

**ANALISIS SWOT APLIKASI *MOBILE BANKING* BANK UMUM
PEMERINTAH DI KOTA SEMARANG**

Prihatiningsih, Jati Handayani, R.Gunawan S, Embun D.S, Ida Savitri K

Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof.H.Soedarto No.1 Semarang, 50275

E-mail: atin_weis@yahoo.com

Abstract

This study aims to identify and identify strengths and weaknesses as internal factors and opportunities and threats as external factors. This type of research is a descriptive study with the population in this study is the Government Public Bank Customers in the City of Semarang, while the sample is the Government Public Banks in the City of Semarang. The type of data used is primary data using a questionnaire to customers of government commercial banks that use Mobile Banking services. Data analysis using the SWOT method. Based on the analysis of the Government's Commercial Bank Mobile Banking is in quadrant I which is a very favorable situation. The Government Commercial Bank has the power to take advantage of the maximum opportunities, among others: maintaining the quality of the Mobile Banking product, increasing the choice of payment menu or purchasing goods or services that may still not be available in the application, encouraging Smartphone users to use the mobile banking application.

Keyword: *Financial Technology, Strengths, Weaknesses, Threats, Opportunities, SWOT Analysis*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sebagai faktor internal dan peluang serta ancaman sebagai faktor eksternal. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Umum Pemerintah yang ada di Kota Semarang, sedangkan sampelnya adalah Bank Umum Pemerintah yang ada di Kota Semarang. Jenis data yang digunakan data primer dengan menggunakan kuesioner kepada nasabah bank umum pemerintah yang menggunakan layanan Mobile Banking. Analisis data dengan menggunakan metode SWOT. Berdasarkan hasil analisis SWOT *Mobile Banking* Bank Umum Pemerintah berada pada kuadran I yang menunjukkan bahwa Bank Umum Pemerintah tersebut memiliki kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang sebesar-besarnya antara lain: mempertahankan kualitas dari produk *Mobile Banking* tersebut, menambah pilihan menu pembayaran atau pembelian barang atau jasa yang mungkin masih belum tersedia pada aplikasi tersebut, mendorong Nasabah pengguna *Smartphone* untuk menggunakan aplikasi *Mobile Banking*.

Kata Kunci: *Teknologi Finansial, Kekuatan, Kelemahan, Ancaman, Peluang, Analisis SWOT*

PENDAHULUAN

Financial Technology (FinTech) adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan. Alhasil, munculah berbagai model keuangan baru yang dimulai pertama kali pada tahun 2004 oleh Zopa, yaitu institusi keuangan di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang. Inovasi yang berkembang disini adalah pengadaptasian prinsip jaringan komputer yang diterapkan pada bagian keuangan.

(Pratama, 2016). Teknologi keuangan atau *Financial Technology (FinTech)*, melahirkan berbagai model baru yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan. Keberadaan FinTech pun menggugah status quo dan revolusi cara kerja institusi keuangan tradisional. (Rahardjo, 2016). Peranan *FinTech* dalam dunia perbankan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan teknologi finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital.

Berdasarkan hasil survey yang dipublikasikan oleh Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII) pada bulan Maret 2015, menyatakan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia naik dari 71,9 juta pada tahun 2013 menjadi 88,1 juta pengguna hingga akhir 2014 atau sekitar 34,9% dari total jumlah penduduk saat ini (Heriyanto 2015). Hal ini menunjukkan bahwa dalam hal jumlah, penetrasi pemanfaatan teknologi digital di Indonesia sangat besar, bahkan melebihi populasi gabungan negara – negara lain di ASEAN, dan telah mengubah perilaku masyarakat hampir pada semua aspek kehidupan, seperti jual beli secara *online (e-commerce)*, interaksi sosial secara digital, buku elektronik, koran elektronik, transportasi publik (taksi dan ojek), layanan pendukung pariwisata, serta *financial technology (Siregar 2016)*. Peningkatan jumlah pengguna internet ini tidak diiringi dengan penambahan jumlah pengguna *Mobile Banking* dengan jumlah yang sama.

Faktor lain yang menjadikan masyarakat Indonesia masih kesulitan dalam mengakses layanan perbankan, khususnya di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil) adalah tidak meratanya akses terhadap layanan perbankan tersebut. Tidak meratanya akses terhadap layanan perbankan hingga kini masih menjadi permasalahan yang terus dihadapi oleh lembaga perbankan, khususnya masyarakat di daerah terpencil yang tidak dapat dijangkau oleh lembaga perbankan dan jasa keuangan tersebut, yang disebabkan oleh kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya mengenal layanan perbankan dan jasa keuangan lainnya, sehingga berpotensi dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab (Habibi 2016).

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), sedangkan menurut Kholis (Juni, 2018), dalam penelitiannya menyimpulkan kehadiran *FinTech* belum bisa menggantikan posisi bank, bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama.

Hasil penelitian Fathimi (2018) yang menyimpulkan bahwa adanya pengimplementasian teknologi finansial pada perusahaan yang menjadi objek penelitian memiliki peluang dan sangat menguntungkan. 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.

Berdasarkan latar belakang diatas tujuan yang yang dicapai dalam dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Kekuatan (*Strenght*) , Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Oppurtinities*) Ancaman (*Threats*) dan Strategi bisnis yang tepat di terapkan Bank Umum Pemerintah di Kota Semarang.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial, misalnya dengan wawancara sehingga akan ditemukan pola – pola yang jelas. Penelitian yang dilakukan akan menggambarkan analisis SWOT teknologi finansial.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Nasabah Bank Umum Pemerintah yang ada di Kota Semarang dengan Sampel dengan sampel Nasabah Bank Umum Pemerintah pengguna aplikasi *Mobile Banking*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan metode pengisian kuesioner dengan nasabah Bank Umum Pemerintah pengguna Aplikasi *Mobile Banking*.

Analisis data dari penelitian ini adalah analisis diskriptif yang bertujuan untuk memberikan diskriptif (penggambaran) mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti (Azwar, 2004:126)

dengan teknis analisis yang digunakan untuk mengetahui keadaan Bank Umum Pemerintah di mata Responden dilihat dari kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman produk *Mobile Banking* digunakan matrik S.W.O.T., sehingga bisa diketahui langkah-langkah untuk menetapkan strategi dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang guna mengatasi kelemahan dan ancaman yang terjadi.

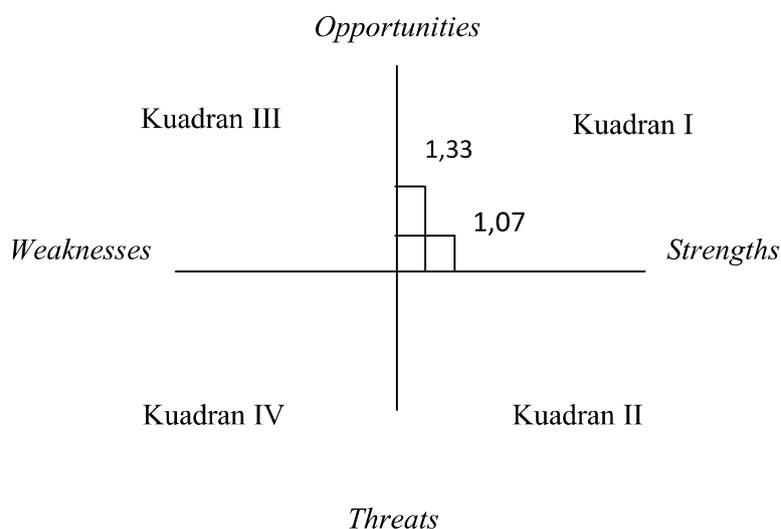
Tahap-tahap proses analisis S.W.O.T. adalah sebagai berikut: (1) mengidentifikasi faktor internal untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan dengan menyusun matrik *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan faktor eksternal untuk mengetahui kesempatan dan ancaman dengan menyusun matrik *Eksternal Factor Evaluation* (EFE) yang dihadapi Bank Umum Pemerintah di Kota Semarang (2) membuat diagram analisis SWOT, (3) melakukan analisis dengan matrik SWOT, dan (4) menyusun strategi bisnis berdasarkan hasil analisis SWOT.

Hasil Analisis dan Pembahasan

Berdasarkan hasil uji instrumen berupa uji validitas dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan dari masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi kurang dari 0.05 atau 5%, sehingga dapat dikatakan bahwa indikator pertanyaan serta data yang didapat dari indikator pertanyaan dalam kuesioner tersebut adalah valid dan dapat digunakan. Hasil Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai *cronbach alpha* (α). Berdasarkan Uji *Cronbach's Alpha on Standardized Item* diperoleh hasil seluruh *Cronbach's Alpha* $> \alpha = 0.70$. Hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel memiliki koefisien kehandalan (reliabilitas) lebih besar dari 0.70 sehingga dapat dikatakan bahwa alat ukur dalam penelitian ini reliabel.

Matrik *Internal Factor Evaluation* (IFE) merupakan analisis lingkungan internal dimana variabel yang digunakan adalah variabel *strengths* dan *weakness Mobile Banking* Bank Umum Pemerintah. Berdasarkan hasil Matrik IFE selisih nilai *strengths* dan *weakness* adalah 1,07, sedangkan Hasil perhitungan matrik *External Factor Evaluation* (EFE) yang merupakan analisis lingkungan eksternal dimana variabel yang digunakan adalah variabel *opportunities* dan *threats Mobile Banking* Bank Umum Pemerintah. Hasil selisih *opportunities* dan *threats* adalah 1,33.

Dalam penentuan Kuadran S.W.O.T., total faktor *strengths* dan *weaknesses* berada pada sumbu X sedangkan total faktor *opportunities* dan *threats* berada pada sumbu Y. Berdasarkan Gambar 1 dapat diketahui bahwa Bank Umum Pemerintah berada pada Kuadran I yang merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus ditetapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategy*).



Gambar 1 Kuadran S.W.O.T.

Berdasarkan matrik S.W.O.T. oleh Fredy Rangkuti (2000), maka diperoleh hasil analisis S.W.O.T. produk *Mobile Banking* Bank Umum Pemerintah adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Matriks S.W.O.T. Mobile Banking Bank Umum Pemerintah

<p style="text-align: center;">I.F.A.S</p> <p style="text-align: center;">E.F.A.S</p>	<p style="text-align: center;">Strengths (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebermudahan bertransaksi 2. Kelengkapan Fitur Mobile Banking 3. Ketersediaan Aplikasi di <i>Play Store</i> secara gratis 4. Tersimpannya Data Transaksi 5. Ketersediaan fitur Aplikasi DPLK dan Reksadana 6. Inovasi dan Transformasi Digital 	<p style="text-align: center;">Weaknesses (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Biaya Provider yang memberatkan 2. Fitur <i>Mobile Banking</i> secara keseluruhan dapat diakses semua <i>smartphone</i> 3. Gangguan pada server Bank maupun dari <i>provider</i> 4. Risiko dibobol apabila <i>smartphone</i> pengguna hilang atau dicuri.
<p style="text-align: center;">Opportunities (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gaya Hidup belanja Online 2. Mobile Banking lebih mendekatkan dengan masyarakat 3. Trend pertumbuhan jumlah Nasabah dan Smartphone 4. Peningkatan kualitas layanan dengan penambahan satelit 	<p style="text-align: center;">Strategi S.O.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan kualitas dari produk <i>Mobile Banking</i> tersebut 2. Menambah pilihan menu pembayaran atau pembelian barang atau jasa yang mungkin masih belum tersedia pada aplikasi tersebut 3. Mendorong Nasabah pengguna Smartphone untuk menggunakan fasilitas <i>Mobile Banking</i> 	<p style="text-align: center;">Strategi W.O.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi solusi terkait tarif transaksi agar nasabah lebih sering lagi melakukan transaksi. 2. Meningkatkan kualitas server untuk meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi. 3. Melakukan promosi produk sejalan dengan peningkatan jumlah nasabah. 4. Memberikan kunci/keamanan lebih agar tidak mudah diakses apabila telepon pengguna hilang/dicuri.

<i>Threats (T)</i>	Strategi S.T.	Strategi W.T.
<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengguna aktif Mobile Banking masih minim 2. Literasi dan Sosialisasi Mobile Banking kurang 3. Perkembangan kecanggihan teknologi perbankan 4. QR (Quick Response) Code rawan disalahgunakan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan sosialisasi dan literasi penggunaan <i>Mobile Banking</i> bagi semua kalangan Nasabah pengguna <i>Smartphone</i> 2. Perusahaan mengembangkan kualitas produk maupun kualitas pelayanan. 3. Mempunyai pencapaian yang berkaitan dengan transaksi digital dan keamanan bertransaksi. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbaiki dan melakukan inovasi produk yang minim atau bebas tarif. 2. Peningkatan keamanan produk agar tidak mudah diretas oleh oknum tidak bertanggung jawab 3. Memanfaatkan teknologi <i>fingerprint</i> dan <i>face recognition</i> sebagai pengamanan lebih agar uang atau data keuangan nasabah lebih aman jika <i>smartphone</i> nasabah hilang atau dicuri.

Sumber: Data Primer diolah, 2019

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan *Mobile Banking* Bank Umum Pemerintah di Kota Semarang dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) kekuatan (*Strengths*): kebermudahan bertransaksi, kelengkapan Fitur, ketersediaan Aplikasi di *Play Store* secara gratis, tersimpannya Data Transaksi, ketersediaan fitur Aplikasi DPLK dan Reksadana, dan Inovasi dan Transformasi Digital, (2) kelemahan (*Weakness*): Biaya Provider yang memberatkan, Fitur belum secara keseluruhan dapat diakses semua *smartphone*, Gangguan pada server Bbank maupun dari *provider*, dan risiko dibobol apabila *smartphone* pengguna hilang atau dicuri (3) peluang (*Opportunities*): gaya Hidup belanja online, *mobile Banking* lebih mendekatkan dengan masyarakat, trend pertumbuhan jumlah Nasabah dan *Smartphone*, dan peningkatan kualitas layanan dengan penambahan satelit, (4) tantangan (*Threats*): pengguna aktif Mobile Banking masih minim, literasi dan Sosialisasi *Mobile Banking* kurang, perkembangan kecanggihan teknologi perbankan, dan QR (*Quick Response*) Code rawan disalahgunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, F. H., & Husein, H. (2018). Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan Di Kota Ambon.
- Chrismastianto, I. A. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia.
- Fathimi, I. (2018). Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur.
- Kholis, N. (2018). *Perbankan Dalam Era Baru Digital*.
- Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta. Gramedia Pustaka.
- Sharing Vision. (t.thn.). *sharingvision.com*. Dipetik Februari 10, 2019, dari <https://sharingvision.com/peluang-besar-bagi-financial-service-survei-pelanggan-mobile-vs-nasabah-bank/>
- Wulandari, P. A. (2017). Analisis SWOT Perkembangan Finansial Teknologi Di Indonesia.