BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Relevan

Terdapat beberapa penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini sebagai pembanding yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Ferry Hendro Basukidan Hartina Husein, 2018 yang berjudul "Analisis SWOT Financial Technology Pada Dunia Perbankan Di Kota Ambon (Survei Pada Bank Di Kota Ambon)", penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang dilakukan akan menggambarkan analisis SWOT *Financial Technology* bagi Industri perbankan di kota Ambon. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Dengan demikian kesimpulan penelitian ini, *financial technology* yang diimplementasikan memberikan kekuatan, kelemahan, ancaman, peluang bagi dunia perbankan secara bersamaan sehingga membuat para bankir harus memperbaiki infrastruktur teknologi informasi agar dapat berkolaborasi dengan *fintech* (Ferry Hendro Basukidan Hartina Husein, 2018).
2. Eka Dyah Setyaningsih dan Lavita Vanda melakukan riset tentang Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif. Perkembangan *financial teknologi* saat ini semakin berkembang di Indonesia dengan layanan belanja serba online atau sering disebut dengan kegiatan *e-commerce* dengan melibatkan beberapa

perbankan nasional menjadikan kegiatan transaksi keuangan efektif dan efisien. Akses layanan perbankan yang serba cepat dan efsien ini memberikan dampak perubahan yang mengubah layanan perbankan secara konfensional. Kualitas perkembangan fintech di Indonesia tidak dapat dihindari sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah meningkatnya konektivitas *internet* dan perangkat *mobile* mendorong perkembangan infrastruktur layanan keuangan yang memadai. Hasil penelitian ini merujuk pada implementasi kebijakan technologi finansial diharapkan kualitas layanan perbankan semakin dapat ditingkatkan dan dirasakan oleh seluruh pengguna perbankan di Indonesia secara nyata dan para pelaku perbankan dapat memahami fungsi manajemen perbankan dengan tepat (Eka Dyah Setyaningsih dan Lavita Vanda, 2018).

3. Phaureula Artha Wulandari Analisis SWOT Perkembangan Finansial Teknologi Di Indonesia. Perkembangan teknologi mempengaruhi gaya hidup masyarakat akan transaksi *online* dan memberikan peluang berkembangnya perusahaan fintech/ *startup* di Indonesia. Penelitian ini berusaha memberikan gambaran tentang perkembangan fintech di Indonesia yang dilihat dari 2 sisi yakni (1) dari sisi Subjeknya yaitu Perusahaan fintech / *Startup* dan (2) dari sisi Objeknya yaitu konsumen. Dari masing-masing sisi akan dianalisis berdasarkan SWOT, kemudian disimpulkan secara global. Kesimpulan Perkembangan fintech di Indonesia berdasarkan analisis SWOT adalah masih memiliki potensi

pasar yang sangat besar karena fintech merupakan alternatif solusi terhadap akses jasa industri keuangan tradisional. Masih banyaknya konsumen yang belum terlayani dan dengan munculnya perusahaan *fintech* sebagai jawaban atas kebutuhan konsumen tersebut. Dengan meningkatkan SDM perusahaan *fintech* akan menutupi kelemahannya. Memanfaatkan peluang dengan cara bersinergi dengan industri keuangan yang telah ada. Memperkuat regulasi yang melindungi sistem pembayaran peminat *fintech* dan juga melindungi konsumen serta melindungi perusahaan *fintech* dan konsumen terhadap *cybercrime,* sangat diperlukan di dalam mengurangi ancaman/ risiko dari perkembangan *fintech* tersebut (Phaureula Artha Wulandari, 2017).

4. Penelitian Johana Destiya yang berjudul "Peluang Dan Tantangan *Financial Technology* (*fintech*) Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskripif, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa terdapat kekuatan pada *financial technology,* kelemahan pada *financial technology,* peluang pada *financial technology* dari sisi bank syariah mandiri, dan ancaman atau tantangan *financial technology* bagi bank syariah mandiri. Dengan melihat dari keempat faktor-faktor tersebut, maka terdapat strategi yang perbankan khususnya bank syariah mandiri lakukan untuk tetap meningkatkan *market share* dan pendapatan (Johana Destiya, 2019).

5. Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto melakukan penelitian tentang Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia, Menyikapi realisasi era digital saat ini, kualitas layanan perbankan di Indonesia diharapkan semakin meningkat secara signifikan, agar mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil). Namun, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim dalam mengakses masyarakat yang tinggal di daerah 3T tersebut. Mencermati berbagai realita yang telah diuraikan di atas, maka melalui analisis SWOT implementasi kebijakan teknologi finansial ini, diharapkan kualitas layanan perbankan semakin dapat ditingkatkan dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia secara riil dan para pelaku perbankan dapat memahami pengelolaan fungsi manajemen perbankan dengan tepat. Selanjutnya Setelah melakukan analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman (SWOT) terhadap implementasi teknologi finansial, maka disimpulkan bahwa teknologi finansial tersebut memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil) (Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, 2017).

6. Abdul Hafiz melakukan penelitian yang berjudul "Analisis SWOT *Mobile Banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui strategi dengan analisis SWOT layanan *Mobile Banking* perbankan syariah dalam menunjang transaksi. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara, naskah, catatan, website resmi, dan lainnya dan data sekunder yaitu buku-buku, dokumen-dokumen dan kepustakaan yang berkaitan dan ada relevansinya yang mendukung penelitian. Hasil penelitian menunjukan bahwa ada pengaruh staregi yang signifikan antara strategi layanan *mobile banking* dengan system penunjang transaksi perbankan syariah di Indonesia (Abdul Hafiz, 2018).

Penelitian diatas memiliki persamaan dan perbedaan, dalam penelitian yang berjudul "Analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, dan Threats) Financial Technology pada BRI Mobile, Studi Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi".

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Analisis SWOT *Financial Technology* dan *Mobile Banking.* Sedangkan perbedaannya adalah tempat penelitian yang dilaksanakan di Bank BRI Kantor Cabang Kendari Samratulangi, penelitian sebelumnya menilai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari implementasi *financaial technology* pada dunia perbankan, menilai kualitas layanan perbankan dengan adanya perkembangan *financial technology,*menilai kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman *financial technology* di Indonesia, menilai peluang dan tantangan

financial technology pada perbankan syariah di Indonesia, dan menilai implementasi *financial tecnhnology* memperbaiki kualitas layanan perbankan sehingga dapat menjangkau daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil). Sedangkan penulis akan fokus pada penganalisaan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan dengan melalui telaah kondisi internal perusahaan, serta analisa mengenai peluang dan ancaman yang dilakukan melalui telaah kondisi eksternal perusahaan dalam pemanfaatan *financial technology* pada BRI *mobile* oleh Bank BRI Cabang Kendari dan penganalisaan strategi dalam pengembangan layanan BRI *mobile*. Dengan demikian penelitian ini berkontribusi pada perkembangan layanan jasa keuangan dimasa mendatang.

B. Tinjauan Tentang Teknologi Finansial (*Financial Technology*)

1. Pengertian Teknologi Finansial

Financial Technology (fintech) merupakan hasil gabungan antara jasa keuangan dengan teknologi yang akhirnya mengubah model bisnis dari konvensional menjadi modern, yang awalnya dalam membayar harus bertatap muka dan membawa sejumlah uang kas, kini dapat melakukan transaksi jarak jauh dengan melakukan pembayaran yang dapat dilakukan dalam hitungan detik saja (Johana Destiya, 2019:23).

Sedangkan menurut *Financial Stability Board* dalam (Nizar, 2017) Fintech juga didefinisikan sebagai inovasi teknologi dalam layanan keuangan yang dapat menghasilkan model-model bisnis, aplikasi, proses atau produk-produk dengan efek material yang terkait dengan penyediaan layanan keuangan.

Menurut Arner, Barberis, dan Buckley Istilah awal "FinTech" mengacu pada "Konsorsium Layanan Financial Technology," sebuah proyek yang diprakarsai oleh Citigroup untuk merangsang kolaborasi teknologi dan layanan keuangan. Saat ini "FinTech" adalah kata benda yang terkait perusahaan yang menggunakan teknologi inovasi dan modern (misalnya, software) untuk memungkinkan penyediaan layanan keuangan. Dalam arti yang lebih luas, *fintech* terlihat sebagai pasar baru yang memadukan keuangan dan teknologi kemudian menggantikan struktur keuangan tradisional dengan proses berbasis teknologi baru (Romanova dan Kudinska, 2016:23).

Menurut defenisi yang di jabarkan oleh *National Digital Reseach Centre* (NDRC), Teknologi Finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial. Dimana kata *fintech* sendiri berasal dari kata "*Financial*" dan "*Technologi*" yang mengacu pada inovasi financial dengan sentuhan teknologi modern (Ridwan Muchlis, 2018:343).

Fintech diakui sebagai satu inovasi paling penting dalam industri keuangan dan berkembang dengan cepat, didorong oleh pemerataaan ekonomi, regulasi yang menguntungkan, dan teknologi informasi. *Fintech* menjanjikan ekosistem baru industri keuangan dengan biaya rendah, meningkatkan kualitas layanan keuangan, dan menciptakan *lanscape* keuangan yang lebih beragam dan stabil (Lee dan Shin, 2018:35).

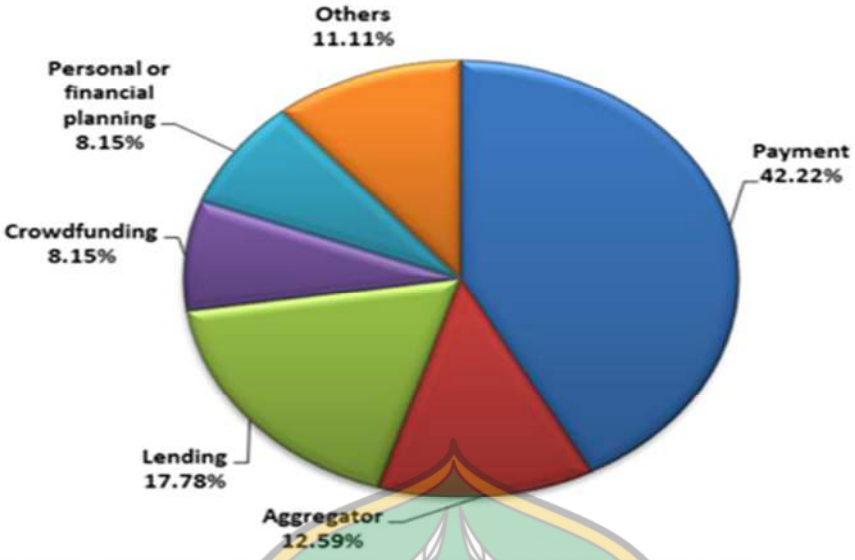
Financial Technology (*fintech*) adalah salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dibidang keuangan. Alhasil, munculah berbagai model keuangan baru yang dimulai pertama kali pada tahun 2004 oleh Zopa, yaitu

institusi keuangan di Inggris yang menjalankan jasa peminjaman uang. Inovasi yang berkembang disini adalah pengadaptasian prinsip jaringan komputer yang diterapkan pada bagian keuangan. (Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, 2018:65).

2. Perkembangan Teknologi Finansial di Indonesia

Perkembangan *fintech* di Indonesia yang merupakan negara dengan populasi terbesar di Asia Tenggara dan keempat di dunia merupakan pasar bagi *fintech*. Menurut *Indonesia's Fintech Assosiation* (IFA) jumlah pemain *fintech* di Indonesia tumbuh 78% pada tahun 2016. Maka sampai Nopember 2016, IFA mencatat sekitar 135 hingga 140 perusahaan startup yang terdata. Kehadiran *fintech* di Indonesia diperkuat dengan momentum pertambahan jumlah konsumenkelas menengah atas yang diprediksi oleh Boston Consulting Group (BCG) akan melonjak dari 74 juta orang pada 2013 menjadi 141 juta orang pada 2020. Brodjonegoro dalam Maharesi (2017) memaparkan terdapat 3 prioritas pemanfaatan fintech yaitu: (1) mobilisasi modal untuk meningkatkan aktivitas ekonomi kelompok masyarakat dengan masyarakat yang berpenghasilan rendah dan UKM, (2) mobilisasi dana yang ada dimasyarakat untuk membiayai infrastruktur dasar seperti sanitasi dan listrik, (3) mobilisasi dana untuk mendorong pembanguann infrastruktur yang berkelanjutan, seperti pembiayaan inovasi penting untuk meningkatkan produksi pertanian dan perikanan (Eka Dyah Setyaningsih, 2018:78).

Gambar 2.1 Diagram Financial Technology



Sumber: kuliah umum tentang Fintech (Hadad, 2017: 7)

Peran *fintech* di Indonesia menurut Hadad adalah sangat penting, yaitu mendorong pemerataan tingkat kesejahteraan penduduk, mendorong kemampuan ekspor UMKM yang saat ini masih rendah, membantu pemenuhan kebutuhan pembiayaan dalam negeri yang masih sangat besar, meningkatkan Inklusi keuangan nasional, dan mendorong distribusi pembiayaan nasional yang masih belum merata di 1700 pulau. Untuk itu, terdapat empat kategori utama fintech yang dikembangkan, yaitu (1) *payment,clearing, settlement*; (2) *deposit, lending, capital raising*; (3) *market provisioning*; serta (4) *investment & risk management*, pangsa aktivitas *fintech* di Indonesia pada tahun 2016 didominasi sebesar 56% oleh kelompok pertama. Berdasarkan data statistik, pada tahun 2016 nilai transaksi *fintech* di Indonesia diperkirakan telah menembus angka USD 14,5 Miliar. Perlu pengaturan yang memadai mengingat risiko yang

mungkin ditimbulkan, *fintech* akan terus berkembang dan mendukung pencapaian tiga sasaran sesuai Master Plan Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2015-2019, yaitu: Kontributif, mengoptimalkan Peran SJK dalam mendukung percepatan pertumbuhan ekonomi nasional; Stabil, menjaga stabilitas sistem keuangan sebagai landasan bagi pembangunan yang berkelanjutan; Inklusif, membuka akses keuangan sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan kalangan masyarakat. (Hadad, 2017:7).

Fintech disambut baik oleh pemerintah dan regulator. Presiden Joko Widodo berharap fintech dapat berperan untuk memfasilitasi pembiayaan usaha mikro dan mengkoneksikan kebutuhan pembiayaan usaha di berbagai penjuru tanah air, yang muaranya untuk meningkatkan inklusi keuangan. Perhatian besar pemerintah terhadap pentingnya peningkatan inklusi keuangan dapat dipahami karena merujuk pada hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 2016, diketahui Indeks Literasi Keuangan sebesar 29,66% dan Indeks Inklusi Keuangan sebesar 67,82%.

Dari sisi regulator, OJK memandang teknologi informasi telah digunakan untuk mengembangkan industri keuangan dan dapat mendorong tumbuhnya alternatif pembiayaan bagi masyarakat.OJK juga mendukung pertumbuhan lembaga jasa keuangan berbasis teknologi informasi sehingga dapat lebih berkontribusi terhadap perekonomian nasional. Untuk itu OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi atau *Peer-*

to-Peer (P2P) Lending, yang akan disusuldengan ketentuan lain terkait *fintech* agar regulasi kian jelas dan lengkap. Besarnya potensi yang dimiliki membuat *fintech* perlu diberikan ruang untuk bertumbuh (Posma Sariguna, 2017:174).

Bank Indonesia oleh Undang-Undang Negara Republik Indonesia ditugaskan selaku Otoritas Sistem Pembayaran mengambil beberapa inisiatif guna memastikan tren pertumbuhan *fintech* dapat memberi manfaat yang optimal bagi masyarakat, tidak menciptakan gejolak pada sistem keuangan, dan senantiasa didukung kerangka pengaturan yang memadai. Hal ini juga erat kaitannya dengan tugas Bank Indonesia untuk senantiasa menjaga efektivitas transimisi kebijakan moneter dan memelihara stabilitas sistem keuangan. Karena kredibilitas seluruh sistem keuangan dapat terganggu apabila kepercayaan masyarakat tidak dijaga dengan baik oleh *fintech* yang melakukan aktivitas layaknya bank atau lembaga keuangan non-bank (Agus D.W. Martowardojo, 2016).

3. Bentuk-Bentuk Teknologi Finansial

Menurut (Rosse 2016) Secara umum, layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia dapat dibedakan ke dalam beberapa kelompok (Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, 2018:65) yaitu:

a) Manajemen Aset

Platform *Expense Management System* membantu berjalannya usaha lebih praktis dan efisien. Dengan adanya starup seperti Jojonomic ini, masyarakat Indonesia bisa lebih *paperless,* karena semua rekapan

pergantian biaya yang semula dilakukan manual, cukup dilakukan melalui aplikasi untuk persetujuan pergantian biaya tersebut.

b) *Crowd Funding*

Kegiatan penggalangan dana, beramal, dan kegiatan sosial lainnya sekarang sudah bisa pula melalui startup yang bergerak di bidang *crowd funding*. Lebih tepatnya, *crowd funding* adalah *startup* yang menyediakan platform penggalangan dana untuk disalurkan kembali kepada orang-orang yang membutuhkan, seperti korban bencana alam, korban perang, mendanai pembuatan karya, dan sebagainya.

c) E-*Money*

E-*Money* atau uang elektronik, sebagaimana namanya, adalah uang yang dikemas ke dalam dunia digital, sehingga dapat dikatakan dompet elektronik. Uang ini umumnya bisa digunakan untuk berbelanja, membayar tagihan, dan lainlain melalui sebuah aplikasi. Salah satu dompet elektronik itu adalah Doku. Doku merupakan sebuah aplikasi yang bisa dengan mudah diunggah di *smartphone.* Doku dilengkapi dengan fitur link kartu kredit dan uang elektronik atau *cash wallet*, yang dapat kita gunakan untuk berbelanja baik secara *online* maupun *offline* kapan dan di mana saja melalui aplikasi tersebut.

d) *Insurance*

Jenis startup yang bergerak di bidang insurance ini cukup menarik. Karena bisanya asuransi yang kita ketahui selama ini merupakan asuransi konvensional, di mana kita mensisihkan sejumlah uang perbulan sebagai

iuran wajib untuk mendapatkan manfaat dari asuransi tersebut di masa depan, jenis asuransi startup tidak semua berjalan demikian. Ada pula startup asuransi yang menyediakan layanan kepada penggunanya berupa informasi rumah sakit terdekat, dokter terpercaya, referensi rumah sakit, dan sebagainya. HiOscar.com adalah satu jeni startup seperti ini. Startup ini dibangun dengan tujuan untuk memberikan cara yang sederhana, intuitif, dan proaktif dalam membantu para pelanggannya menavigasi sistem kesehatan mereka.

e) *Peer to Peer Lending* (P2PL)

Adalah startup yang menyediakan platform pinjaman secara *online.*Urusan permodalan yang sering dianggap bagian paling vital untuk membuka usaha, melahirkan ide banyak pihak untuk mendirikan startup jenis ini. Dengan demikian, bagi orang-orang yang membutuhkan dana untuk membuka atau mengembangkan usahanya, sekarang ini bisa menggunakan jasa startup yang bergerak di bidang *peer to peer lending.*

f) *Payment gateway*

Payment gateway memungkinkan masyarakat memilih beragam metode pembayaran berbasis digital (*digital payment gateway*) yang dikelola oleh sejumlah *starup,* dengan demikian akan meningkatkan volume penjualan *e-commerce.*

g) *Remittance*

Remittance adalah jenis startup yang khusus menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Banyak didirikannya startup *remittance* ini

dalam rangka membantu masyarakat yang tidak memiliki akun atau akses perbankan. Adanya startup jenis ini sangat membantu para TKI atau siapa saja yang mungkin salah satu anggota keluarganya berada di luar negeri, karena proses pengiriman yang mudah dan biaya lebih murah. Di Singapura misalnya, berdiri sebuah startup fintech bernama SingX.

h) *Securities*

Saham, forex, reksadana, dan lain sebagainya, merupakan investasi yang sudah tidak asing lagi didengar. *Securities* dapat dikatakan sebagai jenis *startup* yang menyediakan platform untuk berinvestasi saham secara *online*. Contoh startupnya adalah Bareksa.com. Didirikan pada tanggal 17 Februari 2013 Bareksa.com adalah salah satu *securities startup* terintegrasi pertama di Indonesia yang menyediakan platform untuk melakukan jual-beli reksa dana secara *online*, memberikan layanan data, informasi, alat investasi reksa dana, saham, obligasi, dan lain-lain.

C. Tinjauan Tentang Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan *(strengths)*, kelemahan *(weaknesses)*, peluang *(opportunities)*, dan ancaman *(threats)* suatu perusahaan (Kotler & Armstrong, 2008:64). Atau dengan kata lain, SWOT digunakan untuk menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan dari sumber-sumber daya yang dimiliki perusahaan dan kesempatan-kesempatan eksternal dan tantangan-tantangan yang dihadapi (Hartono, 2005:46). Semua organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis. Dalam hal ini, tidak ada perusahaan yang sama kuatnya atau lemahnya dalam semua area

bisnis. Kekuatan/ kelemahan internal, digabungkan dengan peluang/ ancaman dari eksternal dan pernyataan misi yang jelas, dapat menjadi dasar untuk penetapan tujuan dan strategi. Tujuan dan strategi ditetapkan dengan maksud memanfaatkan kekuatan internal dan mengatasi kelemahan (David, 2006:8).

Penjelasan dari SWOT oleh David (2006:47) adalah :

1. Kekuatan (*Strenghts*), adalah sumber daya, keterampilan, atau keunggulan-keunggulan lain yang berhubungan dengan para pesaing perusahaan dan kebutuhan pasar yang dapat dilayani oleh perusahaan yang diharapkan untuk dilayani. Kekuatan adalah kompetisi khusus yang memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan di pasar.
2. Kelemahan (*Weaknes*), adalah keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan dan kapabilitas yang secara efektif menghambat kinerja perusahaan. Keterbatasan tersebut dapat berupa fasilitas, sumber daya keuangan, kemampuan manajemen dan keterampilan pemasaran dapat merupakan sumber dari kelemahan perusahaan.
3. Peluang (*Opportunities*), adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan perusahaan. Kecenderungan-kecenderungan penting merupakan salah satu sumber peluang, misalnya perubahaan teknologi dan meningkatnya hubungan perusahaan dengan pembeli atau pemasok merupakan gambaran peluang bagi perusahaan.
4. Ancaman (*Threats*), adalah situasi penting yang tidak menguntungan dalam lingkungan perusahaan. Ancaman merupakan pengganggu utama

bagi posisi sekarang atau yang diinginkan perusahaan. Adanya peraturan-peraturan pemerintah yang baru atau yang direvisi dapat merupakan ancaman bagi kesuksesan perusahaan.

Penyusunan formulasi strategis dibuat berdasarkan hasil analisis SWOT. Yaitu dengan menggabungkan berbagai indikator yang terdapat dalam kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Strategi yang dipilih adalah strategi yang dapat memecahkan isu strategis perusahaan (Rangkuti, 2013:64). Secara skematis, matrik SWOT dapat digambarkan sebagai berikut (Ridwan Muchlis, 2018:345):

Tabel 2.1 Matriks SWOT

Eksternal / Internal	O	T
S	SO	ST
W	WO	WT

1. **S-O strategi** adalah strategi yang disusun dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk merebut peluang.
2. **W-O strategi** adalah strategi yang disusun dengan cara memunimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang yang ada.
3. **S-T strategi** adalah strategi yang disusun dengan cara menggunakan semuakekuatan untuk mengatasi ancaman.

4. **W-T strategi** adalah strategi yang disusun dengan cara meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman.

D. Tinjauan Tentang *Mobile Banking*

1. Pengertian *Mobile Banking*

Menurut Budi Agus Riswandi (2005:83) *mobile banking* adalah suatu layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank yang memungkinkan pengguna kegiatan transaksi perbankkan melalui *smartphone.*

Mobile banking atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-Banking* merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone. Melalui adanya handphone dan layanan *mobile banking*, transaksi perbankan yang biasanya dilakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya, selain menghemat waktu mobile banking juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan zaman dalam menggunakan media elektronik yang sudah modern dan juga bisa lebih memanfaatkan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer

antar rekening, dan lain-lain.Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.Pada akhirnya bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *mobile banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.

Menurut Hutabarat (2010) dalam Radityo Febri Hapsara (2015:7), *mobile banking* adalah sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. Selain itu Mattila (2003) menyatakan bahwa *mobile banking* adalah layanan perbankan melalui saluran *via wireless.mobile banking* adalah bagian dari *electronic banking* yang menggunakan teknologi *mobile phone.* Ada dua macam bentuk *mobile banking,* yaitu *SMS-banking* yang diakses dengan mengirimkan pesan tertulis dan *WAP-banking* bentuk *mobile internet service* yang diakses via *GPRS* (*internet*) *connection.*

Rahardjo (2002) dalam Syamsul Hadi dan Novi (2015:57) menjelaskan bahwa ada beberapa persyaratan dari *mobile banking* yaitu: Aplikasi mudah digunakan, Layanan dapat dijangkau dari mana saja, Murah, Aman dan Dapat diandalkan (reliable). Keunggulan *mobile banking* telah mengalami berbagai macam terapan teknologi canggih, perbaikan-perbaikan yang berarti, sehingga tidak perlu dikhawatirkan penggunaannya. Selain memiliki kelebihan, layanan ini juga mempunyai kelemahan yang justru datang dari aspek non teknis. Bahaya tersebut akan datang ketika orang lain, dalam hal ini pihak ketiga, mengetahui nomor PIN pengguna

mobile banking. Kondisi ini akan berdampak tingkat kenyamanan nasabah berbanding terbalik dengan tingkat keamanan yang didapatkan oleh nasabah.

Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk *mobile banking*) yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Sikap Konsumen

Syamsul Hadi dan Novi (2015:57-59) dalam penelitiannya memaparkan faktor-faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *mobile banking* yaitu:

a) Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan *mobile banking* memiliki makna bahwa layanan *mobile banking* oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *mobile banking.* Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan reaksi

psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah system.

Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk *mobile banking*) yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

b) Manfaat

Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup. Persepsi kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. Davis (1989) memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk *mobile banking*) yaitu: mudah dipelajari dan

dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*.

Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannnya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutinnya setelah ia menggunakan *mobile banking*. Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan *mobile banking* akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

c) Kemampuan Akses

Semakin majunya teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, membuat nasabah semakin menuntut tersedianya fasilitas dan kecepatan akses, aman, mudah dan nyaman guna melakukan transaksi perbankan mereka. Banyak bank memahami perkembangan tren tersebut dan terus meningkatkan fasilitas perbankan transaksionalnya. Tan dan Teo (2000) menyatakan bahwa kemampuan akses *mobile banking* merupakan fasilitator dalam pengadopsian karena kapasitas *mobile banking* mendorong pengguna untuk mempersepsikan teknologi menjadi lebih baik.

d) Keamanan

Keamanan adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *mobile banking*.

Keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Implikasinya adalah jika konsumen percaya bahwa saluran pembayaran di *mobile banking* tidak aman, hal ini megurangi kepercayaan konsumen. Akibatnya mereka malas melakukan transaksi *online banking* (Maharsi dan Fenny, 2006).

3. *Mobile Banking* BRI

Mobile banking BRI merupakan fasilitas perbankan yang merupakan bagian dari BRI *Mobile*. BRI *Mobile* merupakan fitur pelayanan Bank Rakyat Indonesia untuk memberikan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia. Fitur *mobile banking* menggunakan fasilitas *online* atau dengan menggunakan handphone, tablet dan alat komunikasi lainnya. Dengan menggunakan *m-Banking* Bank Rakyat Indonesia nasabah dapat melakukan transaksi perbankan sesuai kebutuhan kapanpun dan dimanapun.

Nasabah juga dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi layanan *mobile banking* Bank Rakyat Indonesia dengan mendownload aplikasinya di Playstore atau App Store dan lainnya. Dengan adanya fasilitas mobile

banking Bank Rakyat Indonesia dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dan dapat meningkatkan Bank Rakyat Indonesia. *Mobile banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank, yang mengijinkan para nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui aplikasi *mobile banking* BRI pada *smartphone* nasabah yang digunakan untuk bertransaksi perbankkan.

E. Dalil Tentang Perbankan Dan *Financial Technology*

Islam adalah agama yang sempurna. Islam telah mengatur semua lini kehidupan, termaksud juga dalam hal *financial technologi*, ada pandangan islam terhadapnya. Produk *fintech* ini diperbolehkan jika mengikuti rambu-rambu, diantaranya transaksi harus menjelaskan ketentuan akad sesuai syariah, transaksi digital ini diketahui dan disepakati, dan objek usahanya halal. Begitu pula ada ijab Kabul sesuai 'urf-nya, terjadi pemindahan kepemilikan, ada pengawasan syariah yang memastikan prinsip syariah diterapkan. Jika mengikuti aturan syariat islam berarti harus mengacu pada dasar penetapan sumber hukum islam yakni al-qur'an dan hadis. Berikut dalil yang menjelaskan tentang *financial technology:*

1. Al-Qur'an

Firman Allah Swt dalam QS. An-Nisa/ 4:29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Terjemahnya:

> 'Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kalian memakan harta-harta kalian di antara kalian dengan cara yang batil, kecuali dengan perdagangan yang kalian saling ridha. Dan janganlah kalian

membunuh diri-diri kalian, sesungguhnya Allah itu Maha Kasih Sayang kepada kalian". (QS. An-Nisa/ 4:29).

Ayat ini menerangkan hukum transaksi secara umum, lebih khusus kepada transaksi perdagangan, bisnis jual beli.Sebelumnya telah diterangkan transaksi muamalah yang berhubungan dengan harta, seperti harta anak yatim, mahar, dan sebagainya. Dalam ayat ini Allah mengharamkan orang beriman untuk memakan, memanfaatkan, menggunakan, (dan segala bentuk transaksi lainnya) harta orang lain dengan jalan yang batil, yaitu yang tidak dibenarkan oleh syari'at. Kita boleh melakukan transaksi terhadap harta orang lain dengan jalan perdagangan dengan asas saling ridha, saling ikhlas.

2. Hadis

Hadis merupakan sumber ketentuan Islam yang kedua setelah al-Qur'an.Ia merupakan penguat dan penjelas dari berbagai persoalan baik yang ada di dalam al-Qur'an maupun yang dihadapi dalam persoalan kehidupan kaum muslim yang disampaikan dan dipraktikkan Nabi Muhammad SAW. yang dapat dijadikan landasan dalam melakukan praktek ekonomi. Berikut hadis yang menjelaskan tentang fungsi *financial technology*:

وَعَنْ أَبِيْ هُرَيْرَةَ رضي الله عنه قَالَ: قَالَ رَسُوْلُ اللَّهِ صلى الله عليه و سلم : مَنْ نَفَّسَ عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرَبِ الدُّنْيَا نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُكُرْبَةً مِنْ كُرَبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ، وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِيْ الدُّنْيَا وَالآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَمُسْلِمًا سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالآخِرَةِوَ اللَّهُ فِيْ عَوْنِ الْعَبْدِ مَاكَانَ الْعَبْدُ فِيْ عَوْنِ أَخِيْهِ

Artinya:

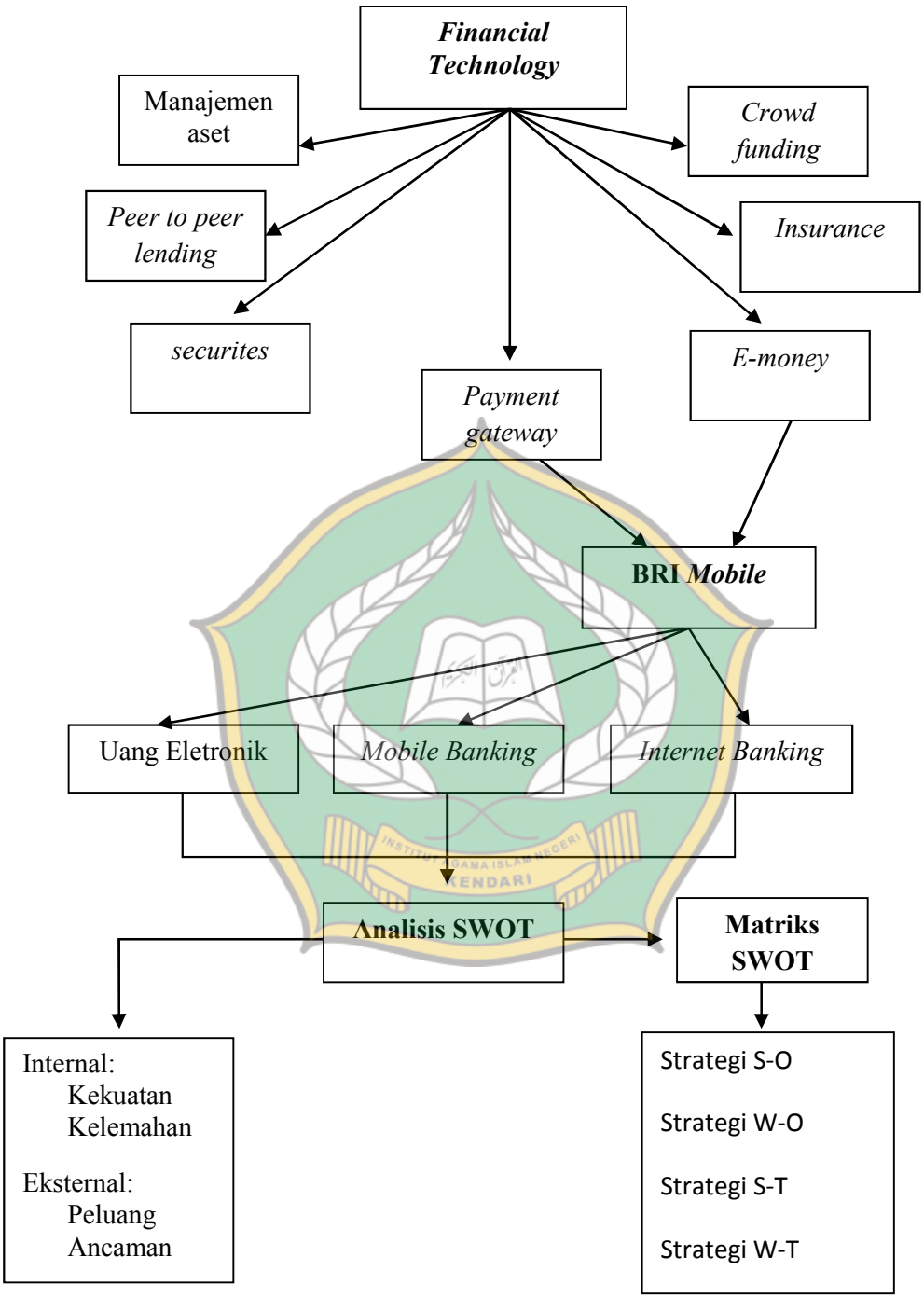
"Dan dari Abu Hurairah Radiyallahu anhu ia berkata: Rasulullah Sallallahu 'alaihi Wasallam bersabda: "Barangsiapa yang meringankan kesusahan seorang mukmin di antara kesusahan-kesusahan dunia, niscaya Allah akan meringankan kesusahannya di antara kesusahan-

> kesusahan hari kiamat. Barangsiapa memudahkan orang yang sedang kesulitan, niscaya Allah akan memberinya kemudahan di dunia dan akhirat. Dan barang siapa menutupi (aib) seorang muslim, niscaya Allah akan menutupi (aibnya) di dunia dan di akhirat. Allah akan selalu menolong seorang hamba selama ia mau menolong saudaranya.*"* (HR. Muslim).

Imam an-Nawawi berkata: "Dalam hadis ini terdapat keutamaan menunaikan/ membantu kebutuhan dan member manfaat kepada sesame muslim sesuai kemampuan, baik itu dengan ilmu, harta, pertolongan, pertimbangan tentang suatu kebaikan, nasehat dan lainnya". Artinya bahwa aplikasi layanan BRI *Mobile* yang secara fungsi untuk meringankan/ membantu dalam kegiatan transaksi perbankan yang lebih mudah dan praktis dapat digunakan.

F. Kerangka fikir

Agar penelitian ini terarah sesuai dengan permasalahan dan tujuan yang diterapkan maka perlu terlebih dahulu disusun pemikiran dalam melaksanakan.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

Gambar 2.2 Kerangka Fikir Penelitian