

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)

Totok Ismawanto¹, Prihatiningsih², Fendry Susanto³

¹Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan, Jl. Soekarno Hatta KM.8 Balikpapan 76129

²Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Semarang, Jl. Prof. Soedarto, Tembalang, Semarang, Jawa Tengah 50275.

³Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Balikpapan, Jl. Soekarno Hatta KM.8 Balikpapan 76129

E-mail: totok.ismawanto@poltekba.ac.id

Abstract. The main objective of this study is to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats that will occur from the implementation of financial technology at the BRI Bank Balikpapan Sudirman Branch Office, specifically the implementation of BRI Mobile Banking. The problem in this study is the explosion in the number of internet and smartphone users in Indonesia, including in this case the academics of Balikpapan State Polytechnic, not yet matched by the number of bank customers using banking technology to get services from banks. The research method uses qualitative methods with a descriptive approach, the type of research is qualitative descriptive. The population in this study is Balikpapan State Polytechnic academicians who are BRI Bank customers and use BRI Mobile banking facilities. By using purposive sampling techniques, data obtained from interviews, and documentation. The results of the study concluded that the completeness of the features and design that were practical and easy to use became the strength of the implementation of BRI mobile banking even though there were weaknesses such as costs borne by the user because it was still based on plain text sms. The lifestyle of people who are always transacting online and there will be additional satellites becomes an opportunity to improve service quality. Behind that there are also threats such as the quality of competitor products that are superior and free of cost.

Keywords: *BRI Mobile Banking, Financial Technology, Features, Plain Text SMS, Service Quality*

Abstrak. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman apa saja yang akan terjadi dari pengimplementasian teknologi finansial pada Bank BRI Kantor Cabang Balikpapan Sudirman, khususnya implementasi BRI Mobile Banking. Permasalahan dalam penelitian ini adalah meledaknya jumlah pengguna internet maupun smartphone di Indonesia termasuk dalam hal ini civitas akademika Politeknik Negeri Balikpapan, belum diimbangi dengan jumlah nasabah bank yang menggunakan teknologi perbankan untuk mendapatkan layanan dari bank. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah civitas akademika Politeknik Negeri Balikpapan yang menjadi nasabah Bank BRI dan menggunakan fasilitas BRI Mobile banking. Dengan menggunakan teknik purposive sampling, data diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi. 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.

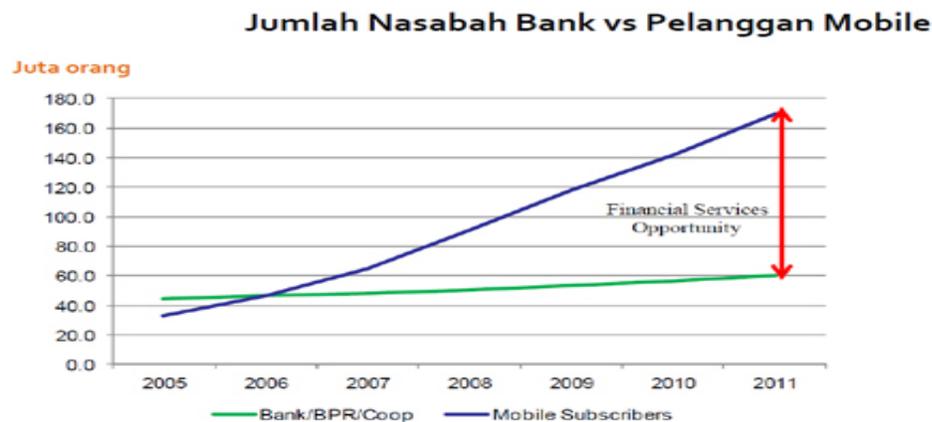
Kata Kunci: *BRI Mobile Banking, Teknologi Finansial, Fitur, SMS Teks Biasa, Kualitas Layanan*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial saat ini semakin terus berkembang dengan cepat di Indonesia dengan pelayanan berbelanja serba online atau biasa disebut dengan *e-commerce* dengan melibatkan beberapa

aktifitas perbankan nasional membuat kegiatan transaksi keuangan lebih efisien dan efektif. Adanya akses layanan perbankan yang serba cepat dan efisien ini memberikan dampak perubahan kepada layanan perbankan secara konvensional. Kualitas layanan perbankan yang tengah bersaing antara bank satu dengan lainnya akan memberikan dampak yang positif dan juga dampak negatif untuk saling memberikan pengalaman-pengalaman maupun perbaikan.

Berdasarkan data 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 dengan pengguna *mobile* yang hanya mencapai 60 juta nasabah. Hal ini menunjukkan adanya celah/jurang antara jumlah masyarakat pengguna *mobile* dengan jumlah nasabah pelanggan *Mobile*. Berikut adalah grafik perbandingan antara jumlah nasabah bank dengan pelanggan *mobile*.



Gambar 1. 1 Grafik jumlah pelanggan *Mobile* vs jumlah nasabah bank pelanggan *mobile*

Sumber : *Sharing Vision*

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. *FinTech* secara global menggambarkan secara pesat bahwa *FinTech* telah berkembang di berbagai sektor, mulai dari peminjaman (*lending*), *startup* pembayaran, perencanaan keuangan, investasi ritel, *crowdfunding*, remitansi atau pengiriman uang digital, riset keuangan dan lain-lain.

Peranan *FinTech* dalam dunia perbankan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Sebagian orang mengatakan *FinTech* merupakan fenomena baru yaitu fenomena inovasi disruptif pada industri jasa keuangan, namun potensial pasar dan kemajuan teknologi akan terus mendukung berkembangnya *FinTech*. Apalagi dengan diperkuat regulasi dari Bank Indonesia dengan mengeluarkan Peraturan No.18/40/PBI/2016 terhadap munculnya proses transaksi pembayaran dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK No.77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi) yang mengatur *FinTech* di Indonesia.

Sulitnya memberikan kehadiran perbankan secara fisik di daerah – daerah terpencil menyebabkan suatu masalah terhadap kualitas layanan perbankan di daerah tersebut. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh Habibi (2016), bahwa selain faktor segi pengguna teknologi finansial untuk mendapatkan akses ke lembaga perbankan yang masih relatif rendah, ada faktor lain yang membuat masyarakat masih kesulitan dalam mendapatkan layanan teknologi perbankan, khususnya di daerah 3T (Terdepan, Terluar dan Terpencil) yang mana tidak meratanya penyebaran akses pelayanan perbankan untuk kawasan tersebut.

Agar terwujudnya peran nyata perbankan dalam upaya peningkatan layanan di daerah terpencil maka dihadapkannya bank tanpa kantor (*Branchless Banking*). Keuntungan yang bisa diambil perbankan untuk memajukan perbankan digital ialah memanfaatkan penetrasi telepon seluler yang sudah demikian besar. Adanya peran langsung dari *FinTech* dalam dunia perbankan membuat dunia perbankan memiliki potensi lebih dalam menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) juga peningkatan kualitas layanan terhadap semua nasabah yang berasal dari pelosok tanpa mendirikan cabang sehingga nasabah loyal pada bank.

Chrismastianto (2017), menyimpulkan bahwa teknologi finansial 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 (2018), menyimpulkan kehadiran *FinTech* belum bisa menggantikan posisi bank, bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama. Adapun Fathimi (2018) menyimpulkan bahwa adanya pengimplementasian teknologi finansial pada perusahaan akan memiliki peluang dan sangat menguntungkan. Ferry Hendro dan Hartina Husein (2018) menyimpulkan 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*. Marginingsig (2019) menyimpulkan bahwa cepatnya perkembangan teknologi digital telah memberi dampak yang sangat besar terhadap pertumbuhan industri *FinTech* yang masuk ke sektor pembiayaan dan hal ini tidak dapat dihindari. Wulandari (2017), menyimpulkan bahwa 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.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara masyarakat pengguna *smartphone* dan internet dengan pemanfaatan jasa perbankan di Indonesia, khususnya pada nasabah PT.BRI Cabang Sudirman Balikpapan Selatan yang berasal dari civitas akademika Politeknik Negeri Balikpapan. Dari rumusan masalah diatas dapat disusun pertanyaan penelitian, yaitu: (1) Bagaimana kekuatan (*Strenght*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT.Bank Rakyat Indonesia cabang Sudirman, 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?; dan (4) Apa saja ancaman (*Threats*) dari implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Sudirman, Balikpapan Selatan?

Tujuan dari penelitian ini adalah: (1) Mengetahui kekuatan (*strength*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan; (2) Mengetahui kelemahan (*weakness*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan; (3) Mengetahui peluang (*oppotunities*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan; dan (4) Mengetahui ancaman (*threats*) dari pengimplementasian teknologi finansial terhadap kualitas layanan pada PT. Bank Rakyat Indonesia di cabang Sudirman, Balikpapan Selatan.

Dengan memperhatikan permasalahan serta tujuan dari penelitian yang sudah dikemukakan, penulis melakukan penelitian ini juga karena adanya perbedaan hasil penelitian terdahulu, yang mana disatu sisi menyatakan bahwa teknologi finansial memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya, namun disisi yang lain menyimpulkan bahwa kehadiran *FinTech* belum bisa menggantikan posisi bank, bahkan berjalan berdampingan sehingga kemajuan ekonomi dapat dilakukan bersama.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang menggambarkan analisis SWOT implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Sudirman, Balikpapan. Populasi pada penelitian ini adalah civitas akademika Politeknik Negeri Balikpapan, yang menjadi nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yang menjadi sampel adalah mahasiswa Politeknik Negeri Balikpapan dengan kriteria : (1) Mahasiswa aktif Politeknik Negeri Balikpapan; (2) Terdaftar sebagai nasabah bank BRI Balikpapan Sudirman; dan (3) Pengguna aktif BRI Mobile Banking.

Difinisi operasional dari *Financial Technology (FinTech)* adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan. Teknologi keuangan atau *Financial Technology (FinTech)*, melahirkan berbagai model baru yang lebih praktis bagi konsumen dalam mengakses produk dan layanan keuangan. SWOT adalah akronim untuk kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) dari lingkungan eksternal maupun internal perusahaan. Kekuatan adalah kompetensi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan di pasar. Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan. Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. 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, melakukan dokumentasi dan juga membuat perbandingan atau evaluasi. Dalam penelitian ini peneliti menganalisis data dengan menggunakan matriks SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman implementasi teknologi finansial BRI Mobile pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sudirman Balikpapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara maupun dokumentasi, dan dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif maka dapat dijelaskan sebagai berikut. Kekuatan dari implementasi *fin-tech* meliputi : (1) BRI Mobile mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa harus ke bank maupun mesin ATM; (2) Aplikasi mudah digunakan karena memiliki tampilan yang praktis dan mudah dijangkau karena sudah tersedia di Playstore; (3) Melalui BRI Mobile nasabah dapat melakukan investasi seperti DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan), pembelian ORI (Obligasi Ritel) hingga reksadana; (4) BRI mendapatkan penghargaan internasional dalam hal inovasi digital dan transformasi digital sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kualitas layanan.

Kelemahan yang dimiliki BRI meliputi : (1) BRI Mobile masih berbasis *sms banking* jadi adanya biaya yang ditetapkan untuk melakukan transaksi. (2) Adanya keterbatasan untuk nasabah yang masih menggunakan ponsel lama (sebelum smartphone) karena hanya bisa menggunakan fitur cek saldo; (3) Kemungkinan terjadinya gangguan dari server BRI sendiri ataupun dari jaringan provider yang nasabah gunakan; (4) Limit transaksi hanya bisa sampai dengan Rp. 1 juta; (5) Fitur yang disediakan belum lengkap; (6) Resiko kerugian yang tinggi apabila smartphone pengguna hilang atau dicuri, karena password dan pin yang kurang aman atau mereka menggunakan pin yang mudah ditebak.

Peluang yang dimiliki BRI adalah (1) Gaya hidup masyarakat di zaman millennial dengan transaksi secara digital berpeluang pada pertumbuhan pengguna BRI Mobile dan peningkatan kualitas layanan; (2) Harga smartphone yang makin terjangkau memungkinkan pertumbuhan yang cukup besar terhadap pengguna BRI Mobile untuk kemudahan dalam bertransaksi online sehari-hari; (3) Pesatnya pertumbuhan jumlah nasabah bank BRI menjadi peluang pula untuk meningkatkan jumlah pengguna BRI Mobile; (4) BRI

sedang mempersiapkan dua satelit tambahan guna meningkatkan kepercayaan, memperluas dan mempercepat proses layanan terhadap nasabah Bank BRI.

Ancaman bagi BRI dalam implementasi BRI Mobile banking adalah : (1) Adanya pesaing yang sudah menerapkan Mobile banking dengan biaya transaksi yang jauh lebih murah ataupun yang menerapkan bebas tarif untuk melakukan suatu transaksi; (2) Kurangnya sosialisasi maupun promosi produk BRI Mobile; (3) Perkembangan teknologi keamanan yang semakin canggih membuat perusahaan harus melakukan inovasi terhadap produk dan keamanannya; (4) 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.

Dari hari rumusan terkait hasil pengumpulan data, dilakukan cross check ke pihak perbankan apakah rumusan yang peneliti peroleh dari sampel benar adanya. Hasil cross check yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Hasil Verifikasi Bank

A . Kekuatan BRI Mobile Banking	
1	Kemudahan transaksi BRI Mobile Banking tanpa harus ke bank.
2	Lengkapnya fitur yang disediakan dalam BRI Mobile Banking .
3	Kepraktisan dan kemudahan memperoleh aplikasi playstore secara gratis.
4	Dapat tersimpannya transaksi BRI Mobile Banking 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 Mobile Banking secara keseluruhan.
3	Gangguan yang terjadi pada server BRI maupun dari provider yang berdampak komplain.
4	Adanya risiko dibobol apabila smartphone pengguna hilang atau dicuri.
C. Peluang BRI mobile banking	
1	Gaya hidup masyarakat yang sering melakukan transaksi melalui online menjadi peluang bagi BRI.
2	BRI lebih mendekatkan diri kepada masyarakat.
3	Pertumbuhan jumlah nasabah berpotensi pada pertumbuhan jumlah pengguna maupun transaksi BRI Mobile Banking.
4	Penambahan satelit BRI berpotensi pada peningkatan kualitas layanan BRI Mobile Banking..
D. Ancaman BRI mobile banking	
1	Masih minimnya pengguna aktif BRI Mobile Banking.
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.

Sumber: Wawancara dengan Pihak Bank

Dari hasil klarifikasi, digunakanlah matrik SWOT untuk menggambarkan peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan serta kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya.

Tabel 2
Matriks SWOT

	Strength (S)	Weakness (W)
Faktor Internal	Sangat praktis sehingga nasabah bisa melakukan transaksi hanya melalui telepon genggam. Fitur yang disediakan dalam BRI Mobile sangat lengkap. Limit yang disediakan bisa mencapai Rp1 Miliar Mudah diperoleh karena telah tersedia di Playsore Selain melakukan transaksi harian nasabah bisa melakukan investasi.	Berbasis sms banking jadi dikenakan tarif tiap transaksi. Harus menggunakan smartphone agar semua transaksi bisa secara maksimal. Gangguan server dari perusahaan ataupun dari provider yang digunakan nasabah Resiko kerugian yang sangat tinggi apabila telepon genggam pengguna hilang Kurangnya promosi/pemasaran produk sehingga masih dominan digunakan oleh masyarakat menengah keatas.
Faktor Eksternal	Opportunities (O) Gaya masyarakat hidup konsumtif dan bergantung pada transaksi digital. Ketersediaan smartphone yang mudah diperoleh masyarakat.	Threats (T) Pesaing yang menetapkan tarif lebih murah atau bahkan bebas tarif untuk melakukan transaksi. Perkembangan teknologi keamanan harus dikejar perusahaan guna menjaga kepercayaan nasabah.
	Faktor Eksternal	Pesatnya pertumbuhan jumlah nasabah BRI yang mana artinya meningkat pula kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan Penambahan dua satelit guna peningkatan kualitas layanan perbankan yang lebih maju, modern dan terpercaya.

Sumber: Data diolah penulis, 2019

Berdasarkan data dalam matriks analisis SWOT tersebut, maka dibuatlah strategi dalam implementasi BRI Mobile Banking, sebagai berikut :

1. Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya antara lain: (a) Mempertahankan kualitas dari produk BRI Mobile tersebut agar tetap menjadi produk terpercaya; (b) Melakukan peningkatan yang terasa bagi pengguna dengan adanya penambahan satelit baru; (c) Menambah pilihan menu pembayaran atau pembelian barang atau jasa yang mungkin masih belum tersedia pada aplikasi tersebut.

2. Strategi ST

Adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi berbagai macam ancaman yang mungkin datang dari luar antara lain : (a)Perusahaan melakukan pengembangan terhadap kualitas produk dan juga kualitas pelayanan, misalnya selalu mengupdate dan menambah fitur-fitur teknologi finansial yang digunakan; (b) Memperoleh pencapaian-pencapaian atau penghargaan sebagai bentuk bahwa perusahaan mempunyai kompetensi dan meningkatkan kepercayaan pengguna sehingga adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan perbankan.

3. Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada antara lain: (a) Memberi solusi terkait tarif transaksi agar nasabah lebih sering lagi melakukan transaksi; (b) Meningkatkan kualitas server untuk meningkatkan rasa nyaman dalam bertransaksi; (c) Melakukan promosi produk sejalan dengan peningkatan jumlah nasabah; (d) Memberikan kunci/keamanan lebih agar tidak mudah diakses apabila telepon pengguna hilang/dicuri.

4. Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman, antara lain: (a) Memperbaiki dan melakukan inovasi produk yang minim atau bebas tariff; (b) Peningkatan keamanan produk agar tidak mudah diretas oleh oknum tidak bertanggung jawab; (c) Memanfaatkan teknologi fingerprint dan face recognition sebagai pengamanan lebih agar uang atau data keuangan nasabah lebih aman jika telepon genggam nasabah hilang atau dicuri.

SIMPULAN

Dari hasil dan pembahasan yang telah penulis paparkan pada bagian 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; (b) 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; (c) 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; (d) 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. 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.

Sumbangan teoritik dari penelitian ini adalah bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan bahan kajian oleh peneliti selanjutnya yang membahas aplikasi *fintech* dalam dunia perbankan. Adapun sumbangan manajerial dari penelitian ini adalah dapat digunakan oleh manajemen Pt.Bank Rakyat Indonesia, Tbk. (Persero) Kantor Cabang Balikpapan Sudirman, dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.on line.7 April 2016*
- Hendro, Ferry&Husein,Hartina (2018). Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan di Kota Ambon (Survei Pada Bank di Kota Ambon). *Jurnal Manis Volume 2 Nomor 1, Januari 2018*
- Kholis, N. (2018). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus, Jurnal Ekonomi dan Manajemen, Volume 9 No 1, Juni 2018*
- Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan. *Cakrawala, Volume 19 N0 1, 55–60, Januari 2019*

Wulandari, PA. (2017). Analisis SWOT Perkembangan Finansial Teknologi di Indonesia. Prosiding Seminar Nasional ASBIS 2017, Volume 2 No 1, 375-383, Desember 2017