

STRATEGI PENGEMBANGAN FINTECH PADA PRODUK DAN LAYANAN di BANK SYARIAH

Yulisa Khairani *1

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syech M. Djamil
Djambek Bukittinggi
yulisakhairani2007@gmail.com

Hesi Eka Puteri

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Syech M. Djamil
Djambek Bukittinggi
dr.hesiekaputeri@gmail.com

ABSTRACT

Financial technology is an innovation in the field of financial services that performs financial transactions with the Internet system. Fintech encourages the banking sector to adapt and adapt in an increasingly advanced and evolving technological age. This study aims to analyze fintech applications in sharia banking and design appropriate development strategies regarding fintech at Bank BSI KC Bukittinggi. This type of research is research with descriptive qualitative approach in which data analysis uses SWOT matrix to determine opportunities and challenges. Data collection was carried out by interview and documentation method with Branch Office Service Manager and Costumer Service Bank BSI KC Bukittinggi. The results of this study are that there are many advantages obtained by using fintech and a suitable fintech development strategy, namely the SO (Strength - Opportunities) strategy. The strategy of harnessing power to gain opportunities is: 1. Creating and facilitating business operators (MSMEs), students and the general public with the choice of technology access to products and services, 2. Always pay attention to the market share and innovate on the existing financial technology of the Bank, 3. Improving and guaranteeing the quality of service for customers, 4. Expanding the network of Fintech services so that it is expected that Bukittinggi city will have even access to financial technology.

Keywords: Financial Technology, Sharia Bank, SWOT Analysis.

ABSTRAK

Financial technology merupakan inovasi dibidang jasa keuangan yang melakukan transaksi keuangan dengan sistem internet. Fintech mendorong sektor perbankan supaya menyesuaikan dan beradaptasi dalam era teknologi yang semakin maju dan berkembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi fintech pada perbankan syariah dan merancang strategi pengembangan yang tepat mengenai fintech pada Bank BSI KC Bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang mana analisis data menggunakan matrix SWOT dalam menentukan peluang dan tantangan

¹ Korespondensi Penulis.

Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dan dokumentasi dengan *Branch Office Service Manager* serta *Costumer Service* Bank BSI KC Bukittinggi. Hasil penelitian ini yaitu terdapat banyak keunggulan yang didapatkan dengan menggunakan fintech dan strategi pengembangan fintech yang cocok dipakai yaitu strategi SO (*Strength - Opportunities*). Yang menjadi strategi memanfaatkan kekuatan untuk mendapatkan peluang yaitu : 1. Menciptakan dan memfasilitasi para pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat umum dengan pilihan akses teknologi pada produk dan layanan, 2. Selalu memperhatikan pangsa pasar dan melakukan inovasi pada teknologi keuangan yang ada pada Bank, 3. Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan untuk nasabah, 4. Memperluas jaringan pelayanan Fintech sehingga diharapkan di kota Bukittinggi memiliki akses teknologi keuangan merata.

Kata Kunci: *Financial Technology*, Bank Syariah, Analisis SWOT.

PENDAHULUAN

Dunia teknologi informasi saat ini sedang berkembang dengan pesat dalam memenuhi kebutuhan manusia untuk memperoleh informasi dan layanan elektronik. Keberhasilan bisnis saat ini lebih dipengaruhi oleh banyaknya perusahaan yang dengan cepat merespon perubahan tersebut. Transformasi itu menekan dunia perbankan untuk digitalisasi layanan (Nurul Khalifah & Very Andrianingsih, 2020). Digitalisasi ini tidak hanya ditujukan untuk memindahkan transaksi manual ke otomatis. Namun, digitalisasi perbankan memiliki arti yang lebih luas terutama untuk memenuhi kebutuhan konsep bisnis perbankan, memberikan layanan terkini untuk memperkuat perilaku transaksi nasabah.

Pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut penyesuaian pada institusi perbankan, termasuk industri bank syariah. Hal ini bertujuan untuk mengoptimalkan bisnis dan kualitas layanan yang ada pada perbankan terhadap nasabahnya, karena penggunaan *financial technology* menjadi hal yang sangat penting saat ini. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan perbankan, bank perlu mengubah layanannya menjadi platform teknologi agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya (Cupian & Farid F. Akbar, 2020).

Industri Fintech semakin meningkat di tengah revolusi digital 4.0 dengan menawarkan inovasi jasa seperti dalam industri perbankan dan lembaga keuangan yang sudah ada (Anisah N. & Rof'ah setyowati, 2018). Industri Fintech muncul karena adanya kendala perbankan dan lembaga keuangan tradisional, yaitu terikat dengan aturan yang sangat ketat dan keterbatasan dalam melayani masyarakat di suatu daerah tertentu. Selain itu, berubah dari preferensi masyarakat terhadap alternatif pembiayaan yang lebih demokratis, transparan, biaya yang efisien dan menjangkau pada masyarakat luas.

Data tiga tahun terakhir sejak tahun 2018 menunjukkan bahwa perusahaan startup Fintech dunia tumbuh lebih dari 1.700 penawaran senilai hampir \$ 40 miliar.

Dalam skala global, di luar pasar inti (AS, Inggris, dan China), industri Fintech menyumbang 39% penawaran. Pada tahun 2019, industri Fintech terus naik signifikan seiring dengan bertambahnya area, kemajuan teknologi dan bertambahnya transaksi Fintech di seluruh dunia (Hasni, 2022). Pada tahun 2020, Fintech mengembangkan generasi baru bank digital pertama yang gesit, murah, dan stabil. Saat ini, ada lebih dari 75 bank penantang di seluruh dunia yang siap bersaing dengan bank tradisional. Industri Fintech diperkirakan mampu mendapatkan 10 hingga 40 % dari pendapatan bank tradisional pada tahun 2025 (Immanuel A. W. Chrismatianto, 2017).

Peraturan terkait Fintech ini juga telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), khususnya POJK No13/POJK.20/2018 mengenai inovasi keuangan digital yang bertanggung jawab, aman, melindungi konsumen, serta mengendalikan risiko dengan baik. Bahkan pertumbuhan Fintech juga menjadi pesaing industri perbankan dan keuangan tradisional yang sudah mapan dalam bentuk layanan, produk, dan jasa pengiriman. Disaring dalam 5 tahun ke depan, sekitar US\$ 500 miliar akan diinvestasikan untuk mengembangkan infrastruktur yang diperlukan untuk Fintech di Indonesia. Data pada bulan Mei 2020 tercatat bahwa perusahaan terdaftar/berizin dalam industri Fintech sebanyak 161 perusahaan (Muhammad Saleh, 2020).

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang industri perbankan berbasis syariah yang merupakan hasil merger (penggabungan) dari tiga bank syariah besar di Indonesia yaitu PT. Bank BRI Syariah, PT. Bank BNI Syariah, dan PT. Bank Mandiri Syariah. Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia bapak Ir. H. Joko Widodo pada hari Senin tanggal 1 Februari 2021, bank ini terdaftar dan beroperasi di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan merupakan peserta penjamin LPS. Saat ini Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk dalam 7 besar bank di Indonesia dengan total aset 240 triliun, total DPK 210 triliun, total pembiayaan 157 triliun, dan memiliki 1.200 kantor cabang.

Kehadiran Fintech telah berhasil mentransformasi existing market system (berubahnya sistem pasar yang lama) dengan inovasi dan keunggulannya yang sesuai dengan kebutuhan konsumen saat ini seperti mudah diakses, biaya lebih terjangkau, lebih transparan, layanan yang efisien serta dapat menjangkau berbagai level masyarakat (Tri Inda Fadhila Rahma, 2018). Selain itu, kehadiran Fintech juga disebut sebagai salah satu disruptif innovation, yaitu inovasi yang memperkenalkan sistem baru dengan ide-ide yang baru, kreatif, dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Menurut Bank Indonesia ada beberapa produk dan layanan Fintech yang berkembang di Indonesia yaitu, *Payment, Clearing Settlement, E-Aggregator, Risk and Investment Management, dan Peer to Peer (P2P) Lending* (Suhardi Kamaruddin, 2022).

Sektor keuangan tentunya memiliki peluang dan tantangan tersendiri 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 tradisional maupun perbankan syariah (Anfa Mediatama, 2023). BSI menjadi salah satu bank umum syariah yang ikut ambil bagian dalam proses perubahan model bisnis kearah pemanfaatan teknologi informasi dan menjadi Bank syariah yang besar dan tentunya harus mampu bersaing dengan banyaknya bank-bank syariah lainnya untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik agar terus dapat berkembang dan memberikan inovasi dalam layanan jasa keuangan. Lagi pula dengan menggunakan teknologi tersebut tidak ada batasan waktu dan tempat serta dapat dilakukan kapan saja (Nazela Fardana, 2021).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan aksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci (Albi Anggito, 2018). Penelitian kuantitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data analisis, kemudian diinterpretasikan. Biasanya berhubungan dengan masalah sosial dan manusia yang bersifat interdisipliner. Penelitian kualitatif ini merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai masalah-masalah dalam kehidupan sosial berdasarkan kondisi realitas atau natural setting. Induksi yang mempunyai tujuan penyusunan kontruksi teori melalui pengungkapan fakta merupakan penelitian yang merupakan paradigma kualitatif Dilakukan pada bulan desember 2023 sampai januari 2024 pada Bank BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur.

Teknik pengumpulan datanya yaitu wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian kualitatif, wawancara biasanya digunakan sebagai metode utama pengumpulan data. Dengan melakukan wawancara terbuka dimana pewawancara memiliki kebebasan untuk mengajukan pertanyaan apapun. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan atau direkam secara audio, visual, atau audio visual dengan pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya (Imami N.Rahmawati, 2007). Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkip, buku, surat kabar, majalah, notulen, agenda dan sebagainya (Ahmad Tanzeh, 2009).

Metode analisis kualitatif yaitu ada 3 tahap yaitu: (Jogiyanto Hartono, 2018).

1. **Reduksi data.** Proses ini bertujuan untuk menyederhanakan, mengabstraksi, dan mentransformasikan data mentah yang diperoleh dari catatan tertulis di lapangan (V. Wiratna Sujarweni, 2021).
2. **Penyajian data.** Tujuan penyajian data adalah untuk membangun hubungan antara potongan-potongan informasi, sehingga memungkinkan penggambaran situasi tertentu dan identifikasi tindakan yang tepat sehingga informasi akan mudah didapatkan (Boedi Abdullah & Beni Ahmad Saebani, 2014).

3. Penarikan kesimpulan. Kesimpulan diperoleh dari penelitian, mirip dengan prosedur reduksi data. Setelah mengumpulkan data dan catatan lapangan yang memadai, kesimpulan sementara dirumuskan. Data tersebut harus melalui pengujian untuk memastikan keakuratan dan kesesuaianya, khususnya berkaitan dengan kelengkapannya, setelah itu keputusan yang konklusif dapat dibuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Bank BSI. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Hasil Pembahasan

Hadirnya Fintech pada era revolusi industry 4.0 memberikan pengaruh yang sangat besar terutama dalam industri perbankan. Pangsa pasar penduduk Indonesia yang besar dengan tingkat pengguna internet yang tinggi menandakan bahwa teknologi informasi saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Berdasarkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta orang.

Digitalisasi perbankan sangat berperan dalam memberikan kemudahan dalam seluruh kegiatan Bank baik bagi pihak Bank sendiri, seperti pada segmen produktif, promosi ataupun pengaduan nasabah yang menjadi semakin mudah. Fintech memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memanfaatkan akses data layanan keuangan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Adapun layanan yang disajikan dalam bentuk digital berupa *mobile banking*, *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* dan ATM setor dan tarik tunai (wawancara Fitri Yinda Sari, 2023).

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis SWOT, maka temuan yang didapatkan setelah wawancara dengan *Branch Office service Manager* dan *Costumer Service Bank BSI KC Bukittinggi* diantaranya:

Tabel 1
Tabel Analisis SWOT

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Faktor internal | <p style="text-align: center;">Kekuatan (S)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pengguna internet yang tinggi pada masyarakat yang sudah terbiasa dengan transaksi online 2. Kemudahan dalam akses data layanan keuangan dan kemudahan transaksi dimana saja 3. Memiliki pangsa Pasar yang Luas 4. Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses industri keuangan, sehingga memberikan ruang perusahaan Financial Technology untuk memenuhi kebutuhan tersebut | <p style="text-align: center;">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. 3. Perangkat android nasabah yang tidak mendukung untuk menginstal aplikasi 4. Keterbatasan pengguna pada aplikasi <i>Mobile Banking</i>. |
| Faktor eksternal | <p style="text-align: center;">Peluang (O)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kolaborasi dengan perusahaan <i>Fintech</i>. 2. Mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. 3. Mendorong Bank BSI melakukan digitalisasi dan otomatisasi yang berdampak kepada semakin murah biaya operasional. 4. Pelayanan cepat singkron dengan naiknya pendapatan yang di terima oleh bank | <p style="text-align: center;">Ancaman (T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Fintech</i> jika tidak disiasati dengan baik akan menggerus keberadaan bank syariah. 2. Maraknya kejahatan pada dunia teknologi informasi (<i>Cybercrime</i>). 3. Regulasi belum mengatur layanan <i>Fintech</i> secara ketat, berbeda dengan perbankan tradisional 4. Berkurangnya karyawan yang dibutuhkan |

Sumber : Data Diolah, 2023

Analisis Lingkungan Internal (Kekuatan dan Kelemahan)

1. Kekuatan (Strength)

Kekuatan yang dimiliki biasanya berwujud sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan baik sumber daya atau yang lainnya. Kekuatan ini dimanfaatkan untuk meminimalkan ancaman ataupun menghilangkan dampak yang diakibatkan oleh

ancaman lingkungan sekitar. Adapun kekuatan yang dimiliki oleh *Financial technology* pada Bank BSI KC Bukittinggi adalah :

- a. Hadirnya *Fintech* memberikan pengaruh yang sangat besar terutama di industry keuangan atau perbankan dengan semakin banyaknya pengguna internet di Indonesia. Tingkat pengguna internet yang tinggi pada masyarakat yang sudah terbiasa dengan transaksi online untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.
 - b. Adanya kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan keuangan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Kekuatan yang dimiliki *financial technology* ini memiliki kesamaan dengan Bank BSI KC Bukittinggi di bidang jasa yang tujuannya mempermudah akses data layanan keuangan seperti ATM, QRIS dan *mobile banking*.
 - c. Pangsa pasar atau *market share* merupakan salah satu bagian dari pasar yang dapat dicapai atau dikuasai oleh suatu perusahaan atau bisnis. Semakin besar pangsa pasar yang dimiliki maka semakin menarik pasar tersebut dan semakin besar peluang yang dimiliki. Bank BSI KC Bukittinggi ini terletak di dekat pasar yang umumnya mereka merupakan orang-orang yang akan selalu menggunakan jasa perbankan dalam kegiatan sehari-hari mereka.
 - d. Masih banyak masyarakat yang belum mendapatkan akses industri keuangan, sehingga memberikan ruang perusahaan *Financial Technology* untuk memenuhi kebutuhan tersebut
2. Kelemahan (*Weakness*)
Kelemahan adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan *Financial Technology*. Adapun kelemahan pada *Financial Technology* adalah:
 - a. *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.
 - b. 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.
 - c. Terdapatnya gangguan pada android yang tidak mendukung untuk menginstal aplikasi yang disediakan oleh bank BSI.
 - d. Karena nasabah bank BSI yang semakin bertambah setiap harinya dan dengan danya keterbatasan pengguna pada aplikasi BSI *mobile*.

Analisis Lingkungan Eksternal (Peluang dan Ancaman)

1. Peluang (Opportunity)

Peluang adalah kesempatan yang dimiliki seseorang untuk mencapai tujuan (keuntungan, uang, kekayaan) dengan cara melakukan usaha yang memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki. Adapun peluang yang dimiliki *financial technology* dan berpengaruh pada Bank BSI KC Bukittinggi adalah:

- a. Kolaborasi dengan perusahaan *Financial Technology*. Hal ini didukung karena *Financial Technology* bekerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi untuk memperluas jaringan, sehingga percepatan pelayanan Bank BSI KC Bukittinggi mudah terealisasikan ke seluruh daerah.
- b. Dapat mempermudah nasabah seperti transfer dana, pembayaran, peminjaman modal, kredit hingga pengelolaan asset. *Financial technology* membantu Bank BSI KC Bukittinggi untuk memudahkan nasabah bertransaksi dengan bantuan aplikasi yang dapat dilakukan kapan dan dimana saja.
- c. Mendorong Bank BSI KC Bukittinggi untuk melakukan digitalisasi dan otomatisasi yang berdampak kepada semakin murahnya biaya operasional.
- d. Pelayanan cepat singkron dengan naiknya pendapatan yang diterima oleh bank. Secara harfiah apabila pelayanan cepat maka semakin banyak juga yang dilayani, dan oleh sebab itulah pendapatan bank menjadi naik.

2. Ancaman (Threat)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap lingkungan eksternal Bank BSI KC Bukittinggi terdapat beberapa hal yang menjadi ancaman yang dihadapai dalam perkembangan *financial technology* (*Fintech*), sebagai berikut:

- a. *Fintech* jika tidak disiasati dengan baik akan menggerus keberadaan bank syariah. Maka dari itu bank harus segera meluncurkan produk baru agar masyarakat dan nasabah tertarik dengan bank syariah beserta produknya.
- b. Maraknya kejahatan pada dunia teknologi informasi (*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*.
- c. Regulasi belum mengatur layanan *Fintech* secara ketat, berbeda dengan perbankan tradisional. Pada *Fintech* regulasi masih terlalu bebas dan kelihatannya lebih memudahkan, ini bisa jadi sisi positif tetapi juga bisa menjadi ancaman, misalnya adanya gagal bayar dikarenakan kurang adanya protocol yang memantau nasabah secara keseluruhan, seperti yang dilakukan oleh perbankan tradisional yaitu dengan 5C.
- d. Berkurangnya karyawan yang dibutuhkan. Banyaknya transaksi secara online mengakibatkan nasabah jarang melakukan transaksi ke kantor cabang maka itu akan menjadikan bank mengurangi karyawannya sehingga untuk itu

| | | | | |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|------|---|------|
| 3 | Mendorong Bank BSI melakukan digitalisasi dan otomatisasi | 0,13 | 4 | 0,40 |
| 4 | Pelayanan cepat singkron dengan naiknya pendapatan yang di terima oleh bank | 0,10 | 3 | 0,20 |
| Jumlah | | 0,50 | | 1,80 |
| Ancaman (Treat) | | | | |
| 1 | Fintech jika tidak disiasati dengan baik akan menggerus keberadaan bank syariah | 0,15 | 4 | 0,60 |
| 2 | Maraknya kejahatan pada dunia teknologi informasi (Cybercrime) | 0,10 | 3 | 0,20 |
| 3 | Perangkat android nasabah yang tidak mendukung untuk menginstal aplikasi | 0,10 | 3 | 0,20 |
| 4 | Berkurangnya karyawan yang dibutuhkan | 0,10 | 3 | 0,20 |
| Jumlah | | 0,50 | | 1,20 |
| TOTAL (O+T) | | 1,00 | | 3,00 |

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 4.3 dapat dilihat sisi eksternal terlihat bahwa nilai bobot peluang dari masing-masing elemen peluang yaitu 1,80 , sedangkan ancaman 1,20. maka dapat diperoleh total booktabel EFE sebesar 3,00. Hasil ini menunjukkan bahwa Bank BSI KC Bukittinggi mampu merespon faktor eksternal dengan memanfaatkan peluang yang ada.

Strategi Pengembangan Fintech

Setelah diidentifikasi dan dianalisis serta ditentukan analisis bobot dari rating masing-masing faktor lingkungan internal dan lingkungan eksternal yang mempengaruhi strategi pengembangan Aplikasi Fintech pada Bank BSI KC Bukittinggi, maka semua faktor tersebut digambarkan dalam bentuk matrix SWOT. melalui matrik SWOT ini akan mempermudah dalam melihat lebih rinci mengenai elemen-elemen dari faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi straegi pengembangan Fintech pada Bank BSI KC Bukittinggi:

Tabel 4.4
Tabel Analisis Matrix SWOT

| Faktor internal | Strategi (S-O) | Strategi (W-O) |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 1. Menciptakan dan memfasilitasi para pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat umum dengan pilihan akses teknologi pada produk | 1. Memperbarui sistem aplikasi <i>financial technology</i> yang dapat menangani layanan dalam jumlah besar dan cepat. 2. Memperbanyak sosialisasi |

| | | |
|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <p>dan layanan Bank</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Selalu memperhatikan pangsa pasar dan melakukan inovasi pada teknologi keuangan yang ada pada Bank. 3. Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan Fintech Bank untuk nasabah. 4. Memperluas jaringan pelayanan Fintech sehingga diharapkan di kota Bukittinggi memiliki akses teknologi keuangan merata. | <p>dari berbagai media agar masyarakat mengenali Bank BSI KC Bukittinggi dan <i>Financial Technology</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Memperbanyak kerjasama dengan provider untuk meningkatkan kualitas internet banking sehingga dapat dijangkau oleh semua nasabah. 4. Memperbaiki sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat terkini. |
| Faktor eksternal | <p>Strategi (S-T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menggandeng beberapa sistem provider untuk lebih memeratakan koneksi 2. Menyebarluaskan mengenai keunggulan produk yang berbasis Fintech kepada masyarakat 3. Mencoba menghadirkan Fintech yang mempunyai ciri khas sendiri 4. Memperluas kerjasama dengan perusahaan berbasis teknologi dan informasi | <p>Strategi (W-T)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas Sumber daya Manusia. Baik itu untuk karyawan maupun nasabah. 2. Melakukan pembaharuan sistem dan layanan keamanan sistem transaksi elektronik (<i>cybersecurity</i>) 3. Melakukan pengamatan untuk membandingkan kualitas teknologi yang ada pada bank. 4. Mencoba menerapkan 5C dan 1S dalam transaksi berbasis teknologi keuangan |

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil analisis dari matriks SWOT, maka diperoleh empat alternatif strategi yang dapat digunakan PT Bank BSI KC Bukittinggi yaitu:

1. Strategi (S-O)

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

- a. Menciptakan dan memfasilitasi para pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat umum dengan pilihan akses teknologi pada produk dan layanan Bank BSI KC Bukittinggi.
 - b. Selalu memperhatikan pangsa pasar dan melakukan inovasi pada teknologi keuangan yang ada pada Bank BSI KC Bukittinggi.
 - c. Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan Bank BSI KC Bukittinggi untuk nasabah. Kualitas pelayanan adalah penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh.
 - d. Memperluas jaringan pelayanan Fintech sehingga diharapkan di kota Bukittinggi memiliki akses teknologi keuangan merata.
2. Strategi (W-O)
Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO yang ditempuh perusahaan adalah:
 - a. Memperbarui sistem aplikasi *financial technology* yang dapat menangani layanan dalam jumlah besar dan cepat.
 - b. Memperbanyak sosialisasi dari berbagai media agar masyarakat mengenali Bank BSI KC Bukittinggi dan *Financial Technology*.
 - c. Memperbanyak kerjasama dengan provider untuk meningkatkan kualitas internet banking sehingga dapat dijangkau oleh semua nasabah.
 - d. Memperbaiki sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat terkini.
 3. Strategi (S-T)
Strategi ST adalah strategi menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi ST ditempuh oleh PT Bank BSI KC Bukittinggi adalah:
 - a. Menggandeng beberapa sistem provider untuk lebih memeratakan koneksi khususnya di kota Bukittinggi.
 - b. Menyebarluaskan mengenai keunggulan produk yang berbasis Fintech kepada masyarakat sehingga bank syariah semakin menarik dimata masyarakat.
 - c. Mencoba menghadirkan Fintech yang mempunyai ciri khas sendiri.
 - d. Memperluas kerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi dan informasi.
 4. Strategi (W-T)
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 BSI KC Bukittinggi adalah:
 - a. Pelatihan untuk meningkatkan kualitas Sumber daya Manusia, Baik itu untuk karyawan maupun nasabah.
 - b. Melakukan pembaharuan sistem dan layanan keamanan sistem transaksi elektronik (*cybersecurity*).

- c. Melakukan pengamatan untuk membandingkan kualitas teknologi yang ada pada bank.

- d. Mencoba menerapkan 5C dan 1S dalam transaksi berbasis teknologi keuangan.

Setelah dilakukan analisis disetiap strategi yang telah diterapkan yaitu SO, WO, ST, dan WT maka langkah yang harus dilakukan selanjutnya adalah memilih satu dari keempat strategi yang telah ditetapkan. Perusahaan dapat menilai manakah dari keempat strategi diatas yang mempunyai nilai tinggi dan lebih baik. sehingga keputusan yang diambil dapat berkualitas dan sangat mempengaruhi perusahaan untuk melihat strategi yang dapat digunakan oleh Bank BSI KC Bukittinggi. Untuk itu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5
Tabel Bobot Skor Matrix SWOT

| IFE EFE | Kekuatan (Strength) 2,20 | Kelemahan (Weakness) 1,20 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| Peluang (Opportunitie) 1,80 | Strategi SO Total Skor $2,20 + 1,80 = 4,00$ | Strategi WO Total Skor $1,20 + 1,80 = 3,00$ |
| Ancaman (Treaty) 1,20 | Strategi ST Total Skor $2,20 + 1,20 = 3,40$ | Strategi WT Total Skor $1,20 + 1,20 = 2,40$ |

Sumber : Data Diolah, 2023

Berdasarkan pada tabel 4.4 di atas dan juga telah dilakukan pertimbangan semua strategi pengembangan aplikasi Fintech pada produk dan layanan Bank BSI KC Bukittinggi, maka bisa disimpulkan bahwa alternatif yang dipilih adalah strategi SO, yang memiliki total skor terbanyak yaitu 4,00.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan Analisis Aplikasi fintech pada produk dan layanan Bank BSI KC Bukittinggi adalah dengan adanya fintech ini terdapat banyak keunggulan ataupun kemudahan bagi nasabah seperti membantu nasabah dalam melakukan transaksi dengan aplikasi BSI Mobile seperti Top-Up e-wallet, transfer dana, membayar tagihan, membayar e-commerce, melakukan pembiayaan menarik uang yang tidak perlu melakukan antri lagi ke teller dan bagi nasabah yang ketinggalan kartu ATM dapat melakukan penarikan dengan aplikasi BSI Mobile. Masyarakat yang akan berbelanja tetapi tidak memakai uang cash juga bisa melakukan pembayaran dengan metode QRIS bagi perusahaan yang sudah bekerjasama dengan Bank BSI untuk hal tersebut.

Strategi yang dapat digunakan oleh Bank BSI KC Bukittinggi yaitu dengan strategi SO yang telah sesuai dengan analisis yang telah dilakukan berupa:

1. Memfasilitasi dan sosialisai kepada para pelaku usaha (UMKM) dengan pilihan akses teknologi pada produk dan layanan Bank BSI KC Bukittinggi. Contohnya dengan menfasilitasi dan sosialisasi kepada UMKM di sekitar untuk membuat akun pembayaran dengan menggunakan metode QRIS dengan itu akan memudahkan pelaku UMKM untuk fasilitas kepada nasabah yang ingin berbelanja tetapi tidak memiliki uang cash.
2. Selalu memperhatikan pangsa pasar dan melakukan inovasi pada teknologi keuangan yang ada pada Bank BSI KC Bukittinggi. Cara ini dapat dilakukan dengan mengelompokkan produk terhadap nasabah dan juga membuat inovasi yang akan membuat nasabah tertarik dengan produk dari Bank seperti adanya bonus ataupun hadiah yang didapatkan nasabah setelah melakukan transaksi dengan aplikasi yang disediakan dan memiliki nilai transaksi yang ditetapkan pihak bank.
3. Meningkatkan dan menjamin kualitas pelayanan Bank BSI KC Bukittinggi 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 BSI KC Bukittinggi 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. Cara ini juga dapat dilakukan dengan melakukan sosialisasi dan meyakinkan ulang mengenai fintech kepada nasabah supaya tidak terjadi lagi serangan *cybercrime* yang terjadi pada tanggal 08 Mei kemaren dikarenakan kelalaian seperti membuka link yang dikirimkan oleh pihak tidak dikenal yang menyebabkan kebocorn data atau diserang oleh hacker.
4. Memperluas jaringan pelayanan Fintech sehingga diharapkan di kota Bukittinggi memiliki akses teknologi keuangan merata. Dengan melakukan kerjasama dengan salah satu pihak jaringan seperti telkomsel, Axis atau yang lainnya supaya bagi nasabah yang terkendala jaringan ditempat mereka tinggal dapat diatasi dengan baik dan juga pihak jaringan dapat memperluas sampai ke tempat terpencil sekalipun.

Diharapkan untuk Bank BSI KC Bukittinggi dapat meningkatkan berbagai layanan digital dengan menambahkan fitur-fitur baru seperti *branchless banking* dan *point of sales*. Serta melakukan Mitigasi Risiko terkait *cybersecurity*. Bank BSI KC Bukittinggi diharapkan memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat dan memperluas jaringan serta pemerataan layanan internet dan *Financial Technology*

supaya nasabah ataupun masyarakat dapat menjangkau Fintech secara menyeluruh di kota Bukittinggi.

Untuk strategi pengembangannya Bank BSI KC Bukittinggi dapat mempertimbangkan hal-hal seperti Mampu membuat atau memperbarui inovasi dari BSI Mobile serta produk-produk yang ditawarkan menjadi lebih menarik bagi nasabah. Menambah jumlah dari ATM (Authomatic Teller Machine) karena di kota Bukittinggi ATM itu Cuma terdapat di kantor Cabang ataupun Kantor Cabang Pembantu saja dan dikarenakan jumlah nasabah yang sudah semakin banyak, untuk melakukan transaksi nasabah akan meluangkan waktu dulu untuk transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Albi, 'metodologi Penelitian Kualitatif', (Jejak, 2018)
- Ansori, Miswan, 'Perkembangan Dan Dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah Di Jateng', *Wahana Islamika : Jurnal Studi Keislaman*, 2019
- Azmi, Nurul, And Yuni Yuniawati, 'Pengaruh Financial Technology Terhadap Profitabilitas Bank Mandiri', *Joournal Of Trends Economic And Accounting Research*, 2022
- Chrismastianto, Imanuel Adithya Wulanata, 'Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2017
- Cupian, And Farid Fauzy Akbar, 'Analysis Of Differences In Sharia Banking Profitability Level Before And After', *Jurnal Ekonommi Syariah Teori Dan Terapan*, 2020
- David, Fred R., 'Manajemen Strategi Konsep', (Salemba Empat, 2009)
- Fardana, Nazela, Nisha Nor Rahmawati, Nur Rohmayaty, And Pravita Salbia Nurmanda, 'Implementasi Produk Layanan Pembiayaan Syariah Berbasis Financial Technology', *At-Tawassuth*, 2021
- Freddy Rangkuty, 'Analisis SWOT Teknik membedah kasus bisnis : reorientasi konsep perencanaan strategis untuk menghadapi abad 21', (PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015)
- Hakim Lukmanul, Hapsari Recca Ayu, 'Buku Ajar Financial Technology LAW', (CV. Adanu Abimata, 2022)
- Hasni, 'Peran Financial Technology Dalam Meningkatkan Kinerja Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2022
- Hartono Jogiyanto, 'Metode Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data', (Penerbit Andi, 2018)
- Kamaruddin, Suhardi, 'Implementasi Akad Mudharabah Dan Musyarakah Pada Teknologi Finansial Syariah Dengan Pendekatan Kemaslahatan', *Al-Mashrafiyah: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Dan Perbankan Syariah*, 2022
- Kasmir, 'Dasar-Dasar Perbankan', (PT. Jasa Grafindo, 2014)
- Kearns, Kevin P., 'From Comparative Advantage to Damage Control : Clarifying Strategic Issues Using SWOT Analysis', *Nonprofit Management & Leadership*, 1992
- Kholifah, Nurul, And Very Andrianingsih, 'Peluang Dan Tantangan Implementasi Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan

- Keuangan Inklusif', *Jurnal Studi Keislaman*, 2020
- Mazza Basya, Mazyah, And Betty Utami Silfia Ayu, 'Analisis Swot Dengan Model Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Layanan Fintech Bank Syariah Di Indonesia', *El-Qist : Journal Of Islamic Economics And Business (Jieb)*, 2020
- Mediatama, Anfa, 'Jurnal Pendidikan : Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Pada Pt . Bank Sumut Uin Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Visit Us Jurnal Pendidikan : Seroja Anfa Mediatama Jurnal Pendidikan : Pendahuluan Perkembangan Ilmu Pengetahuan Dan', *Jurnal Pendidikan :Seroja*, 2023
- Moleong J. Lexy, 'Metode Penelitian Kualitatif', (Remaja Rosdakarya, 2018)
- Muchlis, Ridwan, 'Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Syariah Di Indonesia', *At-Tawassuth*, 2019
- Muliza, 'Persepsi Masyarakat Non-Muslim Terhadap Perbankan Syariah Di Kota Banda Aceh', *Jurnal Ilmiah Prodi Muamalah*, 2022
- Novitarani, Anisah, And Ro'fah Setyowati, 'Analisis Crowdfunding Syariah Berdasarkan Prinsip Syariah Compliance Serta Implementasinya Dalam Produk Perbankan Syariah', *Al-Manahij: Jurnal Kajian Hukum Islam*, 2018
- Nurlinda, And Muhammad Zuhirsyan, 'Mengapa Memilih Bank Syariah', *Jurnal Bisma Cendikia*, 2020
- Rahma Tri Inda Fadhila, 'Persepsi Masyarakat Kota Medan Terhadap Penggunaan Financial technology (Fintech)', *Al-Tawassuth*, 2018
- Rahmawati Imami Nur, 'Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif', *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 2007
- Rokibah, Siti, 'Analisis Swot Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Fintech (Studi Kasus Di Pt. Bank Bsi Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)', *Febi Uin Mataram*, 2021
- Saleh, Muhammad, Andiny Utari, And Abdul Wahab, 'Analisis Penggunaan Fintech Syariah Perspektif Mashlahah Mursalah', *Al-Buhuts*, 2020
- Sugiyono, 'Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D', (CV Alvabeta, 2018)
- Tanzeh Ahmad, 'Pengantar Metode Penelitian', (Teras, 2009)
- Tiyan, Lucky Ades, 'Analisis Swot Financial Technology (Fintech) Perbankan Syariah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah (Studi Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Kedaton Bandar Lampung Dan Pt. Bank Bni Syariah Kc Tanjung Karang Bandar Lampung)', *Jurnal Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2020
- Trimulato, Zakiah Saidah Fitri, And Ibnu Qizam, 'Linkage Bank Syariah Dan Fintech Syariah Penyaluran Pembiayaan Berbasis Digital Dan Risiko Pembiayaan', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2022
- Umar Husein, 'Riset Pemasaran dan Prilaku konsumen', (PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010)
- Yuliza, Arni, 'Analisis Swot Terhadap Penerapan Financial Technology (Fintech) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada Pt . Bank BSI), *Uin Ar-Rainy Aceh*, 2023