

**Analisis SWOT Finansial Tenologi Informasi dalam Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif**

**Nanda Kurniawan Lubis<sup>1</sup>, M. Irwan Padli Nasution<sup>2</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Email:** nandalubis129@gmail.com<sup>1</sup>, irwannst@uinsu.ac.id<sup>2</sup>

**ABSTRAK**

*Perkembangan sistem informasi sekarang ini semakin meningkat di Indonesia, dengan fasilitas full e-commerce atau sering disebut dalam kemampuan bisnis elektronik, melibatkan beberapa bank nasional untuk melakukan transaksi keuangan secara efisien dan efektif. Pendekatan layanan perbankan yang bergerak pesat dan efisien ini memiliki efek perubahan yang mengalihkan ke fasilitas perbankan tradisional. Kualitas sarana bank yang bersaing memiliki efek positif dan negatif pada perbaikan bersama. Fasilitas keuangan modern ini menawarkan hambatan dan serangan yang wajib kita sadari yang kita sendiri miliki berbentuk kekuatan dan kelemahan sekarang ini. Hasil kajian peningkatan fintech di Indonesia bisa dikaitkan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, yaitu pertumbuhan koneksi internet dan perangkat seluler, yang mendukung pengembangan infrastruktur layanan keuangan yang memuaskan. Fintech wajib bisa bekerja sama dalam industri keuangan yang ada dalam membawa fungsi luas bagi masyarakat. Analisis SWOT ini yaitu penerapan dari strategi FinTech yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan dan dapat dilihat oleh seluruh pemakai perbankan di Indonesia. Indonesia secara riil dan operator bank mampu memahami dengan baik cara kerja manajemen bank.*

**Kata Kunci :** Teknologi Informasi, Analisis Swot, Perbankan

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang cepat dan pemakai internet yang semakin erat membuat masyarakat Indonesia berinteraksi secara pesat. Untuk ini secara tidak langsung telah mengganti pola pikir masyarakat, khususnya untuk hal berbelanja, berkomunikasi, dan bekerja, berdagang untuk membelanjakan penghasilan mereka. Oleh karena itu, dengan mempertimbangkan langkah-langkah yang diambil, ada harapan akan tersedianya layanan keuangan yang dapat terhubung secara pribadi dengan berbagai aktivitas manusia di dunia online dengan cara yang hemat biaya, cepat dan mudah, membuat tuntutan yang harus dipenuhi pada penyedia jasa keuangan modern. Akses internet pernah membuktikan perkembangan yang di perlihatkan pada Asosiasi Penyedia Jasa Internat (APJII) pada bulan Maret 2015 memberikan persentase tingkat utilisasi secara keseluruhan Internet tumbuh sebesar 71,9 juta pemakai pada tahun 2013 menjadi 88,1 juta pemakai pada akhir tahun 2014, yang merupakan sekitar 34,9 persen dari keseluruhan populasi sekarang ini. (Heriyanto 2015).

Menurut (Siregar, 2016), juga dapat ditunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital di Indonesia semakin luas, justru seluruh penduduk Negara ASEAN lainnya, dan telah mengalihkan perilaku masyarakat hampir di setiap bidang kehidupan, misalnya berbelanja. dan penjualan online (e-commerce), buku elektronik, surat kabar elektronik, angkutan umum (taksi online serta ojek), sarana bantuan perjalanan, dan teknologi keuangan.

Peristiwa ini berujung pada berkembangnya teknologi yang disebut Financial Technology dengan bermacam fungsi jaringan elektronik. Menurut Siregar (2016), financial technology yaitu konsep fintech yang mengubah perkembangan teknologi yang terintegrasi ke dalam sektor keuangan perbankan sehingga memungkinkan lebih praktis, aman dan modern, termasuk proses transaksi digital berbasis jasa keuangan yang sekarang ini sedang dikembangkan di Indonesia yaitu sistem tempat pembayaran, perbankan digital, asuransi digital online, peer-to-peer (P2P) lending dan crowdfunding. Sekarang ini, fintech merupakan masalah global yang menarik pandangan bagi pelaku ekonomi, terutama di industri aspek keuangan. Sampai tahun 2015, Silicon Valley Bank memperoleh jumlah investasi fintech di seluruh dunia melebihi dari \$12 miliar (Mahersi), (2017). Peningkatan Indonesia bisa dikatakan sangat baik, karena merupakan wilayah terpadat di Asia Tenggara. Menurut Asosiasi Fintech Indonesia (IFA), total pemakai fintech di Indonesia adalah 78, dengan sekitar 135-140 startup pada tahun 2016, dan sejauh ini, startup juga tumbuh dengan startup

berdasarkan Hukum Syariah. Dorongan terhadap fintech juga didukung oleh laju pertumbuhan total middle class and affluent consumer (MAC) yang diperkirakan oleh Boston Consulting Group (BCG) terus meningkat dari 74 juta orang dalam tahun 2013 menjadi 141 juta orang pada tahun 2020. MAC yaitu satu golongan orang yang mulai membelanjakan uangnya untuk jasa keuangan secara umum, keperluan rumah tangga dan kendaraan. Di tempat lain, fintech juga didorong dan diterima baik oleh Presiden Joko Widodo berharap fintech mampu terlibat dalam memfasilitasi pembiayaan bisnis mikro serta menyatukan keperluan keuangan bisnis di seluruh negeri dengan tujuan meningkatkan inklusi keuangan. Menurut Brodjonegoro dalam Mahers (2017), pemanfaatan fintech memiliki tiga prioritas yaitu mobilisasi modal untuk mengembangkan kegiatan ekonomi golongan masyarakat miskin dan UKM, mobilisasi dana di masyarakat dengan pembiayaan fasilitas utama contohnya sanitasi dan listrik, dan memobilisasi dana dalam mendukung pembangunan fasilitas untuk pembangunan berkelanjutan terutama pembiayaan perubahan utama dalam mengembangkan produksi pertanian dan perikanan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mendorong perkembangan lembaga jasa keuangan yang berbasis teknologi informasi yang mampu mempengaruhi untuk perekonomian nasional dalam menciptakan Peraturan OJK Nomor 77/POJK 01/2016 tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau peer to peer (P2P) lending . Oleh karena itu, terdapat empat golongan penting telah dioptimalkan untuk fintech adalah payment clearing, settlement, deposit, lending, capital raising, dan market provisioning, serta investing dan risk management. Melihat pasar Indonesia, fintech mendominasi hampir 56% pemrosesan dan pengiriman pembayaran. Untuk ini memerlukan pengarah lebih lanjut menimbang risiko fintech selalu meningkat dan wajib mendorong tujuan Master Plan Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2015-2019 yaitu partisipasi, optimalisasi fungsi OJK untuk mendorong akselerasi perkembangan ekonomi nasional dan melindungi stabilitas keuangan untuk dasar pembangunan berkelanjutan; Inklusi membuka akses keuangan sampai kesejahteraan masyarakat mampu ditingkatkan. (Hadad: 2017).

Di sektor perbankan, kualitas terkait penggunaan teknologi informasi adalah keadaan dinamis yang memengaruhi produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan yang mencukupi ataupun melampaui tujuan (Tjipton:2001). Pengertian layanan menurut Kottler (2002: 83), adalah setiap perbuatan dan aktivitas yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada prinsipnya tidak penting dan tidak menimbulkan kepemilikan sesuatu.

Kemudian kualitas fasilitas menjadi komponen utama untuk memajukan inklusi keuangan dan perbankan digital di Indonesia. Pelaksanaan sistem informasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan perbankan, yang sebagian besar bergantung pada pengumpulan, pemrosesan, analisis, dan distribusi informasi yang dibutuhkan untuk keperluan nasabah. Menurut Sutojo (1997: 119) menyatakan bahwa teknologi pengolahan data elektronik yang kini berkembang menjadi financial technology sangat mendukung perbankan dalam kecepatan dan ketepatan pengolahan data dalam usaha dan pemasaran produk.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang dipakai untuk artikel ini memakai metode Studi Pustaka. Kajian ini dilakukan dengan cara mencari berbagai sumber informasi seperti buku, arsip, majalah, artikel dan majalah atau dokumen yang berkaitan dengan persoalan yang sedang dipahami. Oleh karena itu, informasi yang didapati dari kajian literatur ini digunakan sebagai referensi untuk mendukung bukti yang ada.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Aspek kualitas layanan bank adalah salah satu komponen terpenting yang menciptakan kepuasan pelanggan dan keramahan pengguna teknologi keuangan bank. Selain itu, kualitas fasilitas perbankan bagi bank-bank tersebut merupakan cara terbaik untuk menjaga kredibilitas dan loyalitas nasabah bank. Disruptive Innovation lahir dengan inovasi-inovasi baru yang tercapai menggantikan, mengubah, memperbaharui model bisnis, aturan main dan struktur. Inovasi yang mengganggu biasanya menangkap bagian pasar tertentu yang kurang diperhatikan atau kurang utama dalam otoritas pasar, tetapi inovasi tersebut berhasil dan dapat menentukan sistem atau pasar. Keras (Hadad: 2017), munculnya inovasi disruptif dapat menyebabkan keruntuhan jika dunia usaha tidak mengantisipasinya dengan baik.

Berdasarkan situasi teknologi keuangan, analisis swot dapat dilakukan, yang dapat digunakan dalam menilai kekuatan dan kelemahan teknologi keuangan ini secara keseluruhan. Berdasarkan (Kottler dan Armstrong: 2008) Analisis SWOT adalah penafsiran global kepada kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman perusahaan. Seluruh organisasi memiliki kemampuan dan ketimpangan di bidang fungsional usaha, yang mampu diterapkan sebagai landasan untuk sasaran dan definisi strategi organisasi. Dengan demikian, analisis SWOT adalah alat yang dapat digunakan dalam mengkaji strategi penilaian kualitas layanan

perbankan sampai diharapkan dapat meminimalkan kelemahan lembaga perbankan dan mengurangi dampak ancaman yang muncul dan tidak dapat dihindari.

### **1) Analisis Kekuatan (*Strenghts Analysis*)**

1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga telah mendorong pertumbuhan lembaga jasa keuangan yang berbasis teknologi informasi yang mendorong untuk perekonomian nasional dalam menerbitkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK 01/2016 tentang jaringan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi atau peer to peer (P2P) lending.
2. Peraturan Bank Indonesia mengenai Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran (PBI No 18/40/PBI/2016)
3. Penerapan teknologi digital di Indonesia semakin luas, justru melampaui seluruh penduduk negara di ASEAN lainnya, dan mampu mengalihkan perilaku masyarakat hampir di semua bidang aktivitas misalnya jual beli secara online (e-commerce), buku elektronik, koran elektronik, transportasi publik (taksi dan ojek online), sarana penunjang pariwisata, dan financial technology.
4. Pertumbuhan di Indonesia bisa dibilang semakin maju karena memiliki jumlah penduduk terbanyak di Asia Tenggara. Berdasarkan Indonesian Fintech Association (IFA), total pemakai fintech di Indonesia adalah 78% dan pada tahun 2016 terdapat sekitar 135-140 startup dan sejauh ini startup juga berkembang dengan startup berbasis syariah.
5. Berpartisipasi dalam memfasilitasi keuangan usaha mikro dan menyatukan keperluan keuangan bisnis di seluruh negeri untuk meningkatkan inklusi keuangan.
6. Mudah dalam mengakses informasi fasilitas perbankan dalam format luas dan keringanan transaksi kapan saja dan dimana saja.
7. Biaya operasional dan pemasaran lebih efektif dikarenakan diketahui luas pada masyarakat, terutama penerapan jaringan 24 jam seperti mobile banking, internet banking, SMS banking dan call banking.

### **2) Analisis Kelemahan (*Weakness Analysis*)**

1. Pemahaman masyarakat tentang teknologi finansial masih tergolong minim sampai hingga akses layanan perbankan belum optimal.
2. Kejahatan online masih sering terjadi termasuk cybercrime, pembobolan, penyadapan untuk transaksi finansial perbankan.
3. Kesenjangan akses jaringan perbankan disebabkan oleh infrastruktur teknologi komunikasi yang belum menyeluruh di seluruh Indonesia.

4. Koneksi internet belum mendorong baik dari segi kecepatan akses atau layanan pengiriman data keuangan yang stabil.
5. Tidak semua fasilitator jasa layanan teknologi finansial diperbolehkan bekerja sama dengan bank.

### **3) Analisis Peluang (*Opportunity Analysis*)**

1. BI dan OJK membuat peraturan dan pengendalian kepada transaksi keuangan sampai meminimalisir kejahatan masyarakat dan kepedulian masyarakat terhadap penggunaan teknologi keuangan.
2. Banyak perusahaan startup yang bermunculan untuk bersaing dalam di perbankan.
3. Kesadaran masyarakat terus meningkat akan kebutuhan keuangan simpan pinjam melalui layanan perbankan.
4. Industri fintech membutuhkan perubahan dalam menciptakan model usaha baru.

### **4) Analisis Ancaman (*Threats Analysis*)**

1. Situasi politik masih kurang mendukung sampai mengakibatkan tingginya inflasi yang relatif tinggi.
2. Kecenderungan globalisasi dan keterbukaan antar negara memungkinkan penyedia layanan FinTech untuk melakukan diversifikasi dan menciptakan kompetisi untuk merangsang minat masyarakat dalam memakai layanan perbankan.
3. Teknologi yang terus berkembang tanpa sumber daya manusia berkualitas tinggi menyebabkan kesenjangan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan analisis SWOT, dari analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Tantangan FinTech dapat dijabarkan bahwa kemajuan Fintech di Indonesia searah dalam pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi tidak dapat dihindari. Memajukan hubungan internet dan perangkat seluler mendukung pengembangan infrastruktur layanan keuangan yang tepat. Fintech wajib bisa bekerja sama dengan industri keuangan yang ada untuk membawa fungsi luas bagi masyarakat. Bank Indonesia dan OJK memantau secara ketat keberlangsungan fintech untuk standar risiko yang terjaga. Tidak hanya dipakai untuk pertimbangan, tetapi juga membawa tempat bagi regulator dalam menangkap tindakan proaktif dan korektif bila dibutuhkan. Proses pemantauan dan dukungan dapat disesuaikan untuk mengembangkan kualitas respons kebijakan, dan tren pertumbuhan eksponensial serta

datanya merupakan aset penting bagi regulator industri menjadi landasan pengambilan keputusan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, 2016, *OJK Waspada dampak teknologi perbankan*. Info bank news. Diakses 6 Oktober 2016. Tersedia di <http://Infobanknews.com>
- Chrismastianto, 2017, *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*, Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol 20 No 1 April 2017
- Hadad, Muliawan D (2017). *Financial Technology (Fintech) di Indonesia*, Kuliah Umum tentang Fintech-IBS, OJK Jakarta 2 Juni 2017
- Kennedy, 2017, *Tantangan Terhadap Ancaman Disruptif dan Financial Technology dan Peran Pemerintah dalam Menyikapinya* , Forum Keuangan dan Bisnis Indonesia, <http://fkbi.akuntansi.upi.edu>
- Kotler, P,2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi dan pengendalian*, Jakarta: Penerbit Salemba Emp
- Margaretha, F, 2015. *Dampak Elektronik Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*, *Jurnal Keuangan dan Perbankan* 19 (3) 514-524