa mendapatkan dan menerima layanan perbankan yang diberikan oleh bank. Deputi Direktur Pengaturan, Penelitian dan Pengembangan *FinTech* Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Munawar Kasan menilai, bahwa keterbatasan akses layanan yang diberikan oleh perbankan sampai saat ini menjadi salah satu kelemahan dari implementasi teknologi di dunia perbankan..

Pada tahun 2011, terdapat celah jurang antara jumlah nasabah bank dengan jumlah pelanggan *Mobile* atau masyarakat yang menggunakan *Mobile*. Berdasarkan data yang penulis dapatkan dari survei yang dilakukan oleh Sharing Vision, jumlah pelanggan *Mobile* tahun 2011 melebihi 160 juta pengguna, berbanding terbalik dengan jumlah nasabah bank pada tahun yang sama yaitu hanya mencapai 60 juta nasabah.



Gambar 1. 1 Grafik jumlah pelanggan *Mobile* vs jumlah nasabah bank
Sumber : Sharing Vision

Nasabah bank tidak mengalami lonjakan yang signifikan dari tahun 2005 yang berjumlah lebih dari 40 juta, sedangkan pelanggan *Mobile* mengalami pelonjakan yang drastis sejak tahun 2005, yaitu dari 30 juta lebih menjadi lebih dari 160 juta. Apabila melihat angka tersebut beserta grafiknya dan semakin maraknya layanan via *Mobile*, selisih antara pelanggan *Mobile* dengan nasabah sekarang ini bisa menjadi kesempatan bagi layanan keuangan untuk mendapatkan lebih banyak nasabah.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan masyarakat pengguna *smartphone* dan internet dengan pemanfaatan jasa perbankan di Indonesia. Dari rumusan masalah di atas dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kekuatan (*Strenght*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Klandasan, Balikpapan Selatan ?
2. Apa saja kelemahan (*Weakness*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Sudirman, Balikpapan Selatan?
3. Peluang (*Opportunities*) apa yang muncul dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Sudirman, Balikpapan Selatan?
4. Apa saja ancaman (*Threats*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Sudirman, Balikpapan Selatan?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang ada di atas, maka adapula tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana kekuatan (*strenght*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan.
2. Mengetahui apa saja kelemahan (*weakness*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan.
3. Mengetahui peluang apa (*oppotunities*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan.
4. Mengetahui apa saja ancaman (*threats*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan.

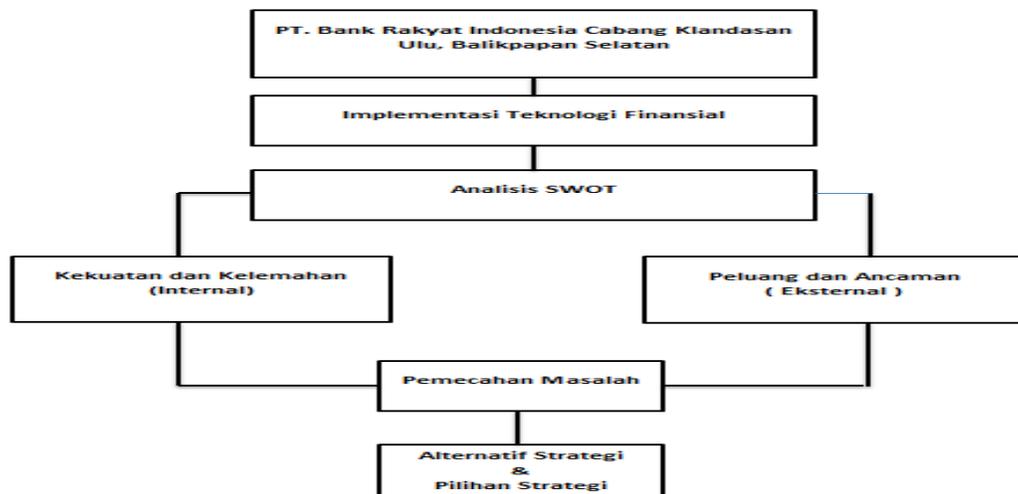
1.4. Penelitian Terdahulu

Menurut hasil penelitian Chrismastianto (April 2017), disimpulkan bahwa teknologi finansial tersebut memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil).

Berbeda halnya dengan penelitian yang dilakukan Kholis (Juni, 2018), dalam penelitiannya menyimpulkan kehadiran *FinTech* belum bisa menggantikan posisi bank, bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama.

Menurut Ferry Hendro dan Hartina Husein (Januari 2018) berdasarkan penelitian penelitian mereka terdapat kesimpulan bahwa teknologi finansial yang diimplementasikan memberikan kekuatan, kelemahan, ancaman, peluang bagi dunia perbankan secara bersamaan sehingga membuat para bankers harus memperbaiki infrastruktur teknologi informasi agar dapat berkolaborasi dengan *FinTech*. Pada gilirannya akan membuat peningkatan layanan dunia perbankan sehingga *customer* semakin mendapatkan pengalaman terkini terkait layanan perbankan digital.

1.5. Kerangka Pemikiran



2. Metodologi

2.1. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data yang akan diambil nanti adalah hasil dari wawancara peneliti terhadap sampel dan data yang diperoleh dari pihak bank, melakukan dokumentasi dan juga membuat perbandingan atau evaluasi.

2.2. Metode Analisis Data

Menurut Bodgan dan Biklen (1982), analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensinya, mencari dan menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan triangulasi, menurut Norman K. Denkin dalam buku *Triangulasi dalam Penelitian Kualitatif* (Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M.Si, 2010) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang perspektif yang berbeda. Triangulasi dapat meningkatkan kedalaman pemahaman peneliti baik mengenai fenomena yang diteliti maupun konteks dimana fenomena itu muncul. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis data dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh baik data primer maupun sekunder yang didapat dari beberapa hasil wawancara dari informan maupun data hasil *cross check* terhadap perusahaan. Kemudian merangkum, memilih

Peneliti juga melakukan analisis menggunakan matriks SWOT sesuai judul dan tujuan dari peneliti itu sendiri yaitu untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman implementasi teknologi finansial BRI *Mobile* pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kota Balikpapan.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Faktor Internal

1) Kekuatan

- a. BRI *Mobile* mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke bank maupun mesin ATM karena dengan BRI *Mobile* transaksi sehari-hari seperti transfer antar nasabah BRI maupun antar bank lain bisa dilakukan melalui telepon seluler tentunya lebih menghemat biaya untuk melakukan transaksi.
- b. Aplikasi mudah digunakan karna memiliki tampilan yang praktis dan juga mudah dijangkau karena sudah tersedia di Playstore dan aktivasi cukup melalui mesin ATM.
- c. Melalui BRI *Mobile* nasabah juga dapat melakukan investasi karena aplikasi tersebut menyediakan sejumlah produk investasi yang tersedia, mulai dari DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) sebagai program pensiun, ORI (Obligasi Ritel) hingga reksadana.
- d. BRI mendapatkan penghargaan internasional dalam hal inovasi digital dan transformasi digital sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kualitas layanan.

2)Kelemahan

- a. BRI *Mobile* masih berbasis *sms banking* jadi adanya biaya yang ditetapkan untuk melakukan transaksi. Semakin sering nasabah melakukan transaksi maka nasabah harus mengeluarkan biaya tiap transaksi. Persoalan ini masih menjadi keluhan untuk beberapa pengguna karena biaya yang dikenakan untuk transaksi contohnya untuk mengecek informasi saldo dikenakan biaya pulsa sampai dengan Rp 1.000/transaksi.
- b. Adanya keterbatasan untuk nasabah yang masih menggunakan ponsel lama (sebelum *smartphone*) karena hanya bisa menggunakan fitur cek saldo. Jadi jika nasabah ingin melakukan transaksi seperti transfer, pembelian, pembayaran dan lainnya maksimal harus memerlukan *smartphone*. Bahkan beberapa bank tidak menyediakan *Mobile banking* untuk ponsel selain *smartphone* contohnya Blackberry.
- c. Terjadinya gangguan dari *server* BRI sendiri ataupun dari jaringan provider yang nasabah gunakan masih menjadi hambatan dalam penggunaan BRI *Mobile* ini karena masih berbasis *sms banking*.
- d. Limit transaksi hanya bisa sampai dengan Rp. 1 juta.
- e. Fitur yang disediakan belum lengkap.
- f. Resiko kerugian apabila *smartphone* pengguna hilang atau dicuri yang sangat tinggi karena banyak orang yang mengatur agar perangkat *smartphone* mereka dapat menyimpan password dan pin yang tidak aman atau mereka menggunakan pin yang mudah ditebak.

B. Faktor Eksternal

1. Peluang

- a. Di zaman millennial ini banyaknya kegiatan transaksi, belanja, pembayaran dan pembelian suatu barang maupun jasa dilakukan secara digital/online menjadikan sebuah peluang agar lebih banyak yang menggunakan BRI *Mobile* untuk menunjang kegiatan transaksi online masyarakat. Gaya hidup masyarakat yang seperti ini akan berpeluang pada pertumbuhan pengguna BRI *Mobile* dan peningkatan kualitas layanan.
- b. Sejalan dengan cepatnya perkembangan *smartphone* dikalangan masyarakat dengan harga yang makin terjangkau memungkinkan pertumbuhan yang cukup besar terhadap pengguna BRI *Mobile* untuk kemudahan dalam bertransaksi online sehari-hari.
- c. Pesatnya pertumbuhan jumlah nasabah bank BRI menjadi peluang pula untuk meningkatkan jumlah pengguna BRI *Mobile*.
- d. BRI sedang mempersiapkan dua satelit tambahan guna meningkatkan kepercayaan, memperluas dan mempercepat proses layanan terhadap nasabah Bank BRI.

2. Ancaman

- a. Adanya pesaing yang sudah menerapkan *Mobile banking* dengan biaya transaksi yang jauh lebih murah ataupun ada yg menerapkan bebas tarif untuk melakukan suatu transaksi menjadi ancaman untuk meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah karena bisa saja masyarakat lebih tertarik menggunakan produk pesaing.
- b. Perkembangan teknologi keamanan yang semakin canggih membuat perusahaan harus melakukan inovasi terhadap produk dan keamanannya. Ini menjadi ancaman apabila produk BRI *Mobile* ini tidak bisa mengikuti pertumbuhan dan perkembangan teknologi sehingga menurunnya kualitas layanan perbankan mereka.

- c. Penggunaan teknologi *QR Code (Quick Respons Code)* merupakan suatu ancaman dibalik kemudahan bertransaksi, seperti namanya nasabah dapat dengan cepat melakukan perpindahan uang dengan pemindai kode tertentu antar ponsel. Namun, untuk industri perbankan ini merupakan hal yang sangat baru. Banyaknya oknum nakal diluar yang melakukan aksi sabotase QR Code, karena QR code tersebut berisi nomer rekening dan perintah otomatis untuk melakukan transaksi dengan respon yang sangat cepat.

Tabel Hasil Verifikasi Bank

A . KEKUATAN BRI MOBILE BANKING	
1.	Kemudahan transaksi BRI <i>Mobile Banking</i> tanpa harus ke bank.
2.	Lengkapya fitur yang disediakan dalam BRI <i>Mobile Banking</i> .
3.	Kepraktisan dan kemudahan memperoleh aplikasi playstore secara gratis.
4.	Dapat tersimpannya transaksi BRI <i>Mobile Banking</i> transaksi, jadwal pembayaran, transfer dengan limit sampai Rp 1 juta hingga info lokasi ATM terdekat.
5.	Ketersediaan fitur investasi DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan) dan reksadana.
6.	Penghargaan internasional dalam hal inovasi digital dan transformasi digital sebagai bentuk peningkatan kepercayaan terhadap nasabah.
B. KELEMAHAN BRI MOBILE BANKING	
1.	Adanya biaya dari provider yang memberatkan konsumen.
2.	Tidak semua smartphone bisa menggunakan fitur BRI <i>Mobile Banking</i> secara keseluruhan.
3.	Gangguan yang terjadi pada server BRI maupun dari provider yang berdampak komplain.
4.	Adanya risiko dibobol apabila <i>smartphone</i> pengguna hilang atau dicuri.
C. PELUANG BRI MOBILE BANKING	
1.	Gaya hidup masyarakat yang sering melakukan transaksi melalui <i>online</i> menjadi peluang bagi BRI.
2.	BRI lebih mendekatkan diri kepada masyarakat.
3.	Pertumbuhan jumlah nasabah berpotensi pada pertumbuhan jumlah pengguna maupun transaksi BRI <i>Mobile Banking</i> .
4.	Penambahan satelit BRI berpotensi pada peningkatan kualitas layanan BRI <i>Mobile Banking</i> .

D. ANCAMAN BRI MOBILE BANKING

1.	Masih minimnya pengguna aktif BRI <i>Mobile Banking</i> .
2.	Kurangnya literasi dan sosialisasi produk menjadi ancaman bagi BRI.
3.	Perkembangan teknologi yang semakin canggih.
4.	Penggunaan QR Code yang dapat menjadi ancaman dibalik kemudahan dalam bertransaksi.

4. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan yang telah penulis paparkan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kekuatan BRI *Mobile* adalah fitur-fitur yang disediakan sangat lengkap dan praktis serta selain melakukan transaksi perbankan pengguna BRI *Mobile* juga bisa melakukan investasi melalui telepon genggam, ini cukup memudahkan nasabah dalam bertransaksi.
2. Tarif yang masih menjadi persoalan pengguna dan tingginya risiko kerugian jika telepon yang digunakan hilang atau dicuri karna tidak ada keamanan lain selain PIN atm yang mudah dibobol menjadi kelemahan utama dari implementasi produk ini.
3. Munculnya peluang-peluang seperti pertumbuhan nasabah yang tinggi seiring mengikuti gaya hidup masyarakat yang sering bertransaksi online serta rencana penambahan satelit untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
4. Adapula ancaman dari luar seperti produk pesaing yang sudah lebih maju, kurangnya mengikuti perkembangan teknologi keamanan bisa mengancam kualitas pelayanan maupun kualitas produk dari BRI *Mobile* ini.

5. Saran

Berdasarkan analisis SWOT yang didapat, penulis menyarankan beberapa strategi untuk menanggulangi hal-hal tersebut yaitu,:

- a. Mempertahankan kualitas produk dan juga kualitas pelayanan;
- b. Melakukan inovasi terhadap produk untuk mengatasi kekurangan yang ada;
- c. Meminimalisir tarif transaksi agar nasabah lebih sering melakukan transaksi *Mobile banking*;
- d. Melakukan promosi produk;
- e. Meningkatkan keamanan jika terjadi kehilangan atau pencurian terhadap telepon genggam, misal menerapkan fitur keamanan *finger print system & face recognition*.
- f. Memperluas server guna meminimalisir terjadinya gangguan pada lalu lintas transaksi *online*.

6. Ucapan Terimakasih

Terimakasih yang sebesar-besarnya saya sampaikan kepada:

1. Bapak Ir. Supriyadi, M.T, selaku Direktur Politeknik Negeri Semarang dan Bapak Ramli, S.E.,M.M, selaku Direktur Politeknik Negeri Balikpapan.
2. Ibu Siti Arbainah S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Semarang.
3. Ibu Jati Handayani, S.E, MSI, selaku Ketua Program Studi Keuangan Perbankan Politeknik Negeri Semarang dan Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM.Pd. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Prodi Keuangan dan Perbankan Politeknik Negeri Balikpapan

4. Ibu Prihatiningsih, SE., MM, dan Bapak Drs. Totok Ismawanto, MM. Pd selaku Pembimbing I dan II yang selalu memberikan bimbingan serta arahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Para dosen pengajar Program Studi Keuangan dan Perbankan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan atas segala ilmu dan bimbingan yang sangat bermanfaat.

Daftar Pustaka

- Anam, H. (2018). LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA TBK KANTOR CABANG BALIKPAPAN SUDIRMAN.
- Aninda, N. (2018, Februari 5). *Finansial Bisnis.com*. Dipetik Maret 2019, dari <https://finansial.bisnis.com/read/20180205/90/734723/ini-dampak-digitalisasi-perbankan-menurut-chatib-basri>
- Basuki, F. H., & Husein, H. (2018). ANALISIS SWOT FINANCIAL TECHNOLOGY PADA DUNIA PERBANKAN DI KOTA AMBON.
- Channel. (2016). Fintech Penyokong Implementasi Ekonomo Digital di Indonesia Edisi Juli-Desember 2016.
- Christmastianto, I. A. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis ISSN 1979-6471 Volume 20 No.1*.
- Fathimi, I. (2018). ANALISIS SWOT TERHADAP PENGIMPLEMENTASIAN TEKNOLOGI FINANSIAL PADA BANK X CABANG Y KECAMATAN PEUREULAK KABUPATEN ACEH TIMUR.
- Habibi, Y. (2016). *Refleksi Laku Pandai*. Republika.
- Hartono, J. (2005). *Sistem Informasi Strategik Untuk Keunggulan Kompetitif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hartono, J. (2005). *Sistem informasi strategik untuk keunggulan kompetitif*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Iman, N. (2016). Financial Technology dan Lembaga Keuangan. *Gathering Mitra Linkage Bank Syariah Mandiri*.
- Kholis, N. (2018). PERBANKAN DALAM ERA BARU DIGITAL.
- Lingga, M. A. (2019, Februari 27). *Kelemahan Perbankan Jadi Celah Perkembangan Fintech* . Dipetik Februari 2019, dari Kompas.com: <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/27/124407226/kelemahan-perbankan-jadi-celah-perkembangan-fintech>
- Lingga, M. A. (2019, Februari 2019). *OJK: Fintech dan Perbankan Jangan Saling Melemahkan* . Dipetik Maret 2019, dari Kompas.com: <https://ekonomi.kompas.com/read/2019/02/27/111450926/ojk-fintech-dan-perbankan-jangan-saling-melemahkan>