

Volume 1 No. 1, Juni 2024

<https://journalstudents.iainptk.ac.id/index.php/nisbah/>

DOI: <https://doi.org/10.24260/nisbah.v1i1.6>

SWOT ANALYSIS OF THE APPLICATION OF SHARIA BANKING FINANCIAL TECHNOLOGY AT BANK MUAMALAT PONTIANAK

Aulya Risky Afradini¹, Eko Bahtiar²

^{1,2}Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam IAIN Pontianak

EMail: Afradinia@gmail.com

Article Information

Article History:

Received : 2024-07-05
Revised : 2024-07-09
Accepted : 2024-07-29

Copyright (c) 2024 Aulya Risky Afradini, Eko Bahtiar

Keywords: : Financial Technology, Sharia Bank, SWOT Analysis.

Kata kunci : Financial Technology, Bank Syariah, SWOT Analisis.

Abstract

The background to this research arises from Financial technology, which is an innovation related to financial services and technology, where there are services, processes, products or models that aim to make things easier for society. The aims of this research are (1) to find out SO and WO strategies in implementing financial technology at Bank Muamalat, Pontianak branch, (2) to find out ST and WT strategies in implementing financial technology at Bank Muamalat, Pontianak branch. This type of research is descriptive qualitative research using the SWOT Matrix analysis method to determine opportunities, threats, strengths and weaknesses. Research results 1) SO Improve and guarantee the quality of service in Bank Muamalat Pontianak branch transactions for customers. 2) WO Improve community human resources so that Bank Muamalat can embrace and bring the community into customers of Bank Muamalat Pontianak Branch. 3) ST Make improvements or updates to strengthen Muamalat DiN's mobile banking features to avoid cybercrime attacks. 4) WT Collaborates with network technology providers such as Iconnet or Indihome so that people in rural areas do not have difficulties with the network.

Abstrak

Latar belakang penelitian ini muncul dari Financial technology merupakan inovasi yang berhubungan dengan layanan keuangan dan teknologi, dimana di dalamnya terdapat layanan, proses, produk atau model yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah (1) untuk mengetahui strategi SO dan WO dalam penerapan financial teknologi bank muamalat cabang pontianak, (2) untuk mengetahui strategi ST dan WT dalam penerapan financial teknologi pada bank muamalat cabang pontianak. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode analisa Matrix SWOT untuk mengetahui peluang, ancaman, kekuatan, kelemahan. Hasil penelitian 1) SO Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan dalam transaksi Bank Muamalat cabang Pontianak untuk nasabah. 2) WO Memperbaiki SDM masyarakat sehingga bank muamalat bisa merangkul dan membawa masyarakat menjadi nasabah Bank Muamalat Cabang Pontianak. 3) ST Melakukan perbaikan atau pembaharuan untuk memperkuat fitur-fitur mobaile banking

Muamalat DiN agar terhindar dari serangan *cybercrime*. 4) WT Melakukan kolaborasi dengan *proivder teknologi jaringan* seperti *Iconnet* atau *indihome* agar masyarakat yang di daerah perdesaan tidak berkesulitan dengan jaringan.

I. PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang, perkembangan teknologi informasi mengalami kemajuan yang signifikan dalam memenuhi tuntutan manusia akan akses informasi dan berbagai layanan elektronik. Sukses suatu bisnis kini sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan untuk merespons perubahan dengan cepat. Transformasi ini memberikan tekanan pada sektor perbankan untuk melakukan digitalisasi layanan mereka. Digitalisasi tidak hanya bermaksud untuk mengubah transaksi manual menjadi otomatis, melainkan juga memiliki implikasi yang lebih mendalam dalam konteks bisnis perbankan. Hal ini mencakup penyediaan layanan terkini guna memperkuat interaksi transaksional dengan nasabah (Arni Yuliza, 2023:1).

Kecepatan pertumbuhan teknologi informasi menimbulkan kebutuhan akan penyesuaian dalam lingkungan institusi perbankan, termasuk sektor bank syariah. Tujuan utamanya adalah mengoptimalkan kinerja bisnis dan meningkatkan kualitas layanan perbankan untuk nasabah. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi keuangan menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan (Christmastiano, 2017:134). Oleh karena itu, sebagai langkah strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan, perubahan fundamental pada model layanan perbankan menjadi suatu platform teknologi menjadi suatu keniscayaan. Langkah ini diambil dengan tujuan agar institusi perbankan dapat tetap bersaing secara efektif dengan lembaga keuangan lainnya. (Norsan, 2021:146)

Fintech merupakan sebuah terobosan inovatif di ranah jasa keuangan yang merelimitasi kebutuhan akan uang tunai. Dengan kata lain, kehadiran teknologi keuangan mengarah pada transformasi mata uang konvensional ke format digital, dengan tujuan meningkatkan efisiensi. Berbagai interpretasi mengenai *fintech* dapat ditemukan dalam literatur beragam. Secara umum dan dalam lingkup yang lebih luas, *fintech* merujuk pada pemanfaatan teknologi dalam rangka menciptakan solusi keuangan (Arner et al., 2015:2). Selain itu, *fintech* dapat diartikan sebagai sebuah inovasi di sektor keuangan yang menyediakan layanan dengan tingkat kemudahan yang tinggi, dan memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan bisnis dalam industri tersebut (Sawarjuwono, 2003:5).

Sebagai negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan menduduki peringkat keempat terbesar di dunia, Indonesia menandai dirinya sebagai pasar potensial yang signifikan bagi perkembangan *Financial Technology (Fintech)*. *Asosiasi Fintech Indonesia (AFTECH)* secara periodik menerbitkan laporan *Annual Members Survey (AMS)* guna mengamati perkembangan, peluang, dan tantangan terkini dalam industri *Fintech* di Indonesia. Jumlah anggota *AFTECH* hingga akhir tahun 2022 mencapai 366 perusahaan, menunjukkan peningkatan dari 352 pada akhir tahun 2021 dan 302 pada akhir tahun 2020. Dengan merinci model bisnis pelaku *Fintech* ke dalam klaster, dapat diidentifikasi bahwa tiga model bisnis terbesar di antara anggota *AFTECH* melibatkan pinjaman daring dengan jumlah 102 perusahaan (30%), Inovasi Keuangan Digital (IKD) dengan 88 perusahaan (25,88%), dan pembayaran digital dengan 40 perusahaan (11,76%).

Perkembangan industri *Fintech* di Indonesia dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain demografi penduduk usia kerja, pertumbuhan ekonomi yang didukung oleh internet, populasi yang belum atau kurang memiliki akses perbankan, tingkat literasi dan inklusi keuangan digital, regulasi pemerintah, serta arus investasi di sektor *Fintech* (Kristianti & Tulenan, 2021:58).

Menurut survey *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)* mengenai Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet 2022, yang melibatkan 78,19% responden ini menemukan layanan akses tertinggi yakni merupakan fitur *chatting*, 93,63 % penggunaan *social media*, sedangkan perbankan menempati persentase terendah 88%. Hal tersebut menandakan bahwa adanya peningkatan pengguna internet setiap tahunnya, tetapi tingkat penggunaan manfaat teknologi finansial untuk akses ke lembaga perbankan masih relatif rendah (Kristianti & Tulenan, 2021:59)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong digitalisasi perbankan dengan mengeluarkan Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 & POJK No13/POJK.20/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, peraturan yang dikeluarkan oleh OJK ini menyebutkan “layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah dengan memperhatikan aspek pengamanan”.

Dengan adanya peraturan dari OJK ini diharapkan perbankan dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi untuk memenuhi kebutuhan konsumen mengenai inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, melindungi konsumen, serta mengendalikan risiko dengan baik. Tidak perlu khawatir tentang penipuan. dalam regulasi ini memuat seluruh aspek ruang lingkup kegiatan bisnis yang menerapkan konsep keuangan digital dengan tujuan melindungi konsumen serta terus menguatkan pondasi perkembangan inklusi keuangan digital di Indonesia. Dengan adanya regulasi tersebut harusnya bank syariah dapat terus melaju mengikuti perkembangan kemajuan teknologi agar dapat terpenuhinya kebutuhan masyarakat yang setiap harinya semakin kompleks. (Otoritas Jasa Keuangan, 2018:14)

Financial Technology memberikan banyak dampak positif, kekuatan atau peluang di berbagai bidang, salah satunya di bidang ekonomi sehingga muncul *crowdfunding*- syariah yang memudahkan pengumpulan dana melalui internet. Namun demikian, ibarat uang logam yang memiliki dua sisi, selain berdampak positif, internet juga memiliki sisi negative, ancaman atau kelemahan dari perkembangan internet sering disebut dengan *cybercrime*. (Johana, 2019:7)

Kejahatan Siber, atau yang dikenal sebagai *cybercrime*, merujuk pada segala bentuk eksploitasi jaringan komputer untuk melakukan tindakan kriminal atau kejahatan berbasis teknologi tinggi dengan menyalahgunakan fasilitas teknologi digital. Salah satu contoh konkret dari kejahatan siber di Indonesia adalah insiden peretasan yang mengakibatkan kerentanan pada sistem pertahanan perbankan, sehingga menghambat akses nasabah terhadap layanan keuangan melalui M-Banking dan ATM pada Bank Syariah Indonesia (BSI) pada bulan Mei 2023. Dr. Pratama, Kepala Lembaga Riset Keamanan Siber (*CISSReC*), menyatakan bahwa terdapat indikasi gangguan pada Bank BSI yang disebabkan oleh serangan peretas atau *hacker*. Serangan tersebut mengakibatkan mati totalnya sistem selama beberapa hari, dan diperkirakan bahwa salah satu kemungkinan

penyebabnya adalah perangkat lunak berbahaya (*malware*) yang disusupkan oleh peretas.

Grup peretas asal Rusia yang dikenal sebagai *LockBit* telah menyatakan keterlibatannya dalam serangan siber yang mengakibatkan kelumpuhan seluruh layanan BSI. Melalui pengumuman yang diunggah di *dark web*, kelompok tersebut juga mengklaim telah berhasil mencuri data sebanyak 1,5 *terabyte*, termasuk informasi pribadi dari 15 juta nasabah dan pegawai. Data tersebut melibatkan rincian seperti nama, nomor telepon, alamat, informasi dokumen, saldo rekening, nomor kartu, transaksi, dan elemen-elemen lainnya. Dalam pengumuman tersebut, *LockBit* menetapkan batas waktu hingga 15 Mei pukul 21:09 UTC (16 Mei, 04:09 WIB) untuk pihak BSI menghubungi mereka; ancaman diberikan bahwa jika tidak, data yang dicuri akan dibocorkan. Jenis serangan ini dikenal sebagai *ransomware*, di mana peretas mengenkripsi data berharga target dan meminta pembayaran tertentu agar data tersebut dapat dikembalikan. Kejadian seperti yang diuraikan di atas menciptakan peluang dan kekhawatiran di lembaga keuangan, terutama pada sektor perbankan syariah, meskipun terdapat kemudahan transaksi melalui *fintech*, karena potensi risiko kejahatan siber yang tetap relevan. (Johana, 2019:9)

BMI (Bank Muamalat Indonesia) didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (*Asuransi Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti internet *banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah (Antonio, 2011:25).

Penggunaan teknologi di Bank Muamalat cabang Pontianak terus ditingkatkan sesuai kebutuhan dan pertumbuhan bisnis, termasuk pengembangan produk teknologi untuk meningkatkan daya saing bisnis. Ini akan menjadi kekuatan fintec dalam Bank Muamalat cabang Pontianak. Saat ini, Bank Muamalat cabang Pontianak telah memperkenalkan aplikasi Mobile Banking dan Kartu Debit Bank muamalat, *Quick Response Code* (QRIS) Standar Indonesia, Penarikan Setoran (ATM), *Merchant* (EDC). Fitur- fitur ini akan menjadi alternatif pendanaan bank

muamalat cabang pontianak yang lebih demokratis dan transparan. Memfasilitasi penyedia dana (*lender*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*borrower*) melalui pasar digital yang dibutuhkan bagi Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) yang kesulitan mendapat dana untuk meningkatkan inklusi keuangan, Kemudahan, kecepatan layanan, dan biaya yang lebih murah serta kenyamanan bagi konsumen dalam memanfaatkan akses data layanan jasa keuangan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja (usman, 2009:29).

Menurut Divisi *funding* Bank Muamalat Cabang Pontianak pada saat wawancara, destiar “salah satu tantangan bank muamalat cabang pontianak adalah persaingan produk dan layanan digital *banking* yang semakin ketat”. sehingga perkembangan *fintech* tidak hanya dirasakan oleh lembaga keuangan perbankan tapi juga kepada sektor keuangan lainnya, dalam menghadapi perubahan sistem bisnis yang besar tentunya perlu kesiapan dari para pelaku bisnis khususnya lembaga perbankan yang beroperasi dengan konsep konvensional maupun perbankan syariah. Dan kelemahan *fintech* yang dirasakan di wilayah Kalimantan barat adalah tingkat pengetahuan dan infrastruktur masyarakat akan teknologi finansial yang relatif rendah sehingga tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan keuangan perbankan dan jaringan koneksi internet yang masih kurang mendukung baik dari segi kecepatan akses, sistem aplikasi maupun server yang stabil dalam mengirim transaksi data keuangan. (Mutiasari, 2020)

Bank Muamalat cabang Pontianak menjadi salah satu bank syariah yang ikut ambil bagian dalam proses perubahan model bisnis kearah pemanfaatan teknologi informasi dan menjadi bank yang sangat besar yang tentunya harus mampu bersaing dengan banyaknya bank-bank umum nasional untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik agar terus dapat berkembang dan memberikan inovasi dalam layanan jasa keuangan. Berdasarkan kondisi *Financial Technology* (FinTech) dalam hal penetrasi *Fintech* ke sektor pembiayaan yang sangat masif saat ini, maka dapat diberikan analisis SWOT untuk menilai secara keseluruhan dari *Fintech* berdasarkan kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) terhadap industri perbankan syariah, maka judul penelitian ini adalah “*Analisis Swot Terhadap Penerapan finansial teknologi Perbankan Syariah Pada Bank Muamalat cabang Pontianak*”.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan metode analisis SWOT, data yang terkumpul berbentuk kata-kata dan gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Sedangkan jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan, karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi data yang ditemukan di lapangan (Sugiono, 2017:13).

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Jadi dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa metode deskriptif adalah metode yang penelitian yang menganalisis suatu penelitian menggunakan satu variable tanpa membuat kesimpulan yang lebih jelas atau membandingkan variabel lain sebagai pembanding. (Moh.Nazir, 2003:4).

Penelitian kualitatif menurut (Sudaryono, 2019:97), merupakan penelitian yang

berupa menganalisis kehidupan sosial dengan menggambarkan dunia sosial dari sudut pandang atau interpretasi individu (informan) dalam latar alamiah. penelitian kualitatif merupakan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran secara individual maupun kelompok. Jadi dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif penelitian yang menggambarkan peristiwa atau dunia sosial dari sudut pandang individu maupun kelompok (Nana Syaodih Sukmadinata, 2011:60).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

. Peluang dan Ancaman Dalam Penerapan Financial Teknologi Bank Muamalat Cabang Pontianak.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap lingkungan eksternal Financial technology maka dapat diidentifikasi peluang dan ancaman yang dihadapi oleh perusahaan Financial Technology yang berpengaruh pada Bank Muamalat cabang Pontianak.

a. Peluang Penerapan Financial Teknologi Bank Muamalat Cabang Pontianak

Peluang adalah kesempatan yang dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan (keuntungan, uang, kekayaan) dengan cara melakukan usaha yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki (Jitu Halomoan, 2019:15). Sedangkan peluang financial technology bagi Bank Muamalat Cabang pontianak adalah kesempatan yang dimiliki jasa keuangan yang bergabung dengan teknologi yang dapat mengubah model bisnis untuk mencapai tujuan. Adapun peluang yang dimiliki *financial technology* dan berpengaruh pada Bank Muamalat Cabang pontianak adalah:

- 1) Peluang menciptakan pendapatan bagi Bank Muamalat Cabang pontianak melalui kolaborasi dengan perusahaan *Financial Technology*. Hal ini didukung karena *Financial Technology* bekerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi untuk memperluas jaringan, sehingga percepatan pelayanan Bank Muamalat Cabang pontianak mudah terealisasikan ke seluruh daerah. Kemudian, nasabah dapat menerima (*income*) atau mengeluarkan (*outcome*) dana hanya dengan bantuan aplikasi. Peluang lain yang timbul dari adanya kolaborasi tersebut yaitu menghasilkan infrastruktur digital perbankan yang memadai dan tidak terbatas, sehingga meminimalkan terjadinya gangguan saat proses transaksi yang dapat meningkatkan pendapatan bagi Muamalat Cabang pontianak.
- 2) Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses industri keuangan, sehingga memberikan ruang perusahaan *Financial Technology* khususnya Bank Muamalat cabang Pontianak untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

b. Ancaman Penerapan Financial Teknologi Bank Muamalat Cabang Pontianak

Ancaman adalah situasi penting yang tidak menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Adanya internet memberikan dampak positif dan negatif bagi masyarakat. Dampak positif yang ada yaitu adanya kemudahan-kemudahan, sehingga membantu masyarakat memenuhi kebutuhan. Kemudian dampak negatif yang saat ini sering terjadi adalah terjadinya tindak kejahatan akibat dari kemajuan teknologi tersebut atau disebut *cybercrime*. Kejahatan-kejahatan yang dihasilkan adalah pemalsuan data pada dokumen penting yang tersimpan di internet, selain itu adanya penipuan yang sering terjadi pada layanan keuangan terutama *Financial Technology*. Hal ini membuat masyarakat takut untuk melakukan transaksi secara online.

1. Kekuatan dan Kelemahan Dalam Penerapan Financial Teknologi Bank Muamalat Cabang Pontianak

Setelah dilakukan analisis maka diperoleh beberapa faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan internal *Financial Technology* yang berpengaruh terhadap Bank Muamalat Cabang Pontianak dalam menjalankan usahanya.

a. Kekuatan Penerapan *Financial* Teknologi Bank Muamalat Cabang Pontianak

Kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan biasanya berwujud sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya. Kekuatan ini dimanfaatkan untuk meminimalkan ancaman ataupun menghilangkan dampak yang diakibatkan oleh ancaman lingkungan sekitar (Rangkuti, 2008). Adapun kekuatan yang dimiliki oleh *Financial technology* pada Bank Muamalat Cabang Pontianak adalah :

- 1) Dapat mempermudah nasabah seperti transfer dana, pembayaran, peminjaman modal, hingga kredit. *Financial technology* membantu Bank Muamalat Cabang Pontianak untuk memudahkan nasabah bertransaksi dengan bantuan aplikasi yang dapat dilakukan kapan dan dimana saja. Dan Bank Muamalat cabang Pontianak kini telah *upgrade financial* teknologi pada *M-banking* versi 1.7.0. Hal ini menjadi tolak ukur kekuatan pada Bank Muamalat cabang Pontianak agar terhindar dari ancaman serangan *cybercrime*.
- 2) Adanya kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan keuangan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. *Financial technology* sangat erat kaitannya dengan internet dan gadget, oleh sebab itu pemanfaatan teknologi dimaksudkan agar masyarakat dapat melakukan segala aktifitas transaksi lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses data layanan keuangan dan dapat melakukan transaksi dimana saja. Kekuatan yang dimiliki *financial technology* ini memiliki kesamaan dengan Bank Muamalat Cabang Pontianak di bidang jasa yang tujuannya mempermudah akses data layanan keuangan seperti ATM, QRIS dan *mobile banking*.

b. Kelemahan Penerapan *Financial* Teknologi Bank Muamalat Muamalat Cabang Pontianak

Perusahaan Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan *Financial Technology*. Adapun kelemahan pada *Financial Technology* Bank Muamalat Cabang Pontianak adalah:

- 1) *Financial Technology* sangat bergantung pada jaringan internet. Ketergantungan tersebut dapat menjadi penghambat proses pembiayaan dalam *Financial Technology* sebab, internet atau jaringan di Indonesia belum sepenuhnya sempurna. Terdapat wilayah-wilayah tertentu dengan koneksi internet yang tidak stabil.
- 2) Sumber daya manusia (SDM) masih kurang siap untuk menjalankan layanan keuangan online. Teknologi informasi yang berkembang semakin cepat memudahkan segala aktivitas masyarakat tentunya harus diiringi dengan kesiapan dari pihak perbankan untuk dapat mengimbangi agar tidak tertinggal dan tetap eksis dalam memberikan kemudahan transaksi.

Berikut merupakan tabel matriks analisis SWOT yang dibuat dengan membandingkan faktor internal yang meliputi *strength* dan *weakness* dengan faktor eksternal yang meliputi *opportunity* dan *threat*. Matriks analisa SWOT

menghasilkan strategi alternatif untuk melakukan perbaikan dan improvisasi bagi perusahaan khususnya bank syariah.

Tabel 1.1
Tabel Analisa SWOT

<p>FAKTOR INTERNAL</p>	<p>Kekuatan (s)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. kemudahan dalam akses data layanan keuangan dan kemudahan untuk transaksi kapan saja dan di mana saja. 2. Dapat mempermudah nasabah seperti transfer dana, pembayaran, peminjaman modal, kredit 	<p>Kelemahan (W)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Financial technology</i> sangat bergantung pada jaringan internet. 2. Sumber daya manusia (SDM) masih kurang siap untuk menjalankan layanan keuangan online.
<p>FAKTOR EKSTERNAL</p>	<p>Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menciptakan pendapatan bagi Bank Muamalat Cabang Pontianak melalui kolaborasi dengan perusahaan <i>financial technology</i> 2. Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses industri keuangan. 	<p>Ancaman (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Maraknya tindak kejahatan pada dunia teknologi informasi (<i>cybercrime</i>).

Sumber: Data Diolah, 2024.

Tabel 1.2
Tabel Analisis Strategi Matrix SWOT

<p>FAKTOR INTERNAL</p>	<p>Strategi (S-O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan dalam transaksi Bank Muamalat DIN cabang Pontianak untuk nasabah. 	<p>Strategi (W-O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbaiki SDM masyarakat sehingga bank muamalat bisa merangkul dan membawa masyarakat menjadi
-------------------------------	--	---

		nasabah Bank Muamalat Cabang Pontianak
FAKTOR EKSTERNAL	Strategi (S-T) 1. Melakukan perbaikan atau pembaharuan untuk memperkuat fitur-fitur <i>mobile banking</i> Muamalat agar terhindar dari serangan <i>cybercrime</i>	Strategi (W-T) 1. Melakukan kolaborasi dengan <i>privovder</i> teknologi jaringan seperti <i>Iconnet</i> atau <i>indihome</i> agar masyarakat yang di daerah perdesaan tidak berkesulitan dengan jaringan 2. Melakukan pembaharuan sistem dan layanan dan keamanan sistem transaksi elektronik (<i>cybersecurity</i>).

Sumber: Data Diolah, 2024.

Berdasarkan hasil analisis dari matriks SWOT, maka diperoleh empat alternatif strategi yang dapat digunakan Bank Muamalat Cabang Pontianak yaitu :

a. Strategi (S-O)

Strategi ini dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya. Beberapa strategi yang dapat digunakan oleh perusahaan adalah:

- 1) Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pontianak untuk nasabah. Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Semakin baik dan memuaskan tingkat pelayanannya maka akan semakin bermutu usaha yang dihasilkan, sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan dari perusahaan tersebut. Strategi yang dapat dilakukan Bank Muamalat Cabang Pontianak diantaranya, memberikan penjelasan secara simpatik yang dapat dilakukan oleh *customer service* bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan nasabah, menjelaskan kepada nasabah terkait adanya perubahan sistem dari *offline* menjadi *online*, dan menjaga terjadinya gangguan sistem saat nasabah melakukan transaksi.

b. Strategi (W-O)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO yang ditempuh perusahaan adalah dengan memperbanyak sosialisasi dari berbagai media agar masyarakat mengenali *Financial Technology* Bank Muamalat Cabang

Pontianak.

- 1) Memperbaiki SDM dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan dilakukan secara berkala dengan tujuan meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia. Strategi yang dilakukan Bank Muamalat Cabang Pontianak diantaranya, pengembangan kemampuan teknis seperti analisis data, penulisan konten, manajemen media sosial, *coding, programming, desain*, dan strategi marketing dengan media sosial.

c. Strategi (S-T)

Strategi ST adalah strategi menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi ST ditempuh oleh Bank Muamalat Cabang Pontianak adalah:

- 1) Melakukan perbaikan atau pembaharuan fitur-fitur *M-banking* pada Muamalat DIN sebulan sekali untuk memperkuat data nasabah agar *hacker* tidak bisa meretas data nasabah.

d. Strategi WT

Strategi WT adalah alternatif strategi yang dapat diterapkan perusahaan dengan meminimalkan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan untuk menghindari ancaman yang dihadapi. Strategi yang dapat dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Pontianak adalah:

- 1) Memperbanyak kerja sama dengan *provider* untuk meningkatkan kualitas internet *banking*. Saat ini Bank Muamalat Cabang Pontianak hanya melakukan kerja sama dengan Shopee dan Tokopedia. Agar kualitas internet banking tetap stabil maka Bank Muamalat Cabang Pontianak harus memperbanyak kerja sama dengan provider lainnya seperti kerja sama dengan PT Telkomsel atau PT wifi agar mereka memperluas jaringan ke daerah terpencil dengan kolaborasi pembayaran atau transaksi melalui Bank Muamalat Cabang Pontianak. Jika pembayaran transaksi melalui *M-banking* Bank Muamalat Cabang Pontianak maka otomatis masyarakat yang memasang wifi pun akan membuka tabungan pada Bank Muamalat Cabang Pontianak.
- 2) Melakukan pembaharuan sistem dan layanan. Untuk menghindari adanya tindak kejahatan pada bank, maka Bank Muamalat Cabang Pontianak melakukan mitigasi melalui pembaharuan sistem seperti pin sandi hanya dua digit dan setiap nasabah yang melakukan transaksi maka pin atm tersebut akan di ganti secara acak. Bank Muamalat Cabang Pontianak secara berkala selama tiga bulan sekali atau enam bulan sekali seperti menjaga keamanan aplikasi dengan password atau PIN otorisasi, melakukan monitoring yang dilakukan oleh tim audit serta meningkatkan keamanan jaringan melalui *cybersecurity* agar dapat menajmin keamanan data nasabah dari tindak kejahatan digital (*cybercrime*).

Hasil Penelitian Ini Sejalan Kajian Terdahulu Penelitian Rahma Nurzianti (2021) dalam jurnal yang berjudul "*Revolusi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Teknologi Dan Kolaborasi Fintech*". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil Pembahasan Perkembangan teknologi dan informasi semakin hari semakin berkembang dan hal ini membuat lembaga keuangan syariah melakukan pembaharuan operasional dalam lembaganya. Tidak hanya itu perkembangan teknologi ini juga turut menyeret akan *fintech*. *Fintech* yang awalnya dianggap saingan, seiring perkembangan zaman dan teknologi tersebut *fintech* bukan lagi lawan akan tetapi sudah menjadi patner. Sehingga ke depan makin banyak lagi Lembaga keuangan Syariah siap untuk berkolaborasi

dengan *fintech* syariah. Dan ke depan semakin banyak *fintech* syariah yang bermunculan dan terdaftar di OJK.

Hasil Penelitian Ini Sejalan Kajian Terdahulu Penelitian yang telah dilakukan oleh Hiyanti (2019) terkait peluang dan tantangan *fintech* syariah di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan terdapat peluang dan tantangan *fintech* syariah di Indonesia yang terdiri dari regulasi, sumber daya manusia, dan penguasaan teknologi dari masyarakat.

Selanjutnya penelitian dari kholifah (2020) terkait peluang dan tantangan *fintech* pada perbankan Syariah dalam meningkatkan keuangan inklusif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan memanfaatkan perkembangan teknologi khususnya teknologi keuangan mampu meningkatkan layanan bank bagi nasabah dan menjangkau masyarakat lebih luas. Dengan adanya kemudahan tersebut dapat menarik masyarakat untuk memanfaatkan layanan yang ditawarkan sehingga inklusi keuangan dapat meningkat.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut: SO dari penelitian ini Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan Bank Muamalat Cabang Pontianak untuk nasabah. Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh. Semakin baik dan memuaskan tingkat pelayanannya maka akan semakin bermutu usaha yang dihasilkan, sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan dari perusahaan tersebut. Sedangkan WO dari penelitian ini adalah Memperbaiki SDM dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Pelatihan dilakukan secara berkala dengan tujuan meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia. ST Melakukan perbaikan atau pembaharuan fitur-fitur *M-banking* pada Muamalat DIN sebulan sekali untuk memperkuat data nasabah agar *hacker* tidak bisa meretas data nasabah. Sedangkan WT dari hasil penelitian yaitu Memperbanyak kerja sama dengan *provider* untuk meningkatkan kualitas internet *banking*.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfiana, A., Fanggidae, F. O., Norrahman, R. A., & Farida, F. (2023). Analisis Kualitatif Kebijakan Pengembangan Produk FinTech dalam Meningkatkan Akses Keuangan dan Perilaku Konsumen di Indonesia. *Sanskara Akuntansi Dan Keuangan*, 2(01), 28–37. <https://doi.org/10.58812/sak.v2i01.253>
- Arni Yuliza. (2023). *ANALISIS SWOT TERHADAP PENERAPAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) PADA PERBANKAN SYARIAH (Studi Pada PT . Bank Aceh Syariah)* Diajukan Oleh : Arni Yuliza FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH 2023 M / 1444 H.
- Hiyanti, H., Nugroho, L., Sukamadilaga, C., & Fitrijanti, T. (2019). Peluang dan Tantangan Fintech (Financial Technology) Syariah di Indonesia | Hiyanti | Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 5(03), 326–333. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/578/406>
- Johana Destiya, & Indonesia, D. I. (2019). *PELUANG DAN TANTANGAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) BAGI PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri) SKRIPSI*.
- Kristianti, I., & Tulenan, M. V. (2021). Dampak financial technology terhadap kinerja keuangan perbankan. *Kinerja*, 18(1), 57–65. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/KINERJA/article/view/8254>
- Laili, N., Ismawanto, T., Sri Aprianis, E., Jurusan Akuntansi, M., Negeri Balikpapan, P., Akuntansi, J., & Negeri Balikpapan lailinurl, P. (2022). *ANALISIS SWOT STRATEGI PEMASARAN TABTJNGAN BNI TAPLUS (studi Kasus PT Bank Negara Indonesia KCU Sudirman Balikpapan)*.
- Maulinda, Y., & Afifah, N. (2021). Dampak Kualitas Layanan Aplikasi Bank Kalbar Mobileterhadap Kepuasan Nasabah. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V*, 216–223.
- Muhammad, H., & Sari, N. P. (2020). Pengaruh Financial Technology Terhadap Perbankan Syariah: Pendekatan ANP-BOCR (The Influence of Financial Technology on Islamic Banking: ANP-BOCR Approach). *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, 4(2), 113–125. <https://doi.org/10.21070/perisai.v4i2.868>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Ngafifi, M. (2014). Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya. *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 2(1), 33–47. <https://doi.org/10.21831/jppfa.v2i1.2616>
- Norsan, R. (2021). *Model Peningkatan Peran Bank Kalbar sebagai Lembaga Keuangan dalam Pembangunan Kawasan Perbatasan di Era Digital*. 145–154. <https://doi.org/10.26418/pipt.2021.21>
- Novi, A. (2020). Bab 6. Bank Syariah. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lain*, 57.
- Novitawati, R. A. D. (2022). Penerapan Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Pada Ramayana, Alun-Alun Kota Malang (Studi Pada Ramayana Alun-Alun Kota Malang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Performa*, 19(2), 1–12. <https://doi.org/10.29313/performa.v19i2.9853>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. *Ojk RI*, 1, 1–55.
- Ratnawaty, M. (2019). Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan. *Cakrawala-Jurnal Humaniora*, 19(1), 55–60.
- Riskiyadi, M., Anggono, A., & Tarjo. (2021). Cybercrime dan Cybersecurity pada Fintech: Sebuah Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(3), 239–251. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i3.33528>

Wulannata, A. I. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), 133–144.