



ANALISIS SWOT DIGITAL BANKING DI BRI SYARIAH KCP TULANG BAWANG BARAT

Putri Lestari

Institut Agama Islam Negeri Metro

Putrilestari79@gmail.com

Liberty

Institut Agama Islam Negeri Metro

libertylibet@gmail.com

Aisyah Sunarwan

Institut Agama Islam Negeri Metro

aisyahsunarwan@gmail.com

Diterima: Maret 2021

Direvisi : April 2021

Diterbitkan: Juni 2021

Abstract: *This research was conducted to determine the implementation of the SWOT analysis (Strength, weakness, Opportunity, threat) of Digital Banking at Bank Rakyat Indonesia Syariah, West Bawang Bone Support Branch Office. The research method used is qualitative research with descriptive analysis. The data collection techniques used were interviews and questionnaires, interviews were conducted with 2 informants while the questionnaire was distributed to 98 respondents. The results of this study indicate that the SWOT analysis is known where the value of each X-axis and Y-axis is known based on the difference between the number of factors contained in IFE (Internal Factors Evaluation) and EFE (External Factors Evaluation). , namely the X axis of 3.7 and the Y axis of 2.2. Where after being depicted in the Cartesian diagram that the bank is in quadrant I (Growth) where the Bank Rakyat Indonesia Sharia Branch Office for West Bawang Tulang Bawang needs to implement the OS (Oriented Strategy) strategy.*

Keywords: *Digital banking and SWOT (Strength, weakness, Opportunity, threat) Analysis*

Abstrak : Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengimplementasian analisis SWOT (Strength, weakness, Opportunity, threat) Digital Banking di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Tulang Bawang Barat. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuesioner, wawancara dilakukan dengan 2 narasumber sedangkan kuesioner disebar ke 98 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa analisis SWOT (Strength, weakness, Opportunity, threat) dimanadiketahui nilai masing-masing sumbu X dan sumbu Y berdasarkan selisih antara jumlah faktor-faktor yang terdapat pada IFE (Internal Factors Evaluation) dan EFE (External Factors Evaluation), yaitu sumbu X sebesar 3,7 dan sumbu Y sebesar 2,2. Dimana setelah di gambarkan kedalam diagram cartesius bahwa bank berada padakuadran I (Growth) dimana bank Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor cabang Pembantu Tulang Bawang Barat perlu menerapkan strategi OS (Oriented Strategy).

Kata Kunci: Digital Banking dan Analisis SWOT

Copyright © 20xx, First Author et al
This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



Pendahuluan

Teknologi informasi kini kian tumbuh sangat pesat dan dibutuhkan oleh masyarakat. Teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan dalam pengolahan data keuangan atau pelayanan jasa perbankan, sehingga sektor perekonomian mengalami perkembangan yang efektif dan efisien.¹ Penggunaan teknologi informasi dapat dilakukan oleh bank baik dengan pengembangan infrastruktur pendukung secara mandiri maupun melalui kerjasama dengan mitra bank. Hal tersebut membantu bank agar dapat memberikan layanan nasabah tanpa batasan tempat dan waktu, serta dengan biaya semaksimal mungkin yang memberikan kenyamanan maksimal kepada nasabah. Digital memungkinkan penggunaannya untuk berinteraksi, seperti komunikasi penjual dan pembeli, mitra, bahkan pesaing.²

Dalam industri perbankan keunggulan bersaing bank diwujudkan dengan memberikan fasilitas yang memudahkan masyarakat dalam beraktivitas seperti Anjungan Tunai mandiri (ATM), *Mobile Banking*, *internet banking* serta pelayanan personal dari para karyawan. Era Perbankan Digital (*Digital Banking*) menjadikan peningkatan penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan layanan terhadap nasabah secara personal. *Digital Banking* merupakan inovasi awal dalam memahami layanan dan potensi pemanfaatan teknologi, perbankan pun melahirkan *mobile banking* dan *internet banking* yang efektif.³

Meningkatnya Pengguna Internet semakin mempermudah *Digital Banking* untuk terus berkembang di era modern saat ini.⁴ Khususnya di lembaga perbankan dimana hampir semua bank telah menyediakan fasilitas *Mobile banking*.⁵ Akan tetapi Penggunaan *Digital Banking* untuk akses ke industri perbankan masih relatif rendah dimana masih ada ratusan juta orang yang belum tersentuh internet. Hingga kini masih menjadi permasalahan yang masih terus dihadapi oleh industri perbankan, dimana tidak meratanya akses terhadap layanan perbankan terkhusus di daerah-daerah terpencil,⁶ selain itu masih ada masyarakat yang belum bisa menggunakan layanan perbankan.

Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengimplementasian analisis SWOT *Digital Banking* Di BRI Syariah KCP Tlang Bawang Barat. Dimana pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Resti Kartika Wilis lebih terfokus untuk mengetahui analisis SWOT *financial Technology* dengan hasil sumbu X sebesar 2,16 dan sumbu Y sebesar 0,26 sedangkan yang peneliti lakukan terfokus pada analisis SWOT *digital Banking* dengan hasil sumbu X sebesar 3,7 dan sumbu Y sebesar 2,2, Dengan adanya Penerapan SWOT dalam suatu perusahaan bertujuan untuk mengevaluasi keadaan perusahaan serta memberikan panduan agar perusahaan lebih fokus, sehingga dapat dijadikan sebagai bandingan pikir dari berbagai sudut pandang baik dari kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman.

Analisis SWOT penting digunakan untuk memperoleh gambaran singkat terkait keseluruhan keadaan perusahaan yang mendasar, terutama dalam upaya untuk

¹ Rochmat Subagiyo, “Era Fintech : Peluang dan Tantangan Bagi Ekonomi Syari’ah” 7 No. 2 (Desember 2019).

² Sri Adiningsih. *Tranformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia, 2019), 66.

³ Abdus Salam Dz. “Inklusi keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital banking : Optimalisasi dan Tantangan” 10 No. 1 (2018)

⁴ Ratnawaty Marginingsih, “Analisis SWOT *Technology Financial* (Fintech) Terhadap Industri Perbankan” 19 No. 1 (1 Maret 2019).

⁵ Aditya Wardana, “Pengaruh kualitas Layanan *mobile banking* (m-banking) terhadap kepuasan nasabah di Indonesia” Vol. 10 No. 2 (2 September 2015).

⁶ Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2018.

mengembangkan atau membangun keunggulan perusahaan.⁷ Dengan adanya analisis SWOT dapat pula dilakukan pemotretan dalam menghadapi para pesaing dalam persaingan pasar. Pentingnya analisis SWOT dalam menjalankan suatu usaha juga dijelaskan dalam QS Al-Hasyr:18 yakni sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَانْتِظِرُوا نَفْسَ مَا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(QS.Al-Hasyr:18)

Ayat di atas menjelaskan, bahwa suatu usaha perlu melakukan adaptasi dalam perencanaan. Setiap kegiatan perencanaan harus memperhatikan situasi dan kondisi yang terkait dengan masa lalu, masa kini, dan masa depan atau yang akan datang. Hal ini bisa dipahami karena prinsip keterkaitan satu sama lain dari ketiga masa atau waktu itu.

Berdasarkan tafsir ayat tersebut di atas, apabila dikaitkan dengan analisis SWOT maka dapat dipahami bahwa suatu usaha bisnis yang dilakukan harus selalu difikirkan (direncanakan) agar tidak rugi dan sebaliknya bisa bermanfaat.

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah menggunkan teknik pengumpulan data yang berasal dari dumber data primer dan sumber data sekunder. Dimana sumber data primer diperoleh dari wawancara dan kuesioner dan sumber data sekunder diperoleh dari dokumentasi, dan teknik analisis data yang digunkan yaitu matriks IFAS dan EFAS yang kemudian hasil yang didapat digambarkan ke dalam diagram cartesius untuk melihat posisi perusahaan berdasarkan letak kuadran. Dengan pengimplementasian *digital banking* diharapkan bank berperan aktif untuk menjangkau elemen masyarakat.

Hasil dan Pembahasan

SWOT adalah singkatan dari *strenghts* yang berarti kekuatan, *Weakneses* yang berarti kelemahan, *Opportunities* yang berarti peluang dan *Threats* yang berarti Ancaman.⁸ Analisis SWOT penting digunakan untuk memperoleh gambaran singkat terkait keseluruhan keadaan perusahaan yang mendasar, terutama dalam upaya untuk mengembangkan atau membangun keunggulan perusahaan. Dengan adanya analisis SWOT dapat pula dilakukan pemotretan dalam menghadapi para pesaing dalam persaingan pasar.⁹

Analisis SWOT apabila dilihat berdasarkan filosofinya analisis SWOT merupakan suatu penyempurnaan pemikiran dari berbagai kerangka kerja dan rencana strategi. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Sun Tzu, apabila kita megenal kekuatan dan kelemahan lawan sudah dapat dipastikan kita akan memenangkan persaingan. Penerapan SWOT dalam suatu perusahaan bertujuan untuk mengevaluasi keadaan perusahaan serta memberikan panduan agar perusahaan lebih fokus, sehingga dapat dijadikan sebagai

⁷ Sofjan Assauri, *Startegic Management*, (Depok : PT Raja Grafindo Persada, 2017), 72

⁸ Irham Fahmi, *Manajemen Teori , Kasus Dan Solusi* (Bandung: Alfabeta, 2018), 343

⁹ Irham Fahmi, *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*, 254

bandingan pikir dari berbagai sudut pandang baik dari kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman.¹⁰

Untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu melihat faktor-faktor analisis SWOT. Yaitu, faktor eksternal dan internal suatu perusahaan. Faktor eksternal mempengaruhi terbentuknya *Opportunities* (Peluang) dan *Threats* (Ancaman). Dimana Faktor ini menyangkut terkait dengan kondisi-kondisi yang ada diluar perusahaan, sedangkan Faktor Internal mempengaruhi terbentuknya *Strengths* (Kekuatan) dan *Weaknesses* (Peluang). Dimana kondisi ini menyangkut terkait dengan kondisi-kondisi yang ada didalam perusahaan. Faktor eksternal dan internal dalam perspektif SWOT memiliki penilaian terhadap kondisi suatu perusahaan, adapun penilaian tersebut diukur dari beberapa keadaan.

Adapun penilaian tersebut diukur dari beberapa keadaan. keadaan tersebut dapat digambarkan seperti :

A Faktor Eksternal	
$Opportunities > Threats$	\Rightarrow Kondisi Perusahaan yang baik
$Opportunities < Threats$	\Rightarrow Kondisi Perusahaan yang tidak baik
B Faktor Internal	
$Strengths > weaknesses$	\Rightarrow Kondisi Perusahaan yang baik
$Strengths < weaknesses$	\Rightarrow Kondisi Perusahaan yang tidak baik

Berdasarkan gambar diatas dapat diambil dua kesimpulan yang dapat diambil dan diterapkan yaitu :

- Perusahaan yang baik adalah apabila *Opportunities* lebih besar dari *Threats*, dan begitupun sebaliknya
- Perusahaan yang baik adalah apabila *Strengths* lebih besar *weaknesses*, dan begitupun sebaliknya.

Selain itu adapula matrik SWOT, Matriks SWOT merupakan alat-alat yang dipakai untuk mengukur faktor-faktor strategi yang ada di perusahaan. Matriks ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dimiliki oleh perusahaan. Matriks ini dapat menghasilkan empat sel kemungkinan alternatif strategi, yaitu strategi SO, Strategi WO, strategi ST dan strategi WT¹¹, seperti tabel dibawah ini:

Tabel 4.1
Matriks SWOT

IFAS	<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
EFAS	Tentukan faktor kekuatan internal	Tentukan faktor kelemahan internal
<i>Opportunities</i>	Strategi SO	Strategi WO

¹⁰ Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus.....*, 343

¹¹ Rachmat, *Manajemen Strategik*, (Bandung: Alfabeta, 2009), i, 115

Tentukan faktor peluang eksternal	Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>Threats</i>	Strategi ST	Strategi WT
Tentukan faktor ancaman eksternal	Menciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Menciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman

Berdasarkan wawancara dengan pimpinan dan *customer service* diperoleh data terkait jumlah Pengguna ATM BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat sebanyak 3.722 nasabah dan yang melakukan *mobile banking* sebanyak 2.011 nasabah. Selain itu *Customer Service* menerangkan bahwasanya masih terdapat nasabah yang belum berminat menggunakan *Mobile banking* dikarenakan masih minimnya pengetahuan masyarakat akan layanan teknologi.¹² Dari hasil wawancara dengan Pimpinan BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat diperoleh SWOT *digital banking* di BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat yakni :

1. kekuatan :
 - a. Bank Bri Syariah melakukan penyempurnaan layanan yang diberikan ke nasabahnya
 - b. BRI Syariah meluncurkan *QR Code* untuk keamanan nasabah
 - c. layanan yang diberikan mudah digunakan
2. Kelemahan
 - a. Jaringan yang belum maksimal antara perkotaan dan pedesaan
 - b. Masyarakat belum semuanya membutuhkan layanan bank
 - c. Masyarakat belum paham tentang layanan bank
3. Peluang
 - a. Adanya *Cash Management System*
 - b. ATM BRI Syariah ada di setiap Kabupaten
 - c. Pendidikan Formal telah banyak bekerjasama dengan BRI Syariah
4. Ancaman
 - a. Perkembangan teknologi yang sangat pesat
 - b. Adanya orang yang dapat menggunakan data nasabah sembarangan
 - c. Adanya gangguan sinyal/jaringan¹³

Selain wawancara peneliti menggunakan kuesioner dengan menggunakan pengukuran skala likert Sementara untuk keperluan analisis kualitatif diberikan penilaian berupa skor untuk mengetahui pengimplementasian analisis SWOT *digital banking* di BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat guna mengetahui letak posisi bank serta menerapkan strategi apa yang akan digunakan agar bank BRI Syariah tidak tertinggal dengan bank lainnya. Dari kuesioner tersebut maka Peneliti membuat Matriks Evaluasi

¹² Customer Service BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat, *Wawancara Pribadi*, 12 Juni 2020.

¹³ Subli Pimpinan BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat, *Wawancara Pribadi*, 12 Juni 2020.

Faktor Internal (*Internal Factor Evaluation - IFE matrix*) dan Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (*Eksternal Factor Evaluation-EFE Matrix*) dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4.2
(*Internal Factor Evaluation - IFE matrix*)

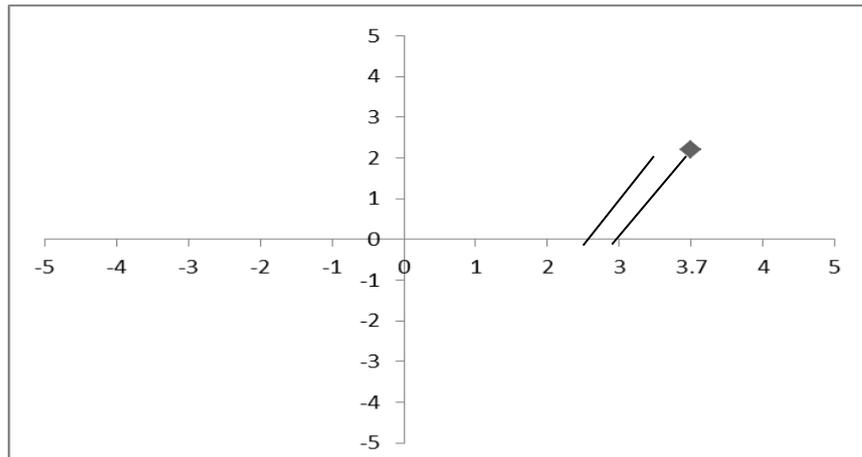
Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan			
1. Bank Bri Syariah melakukan penyempurnaan layanan yang diberikan ke nasabahnya	3,9	0,3	1,2
2. BRI Syariah meluncurkan QR Code untuk keamanan nasabah	3,6	0,4	1,4
3. layanan yang diberikan mudah digunakan ¹⁴	3,9	0,7	2,7
Total kekuatan			5,3
Kelemahan			
1. Jaringan yang belum maksimal anata perkotaan dan pedesaan	3,6	0,2	0,6
2. Masyarakat belum semuanya membutuhkan layanan bank	3,2	0,1	0,5
3. Masyarakat belum paham tentang layanan bank ¹⁵	3,3	0,2	0,5
Total Kelemahan			1,6

Tabel 4.2
(*Eksternal Factor Evaluation-EFE Matrix*)

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang			
1. Adanya <i>cash management system</i>	4,3	0,4	1,7
2. ATM BRI Syariah ada di setiap Kabupaten	3,7	0,3	1,1
3. Pendidikan Formal telah banyak			

¹⁴ Subli

¹⁵ Subli



Dari Gambar diagram cartesius diatas menghasilkan empat kuadran yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Kuadran 1:

Pada kuadran ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan bagi perusahaan. Perusahaan memiliki peluang serta kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth Oriented Strategy*). Strategi ini menandakan bahwa keadaan perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil kesempatan atau peluang yang ada untuk meraih omset yang maksimal.

b) Kuadran 2:

Pada kuadran ini menandakan bahwa perusahaan memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang diterapkan yaitu dengan menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi.

c) Kuadran 3:

Pada kuadran ini memperlihatkan suatu kondisi perusahaan harus mampu memperbaiki setiap kinerja dari pihak internal. sangat lemah akan tetapi memiliki peluang yang besar untuk dapat berkembang. Untuk perusahaan disarankan dapat mengubah strategi yang sebelumnya, karena dikhawatirkan perusahaan akan sulit memperoleh peluang yang ada. serta perusahaan.¹⁸

d) Kuadran 4

Pada kuadran ini menerangkan tentang situasi yang sangat tidak menguntungkan bagi perusahaan, karena pada kuadran ini jelas terlihat bahwa dari pihak internal maupun eksternal sangat lemah. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menggunakan strategi bertahan, dengan memperbaiki kinerja internalnya.

Berdasarkan hasil analisis SWOT dan berdasarkan faktor internal dan eksternal menyatakan bahwa perusahaan yang baik jika *Opportunities* (peluang) lebih besar dibandingkan *threats* (ancaman) dan apabila *Strengths* (kekuatan) lebih besar dibandingkan *Weaknesses* (kelemahan) begitupula sebaliknya. Jadi, berdasarkan hasil analisis SWOT tersebut BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat

¹⁸ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Memedah Kasus Bisnis*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), 20

berada di kuadran I, dimana kuadran ini menandakan bahwa situasi yang sangat menguntungkan bagi perusahaan. Perusahaan memiliki peluang serta kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada, karena faktor internal perusahaannya posisi *Strengths* (kekuatan) memiliki bobot nilai yang lebih besar jika dibandingkan dengan *Weaknesses* (kelemahan) dan pada faktor eksternal bobot nilai *Opportunities* (peluang) juga lebih besar jika dibandingkan dengan bobot nilai *Threats* (ancaman).

Dalam hal ini BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat sudah mengimplementasikan analisis SWOT, namun belum optimal dikarenakan bank masih perlu berbenah dengan meningkatkan fitur layanan serta meningkatkan pemahaman masyarakat akan *digital banking*. sehingga dalam hal ini untuk BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat harus mengoptimalkan kembali implementasi analisis SWOT BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat agar bisa lebih komprehensif dalam mengetahui keadaan bisnis yang dijalankan.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis pada temuan penelitian, dapat ditarik kesimpulan bahwa BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat telah mengimplementasikan analisis SWOT, namun belum optimal dikarenakan bank masih perlu berbenah dengan meningkatkan fitur layanan serta meningkatkan pemahaman masyarakat akan *digital banking*. Dengan perhitungan nilai melalui Matriks Evaluasi Faktor Internal (*IFE matrix*) dan Matriks Evaluasi Faktor Eksternal (*EFE Matrix*) diperoleh hasil sumbu X yakni 3,7 dan sumbu Y 2,2. Dimana setelah di gambarkan kedalam diagram *cartesius* bahwa berada pada kuadran I (*Growth*) dimana bank BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat perlu diterapkannya strategi *OS (Oriented Strategy)* yang memberi pertanda terkait posisi perusahaan yang kuat dan mampu untuk terus berkembang dengan mengambil peluang yang ada guna memperoleh keuntungan maksimal, dan pengimplementasian *digital banking* diharapkan berperan aktif untuk menjangkau elemen masyarakat.

Daftar Pustaka

- Abdus Salam Dz. "Inklusi keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital banking : Optimalisasi dan Tantangan" 10 No. 1 (2018)
- Aditya Wardana. "Pengaruh kualitas Layanan mobile banking (m-banking) terhadap kepuasan nasabah di Indonesia" Vol. 10 No. 2 (2 September 2015).
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*, 2018.
- Erisa, *Wawancara Pribadi, Jumat 12 Juni 2020*
- Freddy Rangkuti, *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta : PT GramediaPustakaUtama,2006)
- rham Fahmi. *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2015.

———. *Manajemen Teori, Kasus Dan Solusi*. Bandung: Alfabeta, 2018.

Ratnawaty Marginingsih. “Analisis SWOT Technology Financial (Fintech) Terhadap Industri Perbankan” 19 No. 1 (1 Maret 2019).

Rochmat Subagiyo. “Era Fintech : Peluang dan Tantangan Bagi Ekonomi Syari’ah” 7 No. 2 (Desember 2019).

Sofjan Assauri. *Strategic Management*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2017.

Sri Adiningsih. *Tranformasi Ekonomi Berbasis Digital di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia, 2019.

Subli, *Wawancara Pribadi, Jumat 12 Juni 2020*