

ANALISIS SWOT TERHADAP PENGGUNA LAYANAN JASA MOBILE BANKING DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN Tbk (BJB CABANG SUBANG)

Rifki Juniarto Purnama, Bambang Sugiharto

STIE SUAATMADJA SUBANG INDONESIA

rifkyzuniarto26@gmail.com

INFO ARTIKEL

Histori Artikel :

Tgl. Masuk : 9 Sep 2021

Tgl. Diterima : 20 Okt 2021

Tersedia Online : 30 Okt 2021

Keywords:

Bank, mobile Banking, SWOT

ABSTRAK/ABSTRACT

The more development of bank technology as a financial institution adjusting its services by following the development of technology providing paper-based services has now shifted to mobile or cellular-based services. The existence of mobile banking services is one of the results of the bank applying technological advances and services of financial institutions, banks that already have mobile banking services, one of which is PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten Tbk. The purpose of this study is to try to analyze mobile banking services at PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten using the SWOT approach (strength, weakness, opportunity, threat). This study used a qualitative descriptive method using data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results of the study show that based on the Cartesian diagram, BJB Digi's mobile banking services are in quadrant i (one) aggressive SO, namely developing by utilizing existing strengths and opportunities.

PENDAHULUAN (ARIAL, 14, BOLD UPPERCASE)

Bank sebagai lembaga keuangan mempunyai tugas pokok untuk mengumpulkan dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat. (Hermansyah, 2005). Dengan semakin cepatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dimana sekarang sudah menjadi tuntutan masyarakat bank juga memiliki tujuan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yaitu untuk menyediakan kehidupan manusia yang lebih baik, dan

mudah, murah, cepat serta aman. Hal ini diwujudkan dalam pengembangan system pelayanan terhadap nasabah dalam Mobile banking.

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi layanan yang terdapat pada Mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history dan lain sebagainya. Mobile banking juga memberikan keuntungan untuk bagi pihak bank seperti memungkinkan layanan bank untuk bebas

dari batasan wilayah geografis tertentu, sehingga mereka bias beroperasi di pasar baru, meningkatkan kinerja, meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengurangi biaya operasional dan lainnya selain itu pelanggan mendapatkan keuntungan dari layanan yang disesuaikan dan dipersonalisasi serta pengurangan waktu tunggu demi layanan yang lebih nyaman (Cheng, D., Liu, G., & Qian, 2008; Cheung, C. M., & Lee, 2005). Gambaran pengguna *Mobile banking* di Indonesia sebagai berikut. Sumber : Google playstore tahun 2021

Tabel 1. Jumlah Pengguna Mobile Banking pada Bank Pembangunan Daerah.

Nama Bank	Nama Mobile banking	Jumlah Pengguna
Bank Jateng	eBima	100.000
Bank Jatim	Bank Jatim Mobile	500.000
BJB	BJB DIGI	500.000
Bank Aceh	Bank Aceh Mobile	50.000

Berdasarkan data di atas terlihat bahwa, hampir seluruh bank – bank pembangunan daerah yang ada di Indonesia menyediakan layanan Mobile banking untuk memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankannya contohnya seperti Bank Pemabngunan daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah salah satu bank yang menyediakan layanan Mobile

banking bagi para nasabahnya. Produk Mobile banking PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah BJB DIGI yang diluncurkan pada tahun 2020 menjadi salah satu produk untuk memajukan bisnis sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan juga dapat dilihat dari data di atas proporsi pengguna layanan *Mobile banking* BJB Digi cukup unggul dari pada bank pembangunan daerah lainnya yang ada di Indonesia penyebabnya adalah giatnya pemerintah daerah jawa barat dan banten mempromosikan produk BJB Digi ini serta antusias masyarakat jawa barat dan banten dalam menerima bank pembangunan daerah contohnya seperti hampir seluruh ASN/PNS di Jawa Barat menggunakan atau menjadi nasabah bank BJB.

Pengembangan Mobile banking BJB Digi salah satunya bisa diketahui menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (strength), dan peluang (opportunities) dan secara bersamaan dapat meminimalisir kelemahan (weakneses) serta ancaman (threats). Proses pengambilan keputusan harus berkaitan dengan visi, misi, tujuan, strategi serta kebijakan perusahaan (Rangkuti, 2016).

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang telah membahas tema tentang Mobile banking dalam berbagai pendekatan dan aspek lainnya. Rema, Y.& Setyohadi (2016) menyelidiki niat penggunaan kembali *Mobile banking* oleh nasabah Bank BRI Cabang Bajawa mengadaptasi teori *Unified Theori of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* yang dimodifikasi dengan tambahan dua variabel yaitu Perceived Security dan Perceived Financial Cost yang merupakan variabel yang diadaptasi dari perceived risk. Hasil penelitian menunjukkan persepsi keamanan dan kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling menentukan dalam niat perilaku seseorang untuk menggunakan *Mobile banking* (Rema, Y.& Setyohadi, 2016). Ronny (2017) melakukan penelitian terkait kekuatan apa yang menjadi landasan layanan jasa di bidang internet banking. Penelitian dilakukan dengan menganalisis persepsi nasabah pada 5 variabel kualitas layanan yakni keamanan, keandalan, responsif, kemampuan fisik, dan jaminan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat 6 kekuatan yang melandasi kualitas layanan jasa internet banking yakni komunikasi, saluran partisipasi nasabah, fasilitas layanan, sumber daya manusia, infrastruktur teknologi dan norma. Keenam kekuatan layanan internet banking tersebut merupakan dimensi kekuatan bersaing dalam industri. Penggunaan SWOT untuk

menganalisis Mobile banking telah dilakukan Hafiz (2018) dalam skripsinya di Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul "Analisis SWOT Layanan *Mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah". Penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh strategi secara signifikan antara layanan *Mobile banking* dengan sistem penunjang transaksi perbankan Syariah di Indonesia. Penelitian lain dilakukan oleh Ningrum (2019), yang menunjukkan bahwa pada umumnya kekuatan *Mobile banking* berada pada: Meminimalisir layanan biaya operasional pegadaian Syariah, Layanan transaksi dapat dilakukan dimana saja, dan layanan informasi yang cepat. Adapun kelemahannya yaitu: kurangnya perlindungan hak privasi, serta ketergantungan pada jaringan dan internet. Peluang *Mobile banking* antara lain: Adanya penerapan teknologi-teknologi baru dengan perkembangan IT dan potensi umat Islam sebagai nasabah bank Syariah. Kemudian ancaman *Mobile banking* yaitu: penyesuaian pada teknologi yang lebih canggih dari pesaing dan terjadinya cyber crime. Muhamad Rizky Wiryawan, Cici Amalia Hidayati Sulaiman (2020) melakukan penelitian "Analisis SWOT Pada Layanan Jasa *Mobile banking* Di PT Bank Panin Dubai Syariah" penelitian dilakukan dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data

(*Conclusion Drawing*) data yang digunakan penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer atau hasil wawancara dan penyebaran angket.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pengembangan Mobile banking BJB Digi diperlukan untuk lebih memperkenalkan produk BJB Digi, dan mengetahui bagaimana kualitas layanan serta hambatan pada system aplikasi BJB Digi. agar meningkatkan minat masyarakat terhadap bank pembangunan daerah di bandingkan bank – bank konvensional lainnya agar biasa mewujudkannya diperlukan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang dimiliki serta ancaman yang dihadapi dari pihak internal dan eksternal juga memanfaatkan peluang yang ada. Maka dari itu penulis dalam penelitian ini mengangkat judul “Analisis Swot Pengguna Layanan Jasa *Mobile Banking* Di Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk (Bjb Cabang Subang)”

Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Analisa kekuatan (strengths) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
2. Bagaimana Analisa Kelemahan (weaknesses) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
3. Bagaimana Analisa Peluang (opportunities) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi

4. Bagaimana Analisa Ancaman (threat) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
5. Bagaimana Analisis Matriks SWOT pada layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi

Ruang Lingkup Dan Pembatasan Masalah

Ruang Lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah layanan jasa *Mobile banking* pada bank Pembangunan daerah Jawa barat dan Banten (BJB) dengan konteks analisis SWOT.

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui hasil analisa kekuatan (strengths) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
2. Mengetahui hasil analisa Kelemahan (weaknesses) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
3. Mengetahui hasil analisa Peluang (opportunities) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
4. Mengetahui hasil analisa Ancaman (threat) Layanan jasa *Mobile banking* BJB Digi
5. Adapun tujuan lain dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi serta masukan untuk manajemen perbankan khususnya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa barat dan Banten agar dapat meningkatkan kualitas layanan atau meningkatkan

minat masyarakat terhadap penerapan teknologi layanan jasa *Mobile banking* ini.

KERANGKA TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS (ARIAL, 14, BOLD, UPPERCASE)

Definisi Bank

Menurut UU No 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Pada awalnya, bank adalah kumpulan pedagang-pedagang yang akan memberikan pinjaman biji-bijian kepada para petani atau pedagang yang membawa barang. (<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>)

Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito. Digitalisasi juga mendisrupsi sektor perbankan, di mana kita melihat transisi dari jaringan distribusi: kantor cabang (fisik), layanan telepon perbankan (analog), layanan internet dan *Mobile banking* (digital).

Perbankan memiliki prinsip – prinsip yang harus di junjung tinggi ada empat prinsip

yang harus diterapkan dalam perbankan (1) prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*) merupakan suatu asas yang melandasi hubungan antara bank dan nasabah. Bank berusaha dari dana masyarakat yang disimpan berdasarkan kepercayaan, sehingga setiap bank perlu menjaga kesehatan banknya dengan tetap memelihara dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Prinsip kepercayaan diatur dalam pasal 29 ayat 4 UU No 10 Tahun 1998. (2) prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) merupakan suatu prinsip yang menggaris bawahi atau menegaskan bahwa bank dalam menjalankan kegiatan usaha baik dalam penghimpunan terutama dalam penyaluran dana kepada masyarakat harus sangat berhati – hati ini bertujuan untuk bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan mematuhi ketentuan – ketentuan dan norma – norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Prinsip kehati – hatian tertulis dalam pasal 2 dan pasal 29 ayat 2 UU No 10 Tahun 1998. (3) prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*) diatur dalam UU pasal 40 sampai dengan pasal 47 A No 10 tahun 1998. Menurut pasal bank wajib merahasiakan keterangan atau informasi mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya. Namun dalam ketentuan tersebut kewajiban merahasiakan bukan tanpa pengecualian. Kewajiban merahasiakan dikecualikan untuk hal – hal yang berkaitan dengan perpajakan, penyelesaian utang piutang bank yang sudah diserahkan kepada badan urusan piutang dan lelang atau Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), untuk kepentingan pengendalian

perkara pidana, dalam perkara perdata antar bank dengan nasabah, serta dalam rangka tukar menukar informasi antar bank. (4) prinsip mengenal nasabah (know how customer principle) merupakan prinsip yang diterapkan agar bank dapat mengenal dan mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk melaporkan transaksi yang teridentifikasi memiliki kejanggalaan prinsip mengenal nasabah diatur dalam peraturan bank Indonesia NO. 3/1/0/PBI/2001 tentang penerapan prinsip pengenalan nasabah. Dengan tujuan bank dapat mengenal nasabah dan meningkatkan peran lembaga keuangan dengan berbagai kebijakan dalam menunjang praktik lembaga keuangan, menghindari berbagai kemungkinan lembaga keuangan dijadikan ajang tindak kejahatan dan aktivitas ilegal yang dilakukan nasabah. (<https://www.kompasiana.com/>)

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Atau bank BJB berdiri atas akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikud Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Tahun pendirian bank BJB pada 20 mei 1961 dengan kepemilikan Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%), Pemda Provinsi Banten

(5,29%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%), Pemda Kota-Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%) serta modal dasar Rp. 4.000.000.000.000 dan modal ditempatkan dan disetor penuh senilai 9.696.291.166 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp2.424.072.791.500 dengan kode saham BJBR Pencatatan di bursa efek Indonesia pada 8 juli 2010. Jumlah jaringan kantor yaitu 1 kantor pusat, 65 kantor cabang, 314 kantor cabang pembantu 349 kantor kas, 171 payment point 34 kas mobil keliling, 1.526 ATM Bank BJB 13 BJB percious, 6 sentra UKM/Pesat 11 weekend banking.

(<https://www.bankbjb.co.id/tentang/ina/profil/visi>)

Definisi Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah alat yang umum digunakan untuk memfasilitasi tinjauan strategis suatu organisasi. Melakukan analisis menggunakan SWOT membantu untuk memfokuskan kegiatan ke area di mana kekuatan dan peluang terbesar berada. Pengetahuan ini kemudian digunakan untuk mengembangkan rencana tindakan. Analisis dapat dilakukan pada suatu produk, pada layanan, perusahaan, atau bahkan pada individu. SWOT dalam bahasa Indonesia dijabarkan sebagai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Kekuatan dan kelemahan bersifat faktor internal. Sedangkan peluang dan ancaman bersifat faktor eksternal. Tujuan dari Analisis SWOT adalah mengumpulkan, menganalisis, dan

mengevaluasi informasi dan mengidentifikasi pilihan strategis yang dihadapi komunitas, organisasi, atau individu pada suatu waktu waktu (Glaister, K. W., & Falshaw, 1999; Hung, 2013; Kotler, P., 2008). Rangkuti (2016) menyebutkan bahwa dalam melakukan proses analisis menggunakan metode analisis SWOT yang disusun dalam kerangka sebagai berikut:

1. TAHAP PENGUMPULAN DATA a. Evaluasi Faktor Eksternal b. Evaluasi Faktor Internal
2. TAHAP ANALISIS Matriks SWOT
3. TAHAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN Matriks Perencanaan Strategis Kuantitatif

Kerangka Formulasi Strategis Sumber

:Rangkuti (2016: 23)

Mobile banking

Ikatan Bankir Indonesia (2014) menyebutkan bahwa *Mobile banking* merupakan suatu bentuk dari layanan jasa yang tersedia pada beberapa dunia perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah lewat pemanfaatan telepon seluler (Handphone)/ telepon seluler GSM (Global for Mobile Communication) melalui Short Message Service (SMS). Beberapa bentuk transaksi yang bisa digunakan dalam *Mobile banking* antara lain:

1. Transfer uang
2. Mengecek informasi saldo dan informasi nilai tukar
3. Melakukan mutasi rekening

4. Nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan seperti pembayaran pada kartu kredit, PLN, handphone, listrik, dan asuransi
5. Pembelian yang dapat dilakukan oleh nasabah seperti pulsa isi ulang dan saham.

Mobile banking tampaknya secara bertahap menggantikan layanan perbankan berbasis kertas alih-alih melengkapinya (Abbas, S. K., Hassan, H. A., Asif, J., Junaid, H. M., & Zainab, 2018). Di negara berkembang, proporsi pengguna *Mobile banking* melalui perangkat seluler, telah meningkat dari 25 menjadi 37 persen dalam survei terakhir. Sebagian besar penggunanya berusia muda (45 persen berusia 18 hingga 29 tahun) (Silver, L., Smith, A., Johnson, C., Taylor, K., Jiang, J., Anderson, M., & Rainie, 2019). Menurut penelitian terbaru, nasabah *Mobile banking* di satu sisi lebih loyal, tetapi di sisi lain mereka juga lebih terbuka untuk tawaran dari bank mereka sendiri. Oleh karena itu, lembaga keuangan harus berinvestasi lebih jauh dalam pengembangan penawaran digital mereka (Abbas, S. K., Hassan, H. A., Iftikhar, S., & Waris, 2018).

METODOLOGI PENELITIAN (ARIAL, 14, BOLD, UPPERCASE)

Objek penelitian ini adalah layanan jasa *Mobile banking* pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Dengan menggunakan metode analisis SWOT. Metode penelitian yang digunakan pada laporan ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sugiyono (2018) mengatakan bahwa metode

penelitian kualitatif ialah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Sementara Moleong (2005) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah metode yang dilakukan dalam penelitian yang bertujuan untuk memberi pemahaman terkait fenomena yang terjadi dan dialami oleh subjek penelitian seperti tindakan, motivasi, persepsi, perilaku secara holistik dan dengan penjelasan atau penjabaran dalam bentuk kata atau bahasa yang ada dalam suatu konteks khusus yang bersifat alamiah dan memanfaatkan metode alamiah. Lebih lanjut, Mukhtar (2013) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah salah satu metode yang digunakan oleh subjek penelitian dengan tujuan untuk menemukan wawasan, teori atau pengetahuan atas penelitian dalam satu kurun waktu tertentu. Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, meringkas, berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian (Bungin & Burhan, 2008).

Teknik analisis data kualitatif yang dilakukan penulis yaitu : Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan (Conclusion Drawing). Data yang digunakan penelitian ini terdiri dari data primer yaitu hasil wawancara secara langsung terhadap pihak yang berkaitan dengan layanan jasa Mobile banking pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

Narasumber

Wawancara dilakukan terhadap pihak Bank yang mengetahui dan menyediakan layanan jasa mobile banking BJB Digi. Dalam hal ini pihak Bank Pemabngunan Daerah Jawa Barat dan Banten diwakili oleh pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten unit Pagaden : Ibu DN (Bagian Costumer Service), serta sodara EF, ASH. Sebagai Perwakilan Nasabah.

HASIL DAN

PEMBAHASAN[ARIAL, 14, BOLD, UPPERCASE]

Berikut adalah analisis strengths, weaknesses, opportunities dan threats (SWOT) pada layanan jasa Mobile Banking PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten data yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk angka, hasil dari wawancara.

Strengths

Adapun strengths (kekuatan) yang dimiliki dan dapat dikembangkan kembali oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten padalayanan jasa Mobile Banking BJB Digi yaitu sebagai berikut :

1. Efisien waktu dan biaya

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) efisien adalah sesuatu yang dikerjakan dengan dengan tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu (dengan tidak membuang buang waktu, tenaga,biaya) dengan maksud mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat, berdaya guna, bertepatan guna. Hal ini sesuai dengan apa yang di kemukakan oleh sodara EF yang dimana dengan hadirnya layanan mobile banking BJB Digi ini memudahkan beliau untuk bertransaksi dan dapat menghemat tenaga, waktu serta biaya yang harusnya dikeluarkan.

2. Memiliki e-wallet

Dompot digital atau e-wallet adalah sebuah perangkat elektronik, layanan jasa, ataubahkan program perangkat lunak (aplikasi) yang memungkinkan para penggunanya untuk melakukan transaksi secara online dengan pengguna lainnya untuk membeli barang dan jasa.(<https://divedigital.id/>). Menurut sodari DN salah satu fitur unggulan dalam BJB Digi Mobile banking ini salahsatunya adalah

memiliki dompot digital sendiri yaitu BJB Digi Cash hal ini untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi yang dimana pada masa pandemi seperti sekarang dompot digital sangat menunjang untuk menghindari terjadinya kontak fisik, serta adanya dompot digital ini juga untuk menunjang nasabah ketika berada diluar wilayah yang dijangkau oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.

3. Kepercayaan nasabah terhadap BJB Digi Mobile Banking

Pavlou (2001) menyebutkan bahwa faktor kepercayaan dari bisnis berbasis elektronik yaitu perkiraan secara subyektif berasal dari konsumen yang percaya bahwa transaksi dapat dilakukan secara online dengan konsisten dan lebih sempurna sesuai dengan kebutuhan. Konsep kepercayaan yang dibangun disini adalah peningkatan rasa percaya dari pihak bank dan pihak nasabah untuk melakukan transaksi online dalam mobile banking.

4. Bekerja sama dengan pemerintah daerah

Bekerja sama dengan pemerintah daerah menjadi salah satu kelebihan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Halini terbukti banyaknya ASN / PNS di daerah subang khususnya menggunakan jasa layanan Mobile Banking BJB Digi ini seperti yang di ungkapkan sodara ASH yang menggunakan layanan jasa Mobile Banking BJB Digi ini.

Weakness

1. Pengguna yang sudah lanjut usia

Menurut sodari DN salah satu kelemahan yang dimiliki layanan jasa Mobile Banking BJB Digi ini adalah para nasabah yang sudah lanjut usia yang dimana nasabah atau pengguna yang sudah lanjut usia cenderung merasa kesulitan untuk menggunakan layanan Mobile Banking alasannya adalah sulit untuk menggunakan samatr phone atau merasa gagap akan teknologi.

2. Dapat terjadinya system eror

Setiap perangkat lunak ataupun system aplikasi dapat terjadi eror atau kerusakan pada sistem hal ini juga sangat memungkinkan terjadi pada layanan jasa mobile banking BJB Digi kerusakan ataupun sytem eror biasanya terjadi dikarenakan adanya virus yang menyerang system atau sebuah perangkat lunak tetapi dalam hal ini pihak layanan jasa mobile banking BJB Digi. Menurut pengungkapan sodari DN jarang terjadi dan bilapun terjadi pihak dari BJB selalu sigap dan langsung memperbaiki dengan cepat dan tepat.

3. ketergantungan terhadap jaringan internet

Hal ini menjadi salah satu kelemahan yang ada pada setiap jasa layanan mobile banking salah satunya adalah layanan

jasa mobile banking BJB Digi dimana ketika nasabah atau pengguna tidak memiliki data internet atau kuota maka layanan jasa mobile banking BJB Digi tidak dapat di akses.

4. Jangkauan wilayah

Cakupan atau jangkauan wilayah juga adalah salah satu kelemahan yang dimiliki oleh layanan jasa mobile banking BJB Digi hal ini dikarenakan pengembangan bank BJB berfokus didaerah Jawa Barat dan Banten.

Opportunities

1. Target pasar layanan mobile banking BJB Digi

Menurut sodari DN target pasar dari layanan jasa Mobile Banking BJB Digi adalah seluruh kalangan dan usia masyarakat yang sudah bisa dan dapat mengoperasikan smart phone.

2. Pengembangan fitur

Kadir (2003) menyatakan bahwa peranan teknologi informasi antara lain memudahkan pekerjaan manusia, memberi kekuatan pada manusia dalam melakukan penyajian data, dan dapat memberikan perubahan dengan sistem yang efisien dan efektif. Diungkapkan oleh narasumber sodari DN bahwa pengembangan fitur dari layanan jasa Mobile Banking BJB Digi terus berkembang dan selain dari BJB Digi Cash

bjb juga sedang mengembangkan fitur baru yaitu BJB QRIS.

3. Menambah Relasi

Dengan hadirnya layanan jasa Mobile Banking BJB Digi dan memiliki E-wallet atau dompet digital (DIGI CASH) narasumber DN mengungkapkan bahwa sangat memungkinkan untuk bekerja sama dengan berbagai UMKM karena mempermudah transaksi.

Therats

1. Kurangnya sosialisasi kepada pengguna lanjut usia

Salah satu cara agar layanan jasa mobile banking dapat bersaing dan dikenal oleh masyarakat adanya sosialisasi terhadap produk tersebut terlebih lagi kepada nasabah yang sudah lanjut usia hal ini akan lebih menambah minat nasabah dan pengetahuan nasabah. Harus menjadi perhatian umumnya perbankan khususnya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Karena banyaknya nasabah yang sudah lanjut usia yang menggunakan jasa PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.

2. Membuat kode verifikasi dan kode OTP (One Time Password)

Kemanan dalam bertansaksi haruslah menjadi perhatian khusus untuk sebuah layanan jasa mobile banking. Menurut narasumber DN Hal ini yang menjadikan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten. Membuat kode verifikasi dan kode OTP agar keamanan nasabah terjamin dan hanya diketahui oleh dirisendiri dan pihak bank.

Kode OTP

OTP kepanjangan dari One-time Password adalah sebuah kode yang biasanya dikirimkan lewat email juga SMS, hal ini merupakan langkah awal dalam memperkuat autentikasi ketika memasukkan ID juga Password. (<https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-one-time-password-kode-otp-dan-tips-melindunginya/>)

3. Pengembangan Kemampuan Manajerial.

Pengembangan kemampuan menejerial sangat berpengaruh terhadap segmen pasar atau penjualan layanan jasa mobile banking hal ini harus menjadi perhatian khusus PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten inovasi dan kreatifitas dalam pengembangan layanan jasa mobile banking BJB Digi akan sangat berpengaruh terhadap kemajuan dan tingkat penjualan layanan jasa mobile banking BJB Digi.

Matriks SWOT

Berdasarkan matriks SWOT yang dijelaskan oleh Rangkuti (2016) maka

dapat dilihat hasil analisis SWOT PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebagai berikut :

A. Berdasarkan matriks faktor strategi eksternal, faktor opportunities menghasilkan skor nilai sebesar 4,84 dan faktor threats menghasilkan skor nilai sebesar 0,72 Sehingga hasil dari faktor strategi eksternal yang berasal dari penjumlahan antar faktor opportunities dan threats adalah 5,56

B. Berdasarkan matriks faktor strategi internal, faktor Strengths menghasilkan skor nilai sebesar 3,86 dan faktor Weakness menghasilkan skor nilai sebesar 1,77 sehingga hasil dari faktor strategi internal yang berasal dari penjumlahan antar faktor strengths dan weaknesses adalah 5,63

C. Berdasarkan analisis Matriks SWOT, dapat disimpulkan bahwa perencanaan strategi yang diterapkan dan dimanfaatkan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk pada layanan jasa Mobile Banking adalah strategi SO atau dengan kata lain agresif dengan nilai Dimana PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten terus berusaha mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan jasa mobile banking dengan cara memanfaatkan kekuatan yang dimiliki dan peluang yang dihadapi. Sehingga PT. Bank Pembangunan Daerah

Jawa Barat dan Banten dapat memperoleh posisi yang menguntungkan.

KESIMPULAN(ARIAL, 14, BOLD, UPPERCASE)

Berdasarkan analisis SWOT diatas dapat disimpulkan bahwa layanan jasa mobile banking BJB Digi dapat menjadi salah satu produk unggulan dari PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Barat dan Banten agar dapat bersaing dengan perbankan lainnya yang sudah terlebih dahulu meluncurkan produk layanan jasa mobile banking, selain itu nasabah atau pengguna layanan jasa mobile banking juga dapat berbagi keuntungan seperti efisiensi waktu dan biaya, memiliki dompet digital, kepercayaan nasabah terhadap bank BJB meningkat dan dapat bekerja sama dengan pemerintahan daerah. Adapun kelemahan dalam layanan jasa mobile banking BJB Digi ini adalah : banyak nasabah yang sudah lanjut usia, dapat terjadinya system eror, ketergantungan terhadap sinyal internet, dan jangkauan wilayah yang terbatas.

Berdasarkan analisis SWOT peluang untuk mengembangkan layanan jasa mobile banking PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten cukup besar dilihat dari : target pasar layanan BJB Digi, pengembangan fitur yang terus berinovasi, dan bertambahnya relasi atau mitra. Adapun ancaman yang dihadapi dalam pengembangan layanan jasa

mobile banking pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB Digi) adalah sebagai berikut ; kurangnya sosialisasi terhadap nasabah yang sudah lanjut usia, membuat kode verifikasi dan OTP untuk melindungi keamanan pengguna, serta pengembangan kemampuan manajerial yang harus berinovasi dan memunculkan ide-ide kreatif.

Adapun analisis strengths, weaknesses, opportunities, dan threats pada layanan jasa mobile banking di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diperoleh dari diagram cartesius pada matriks menunjukkan bahwa layanan jasa mobile banking BJB Digi berada pada kuadran I atau SO yang bersifat agresif yang memanfaatkan seluruh kekuatan serta mengoptimalkan peluang dalam mengembangkan layanan jasa mobile banking BJB Digi

IMPLIKASI DAN

KETERBATASAN (ARIAL, 14, BOLD, UPPERCASE)

Keterbatasan yang dialami oleh pembuat laporan adalah keterbatasan dalam hal mencari dan mewawancarai narasumber hal ini dikarenakan adanya wabah virus covid-19 yang dimana mengharuskan pembuat laporan dan narasumber mencari waktu untuk bertemu dan menaati protocol kesehatan yang dianjurkan oleh pemerintah dimana

salahsatunya harus menerapkan 3 M (mencucitangan, memakai masker, dan juga menjaga jarak) selain itu waktu yang tersedia dalam mewawancarai narasumberpun terbatas agar tidak mengganggu aktivitas dan kewajiban narasumber.

Pembuat laporan mohon maaf sebesar besarnya bila dalam laporan ini banyak terjadi penulisan kata ataupun kalimat yang kurang tepat.

REFERENCES (ARIAL, 14, BOLD, UPPERCASE)

Hermansyah. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. (Jakarta: kencana. 2005) Jusuf Udaya. Manajemen Strategik. Edisi Pertama. (Graha Ilmu: Yogyakarta. 2013).

Cheng, D., Liu, G., & Qian, C. (2008). On Determinants of User Acceptance of Internet Banking: A Theoretical Framework and Empirical Study. In Advance Management of Information for Globalized Enterprises. IEEE Symposium. <https://doi.org/https://doi.org/10.1109/AMIGE.2008.ECP.20>

Cheung, C. M., & Lee, M. K. (2005). Consumer satisfaction with internet shopping: a research framework and propositions for future research. 7th International Conference on Electronic Commerce. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/1089551.1089612>

Rangkuti, F. (2016). Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Rema, Y.& Setyohadi, D. B. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Penerimaan Mobile Banking Studi Kasus: BRI Cabang Bajawa. Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI).

Ronny. (2017). Enam Kekuatan Layanan Jasa Internet Banking: Tinjauan Dari Persepsi Nasabah. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*.

Hafiz, A. (2018). Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah. Jakarta.

Ningrum, N. P. N. (2019). Analisis Strategi Bisnis pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan SWOT Analysis.

Cici Amalia Hidayati Sulaiman (2020) "Analisis SWOT Pada Layanan Jasa *Mobile banking* Di PT Bank Panin Dubai Syariah"

<https://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>

<https://www.kompasiana.com/>

<https://www.bankbjb.co.id/tentang/ina/profil/visi>

Glaister, K. W., & Falshaw, J. R. (1999). Strategic planning: Still going strong? Long Range Planning.

Abbas, S. K., Hassan, H. A., Asif, J., Junaid, H. M., & Zainab, F. (2018). What are the key determinants of mobile banking Adoption in Pakistan. *International Journal of Scientific & Engineering Research*, 841–848.

Silver, L., Smith, A., Johnson, C., Taylor, K., Jiang, J., Anderson, M., & Rainie, L. (2019). Mobile connectivity in emerging economies. Pew Research Center.

Abbas, S. K., Hassan, H. A., Iftikhar, S., & Waris, A. (2018). Assimilation of TTF and UTAUT for Mobile Banking Usage. *International Journal of Advanced*

Engineering, Management and Science (IJAEMS), 4.

Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Mukhtar. (2013). *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: GP Press Group.

Bungin & Burhan. (2008). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.

<https://idcloudhost.com/mengenal-apa-itu-one-time-password-kode-otp-dan-tips-melindunginya/>

Kadir, A. (2003). *Pengenalan Sistem Informasi*. Jakarta: Andi.

Rangkuti, Freddy. 2004. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka utama.

<https://kbbi.web.id/efisien>

<https://www.makalah-nkp.com/2018/03/analisis-swot-panduan-ifas-efas-sfas.html?m=1>

<https://perencanaankota.blogspot.com/2013/12/analisis-swot-pertanyaan-kunci-dalam.html?m=1>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/analisis-SWOT.html?m=1#:~:text=Analisis%20SWOT%20terdiri%20atas%20empat,atau%20kondisi%20peluang%20yang%20berasal>

