

Analisis SWOT *Financial Technology* Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Kota Batam

Viola Syukrina E Janrosi, Khadijah
Universitas Putera Batam, Indonesia
Viola@puterabatam.ac.id

Abstract

Target khusus dari penelitian ini yaitu menganalisis SWOT melalui *fintech* terhadap kualitas layanan pada perusahaan perbankan di Kota Batam. Pesatnya teknologi dan ilmu pengetahuan zaman sekarang ini membuat manusia harus update dengan berbagai layanan untuk mengakses beragam informasi beserta layanan fitur elektronik. Sorotan saat ini di Indonesia adalah mengenai perkembangan *Financial Technology (FinTech)* di lembaga perbankan yang membuat suatu inovasi di lembaga keuangan. Era digital ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar mampu menjangkau seluruh masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T. Namun, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim dalam mengakses masyarakat yang tinggal di daerah 3T tersebut. Masih terdapat beberapa perusahaan lagi yang masih dalam proses perizinan sehingga Jumlah perusahaan *fintech* ini juga akan terus bertambah. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek /informasi penelitian yaitu bagian/bidang teknologi informasi, direktur atau manajer yang menangani jasa layanan perbankan atau menangani jasa usaha produk-produk perbankan. Berdasarkan model penelitian dapat dilihat tahap pertama peneliti mengumpulkan data dengan wawancara dengan Menager dibidang layanan perbankan di Bank Mayapada Batam, Bank CIMB Batam, Bank Panin Batam. Setelah mendapatkan data dilakukan analisis. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Saat ini penelitian ini lagi proses wawancara dengan dibidang layanan perbankan di Bank Mayapada Batam, Bank CIMB Batam dan Bank Panin Batam.

1.Pendahuluan

Pesatnya teknologi dan ilmu pengetahuan zaman sekarang ini membuat manusia harus update dengan berbagai layanan untuk mengakses beragam informasi beserta layanan fitur elektronik. Sorotan saat ini di Indonesia adalah mengenai perkembangan *Financial Technology (FinTech)* di lembaga perbankan yang membuat suatu inovasi di lembaga keuangan (Muchlis, 2018).

Kualitas layanan perbankan itu sangat penting agar nasabah perbankan yang ada di ibu kota sampai ke kabupaten terpencil bisa merasakan layanan perbankan yang prima. Fenomena yang terjadi saat ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan tidak sampai aksesnya ke daerah-daerah yang jauh dari kota yaitu daerah 3T (Terdepan, Terluar dan Terpencil).

Pesatnya perkembangan *Financial Technology* saat ini bisa dilihat dari banyaknya *startup* di bidang *Financial Technology*. Ada berbagai jasa keuangan yang ditawarkan *Fintech* seperti investasi, alat pembayaran dan peminjaman dana yang sering dimanfaatkan nasabah (Adhitya & Chrismastianto, 2017).

Apabila dibandingkan negara maju di dunia khususnya dalam penggunaan *Financial Technology* di Indonesia jauh tertinggal. Dibuktikan dengan data yang didapatkan dari entitas konsultan manajemen bisnis McKinsey & Company menyatakan tingkat penetrasi dalam layanan keuangan penggunaan *fintech* di Indonesia sampai di angka 5%. Sedangkan China sampai di angka 67%, Hong Kong sampai di angka 57% dan India sampai di angka 39%. (Rasyid, 2019).

Data yang diperoleh dari OJK menyatakan penggunaan *fintech* di Indonesia di bulan Januari tahun 2018 penggunaan *fintech* dibagian penyaluran dana pinjaman yaitu Rp22,67 triliun dan di tahun 2019 naik menjadi 25,92 triliun. Meskipun mengalami kenaikan tetapi tidak signifikan malah kenaikan ini masih rendah, karena hasil riset OJK 2016 terjadi kesenjangan pendanaan Rp989 triliun per tahunnya.

Kebutuhan pendanaan sebesar Rp1.649 triliun tidak sanggup diberikan, lembaga keuangan hanya memiliki jumlah dana Rp660 triliun. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Indonesia sangat berpotensi berkembang di industri fintech.

Berdasarkan fenomena diatas penulis tertarik mengangkat judul “Analisis SWOT melalui *fintech* terhadap kualitas layanan pada perusahaan perbankan di Kota Batam”.

2.Tinjauan Literatur

Kualitas Layanan

Kualitas adalah suatu kondisi yang berdampak langsung pada produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang bisa saja memenuhi atau melebihi harapan. Layanan yaitu suatu tindakan tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun tetapi bisa dirasakan orang lain. Sehingga jika kita berbicara mengenai kualitas layanan, maka istilah tersebut dapat diartikan sebagai upaya untuk memenuhi yang diinginkan konsumen sebagai daya tarik loyalitas konsumen. Kualitas layanan merupakan suatu usaha memenuhi kebutuhan beserta keinginan konsumen dengan baik (Kotler & Keller, 2008).

Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah menilai secara keseluruhan mulai dari kekuatan, kelemahan, tantangan dan ancaman dari sumber daya suatu perusahaan beserta semua kesempatan dari luar perusahaan dan tantangan dari pihak luar (Hendro & Husein, 2018).

Setiap perusahaan pasti memiliki kekuatan dan kelemahan dalam menjalankan bisnisnya, yang dijadikan pedoman dasar membuat tujuan serta strategi yang akan digunakan suatu perusahaan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis SWOT berguna dalam menganalisis strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan perbankan, sehingga bisa meminimalisasi resiko yang akan dihadapi perusahaan.

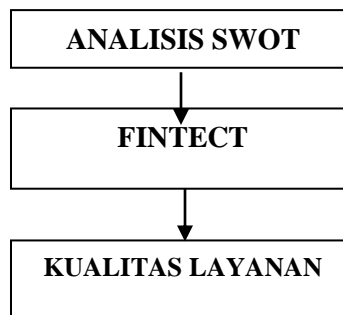
Financial Technology

Financial Technology yaitu suatu inovasi terbaru layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi dalam kegiatan operasional perusahaannya. Produk yang ditawarkan fintech biasanya berupa sistem yang dibangun untuk alur mekanisme transaksi-transaksi akuntansi. Secara umum Fintech tidak terbatas pada satu industri jasa keuangan tertentu. Khusus fintech Lending yang terbatas pada inovasi jasa keuangan dan melayani transaksi pinjam meminjam (Keuangan, 2019).

OJK telah melakukan koordinasi dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia (Kemenkominfo RI) dan Satgas Waspada Investasi (SWI). Sejak awal 2018 hingga September 2019 sudah terdapat 1350 entitas fintech ilegal yang telah diblokir oleh SWI (Keuangan, 2019).

Kerangka Pemikiran

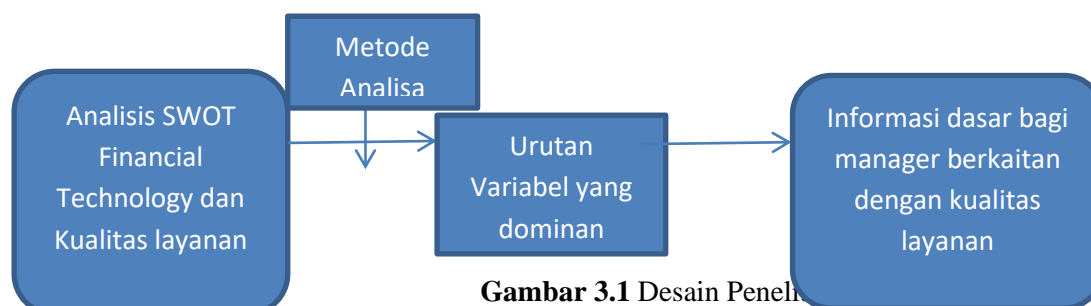
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

3. Metodologi penelitian

Desain Penelitian yaitu pedoman atau prosedur perencanaan dalam penelitian deskriptif dan eksploratif. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif bertujuan menggambarkan sesuatu yang terjadi secara rinci, identifikasi masalah dijabarkan dalam sebuah analisis sehingga diperoleh hasil penelitian.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

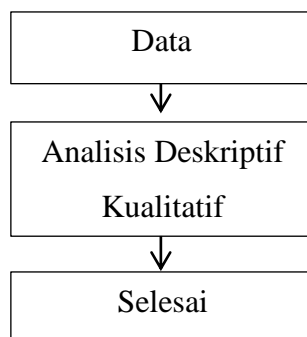
Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian dalam penelitian ini akan dilakukan di Bank Mayapada beralamat di Kantor Cabang Raflesia Business Center Blok C no 1 dan 2 Batam, Bank CIMB Batam beralamat di Jl Laksamana Bintan Sei Panas Batam, Bank Panin Batam beralamat di Ruko Palm Spring Blok B 2 No 2 Batam.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Data primer yang didapatkan langsung dari perusahaan dari wawancara dengan manager perusahaan perbankan. Data sekunder data didapatkan dari dokumentasi yang ada. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian yaitu manager yang menangani jasa layanan perbankan.

Model Penelitian



Gambar 3.2 Model Penelitian

Sumber : Penulis (2019)

Berdasarkan model penelitian diatas dapat dilihat tahap pertama peneliti mengumpulkan data dengan wawancara dengan Menager dibidang layanan perbankan di Bank Mayapada Batam, Bank CIMB Batam, Bank Panin Batam. Setelah mendapatkan data dilakukan analisis. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

4.Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini saat ini lagi proses wawancara dengan manager yang ada dimasing-masing objek penelitian, yang mana di Bank Mayapada ada manager bagian operasional dan bagian bisnis, Bank Panin ada manager bagian operasional, bagian pencairan dan manager kredit, Bank CIMB Niaga ada manager bagian operasional, bagian pencairan dan manager kredit, Untuk wawancara dengan salah satu manager di masing masing objek penelitian sudah dilakukan hasilnya sebagai berikut.

Bank Mayapada pada tahun 2020 ini fokus pada segemen usaha mikro kecil menengah. Hal tersebut dilakukan untuk mempertahankan kualitas kredit, di tengah ketidakpastian di segmen korporasi. Layanan Bank Mayapada ini myATM, myCARD, myMOBILE, myONLINE, myTOKEN.

Bank Panin termasuk bank komersil terbesar dengan pinjaman ritel di Indonesia. Layanan Bank Panin ini Aplikasi online yang tersedia untuk tabungan, KPR, KPM, Kredit ekpress, Kartu Kredit. PT Bank Panin Tbk juga melakukan penyesuaian jam operasional dalam mendukung pemerintah mengatasi penyebaran virus corona. Demi kenyamanan dan kemudahan nasabah perseroan masih dapat bertransaksi melalui aplikasi Mobile Panin, Internet Panin dan ATM Panin

Bank CIMB Niaga saat ini sudah banyak kerja sama dengan *fintech*, dengan ini Bank CIMB Niaga hal ini dapat meningkatkan kualitas penyaluran pembiayaan melalui *fintech*. Layanan Bank CIMB Niaga yaitu rekening ponsel, Go Mobile, CIMB Clicks, *preferred service assistant*, phone banking, dan digital lounge.

Analisis SWOT Penerapan *Fintech* Terhadap Kualitas Layanan Perbankan

Penerapan teknologi finansial pada perusahaan perbankan memberikan terobosan dalam layanan perbankan yang lebih cepat, mudah, dan aman sehingga seluruh elemen masyarakat Indonesia dapat menikmati akses terhadap layanan tersebut. Berikut ini akan dibahas secara detail mengenai kajian terhadap kekuatan (Strengths), kelemahan (Weaknesses), peluang (Opportunities), dan ancaman (Threats):

Analisis Kekuatan (Strengths Analysis)

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan memiliki analisis kekuatan sebagai berikut:

1. Kemudahan menggunakan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan memudahkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
2. Mampu menjangkau kalangan masyarakat yang tidak terlayani oleh kantor cabang lembaga perbankan, khususnya di daerah 3T.
3. Hemat biaya operasional dan biaya pemasaran sebab lembaga perbankan berkolaborasi dengan perusahaan teknologi finansial dalam menawarkan produk perbankan kepada masyarakat.
4. Produk lembaga perbankan memiliki banyak varian yang sudah dikenal luas oleh masyarakat, aplikasi layanan 24 jam seperti mobile banking, internet banking, sms banking, dan call banking.

Meskipun layanan perbankan ini belum banyak dimaksimalkan penggunaannya, namun ketika lembaga perbankan berkolaborasi dengan perusahaan teknologi finansial, masyarakat akan semakin mudah mengakses produk layanan perbankan.

Analisis Kelemahan (Weaknesses Analysis)

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis kelemahan sebagai berikut:

1. Butuh koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi finansial akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan.
2. Terjadi aksi kejahatan online seperti penadapan, pembobolan, dan cybercrime dalam transaksi finansial perbankan, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online, sehingga

membuat mereka tetap berharap adanya kantor cabang lembaga perbankan hadir di daerah mereka.

3. Tidak semua penyedia jasa layanan teknologi finansial yang memiliki lisensi untuk menjalin kerjasama dengan lembaga perbankan atau melakukan transaksi finansial secara tersistem dan legal, sehingga dimungkinkan terjadinya praktik penyalahgunaan wewenang atau penyimpangan transaksional, yang justru akan merugikan lembaga perbankan itu sendiri.

4. Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial yang relatif rendah memungkinkan mereka tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan perbankan, sehingga pemerintah, dalam hal ini OJK dan BI, berkolaborasi dengan lembaga perbankan dan penyedia jasa teknologi finansial perlu melakukan sosialisasi penggunaan teknologi finansial tersebut.

5. Ketimpangan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang tidak merata antara daerah perkotaan dengan daerah 3T, menyebabkan masyarakat kesulitan melakukan transaksi finansial secara online, sehingga layanan perbankan tidak dapat dirasakan secara maksimal

1. Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial masih relatif rendah sehingga tidak maksimal mengakses layanan perbankan
2. Kejahatan online masih sering terjadi seperti cybercrime, pembobolan, penadapan dalam transaksi finansial perbankan
3. Ketimpangan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang belum merata di seluruh Indonesia
4. Koneksi internet masih kurang mendukung baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirim transaksi data finansial
5. Tidak semua penyedia jasa layanan teknologi finansial memiliki lisensi untuk menjalin kerjasama dengan lembaga perbankan

Analisis Peluang (Opportunities Analysis)

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis peluang sebagai berikut: Pertama, kesadaran masyarakat yang mulai tumbuh untuk menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan, karena dianggap lebih aman dan menguntungkan dengan harapan tingkat penerimaan bunga yang tinggi ketika menyimpan dana maupun biaya bunga yang relatif terjangkau ketika melakukan transaksi peminjaman dana perbankan. Kedua, adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial perbankan, sehingga meminimalisasi tindak kriminalitas perbankan dan kekhawatiran masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi finansial yang diselenggarakan oleh lembaga perbankan.

1. BI dan OJK menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial sehingga meminimalisasikan kriminalitas masyarakat dan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial
2. Banyaknya perusahaan startup yang bermunculan untuk bersaing dalam dunia perbankan
3. Kesadaran masyarakat dalam mulai tumbuh menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan
4. Industri fintech harus memiliki inovasi untuk membuat bisnis model baru

Analisis Ancaman (Threats Analysis)

1. Situasi politik yang kurang kondusif sehingga menyebabkan tingginya inflasi yang relatif tinggi
2. Trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan
3. Teknologi yang semakin canggih tanpa diikuti dengan kualitas sumber daya manusia akan menjadi ketimpangan

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis ancaman sebagai berikut:

Pertama, penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi finansial, namun tanpa disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia perbankan, menjadikan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna layanan perbankan tersebut.

Kedua, adanya trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara, memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan.

Ketiga, situasi politik yang kurang kondusif dan kecenderungan terjadinya inflasi yang relatif tinggi di Indonesia, menyebabkan lembaga perbankan harus lebih berhati-hati dalam menyalurkan pinjaman kepada masyarakat, sehingga akan berdampak pada rumitnya birokrasi perbankan dan biaya administrasi yang dibebankan kepada masyarakat sebagai jaminan semakin tinggi.

5.Kesimpulan

Hasil penelitian ini memberikan informasi mengenai analisis swot *financial technology* terhadap kualitas layanan perbankan sebagai berikut ini:

1. Strengths Analysis

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan memiliki analisis kekuatan sebagai berikut kemudahan menggunakan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan memudahkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, mampu menjangkau kalangan masyarakat yang tidak terlayani oleh kantor cabang lembaga perbankan, khususnya di daerah 3T, hemat biaya operasional dan biaya pemasaran sebab lembaga perbankan berkolaborasi dengan perusahaan teknologi finansial dalam menawarkan produk perbankan kepada masyarakat, produk lembaga perbankan memiliki banyak varian yang sudah dikenal luas oleh masyarakat dan aplikasi layanan 24 jam seperti mobile banking, internet banking, sms banking, dan call banking.

2.Weaknesses Analysis

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis kelemahan seperti membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi finansial akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan dan Terjadi aksi kejahatan online seperti penadapan, pembobolan, dan cybercrime dalam transaksi finansial perbankan, membuat masyarakat menjadi ragu untuk melakukan transaksi online, sehingga membuat mereka tetap berharap adanya kantor cabang lembaga perbankan hadir di daerah mereka.

3.Opportunities Analysis

Teknologi finansial yang akan diimplementasikan dalam lembaga perbankan di Indonesia memiliki analisis peluang sebagai berikut: Pertama, kesadaran masyarakat yang mulai tumbuh untuk menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan, karena dianggap lebih aman dan menguntungkan dengan harapan tingkat penerimaan bunga yang tinggi ketika menyimpan dana maupun biaya bunga yang relatif terjangkau ketika melakukan transaksi peminjaman dana perbankan. Kedua, adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial perbankan, sehingga meminimalisasi tindak kriminalitas perbankan dan kekuatiran masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi finansial yang diselenggarakan oleh lembaga perbankan.

4.Threats Analysis

Situasi politik yang kurang kondusif sehingga menyebabkan tingginya inflasi yang relatif tinggi, trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan dan, teknologi yang semakin canggih tanpa diikuti dengan kualitas sumber daya manusia akan menjadi ketimpangan

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, M. (2011). Swot Methodology: A State of the Art Review for the Past, A Framework for the Future. *Journal of Business Economics and Management*.
- Adhitya, I., & Chrismastianto. (2017). *Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia*. 20(1), 133–144.
- Hendro, F., & Husein, H. (2018). *Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Dunia Perbankan Di Kota Ambon*. 2.
- Keuangan, O. J. (2019). FAQ Fintech Lending.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*.
- Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia. *At Tawassuth*, III, 335–357.
- Pesce, M., & Shi, C. (2018). SWOT Analysis of the Application of International Standard ISO 14001 in the Chinese Context, A Case Study of Guangdong Province. *Sustainability*.
- Rasyid, A. (2019). Sekilas Perkembangan Fintech Di Indonesia.