

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Tempat Penelitian**

##### **1) Sejarah Bank Syariah Indonesia KC Palembang**

Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bnk Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Pada tahun 2021 jumlah karyawan Bank Syariah Palembang Demang ada 59 Karyawan.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi

energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

## **2) Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Visi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palembang adalah Top 10 *Global Islamic Bank*.

Misi dari Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia  
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham  
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18% dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### 3) Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palembang

Organisasi struktur adalah gambaran yang menggambarkan jenis organisasi, kedudukan organisasi departemen, jenis wewenang pejabat, bidang atau hubungan kerja.

Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palembang dengan nama pegawai dan jabatannya adalah sebagai berikut.

**Tabel 2**

#### **Jabatan dan Anggota Bank Syariah Indonesia KC Palembang**

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	M. Heidi Purwanegara	Branch Manager (BM)
2	Dessy Dwi Astuti	Branch Operational & Service Manager (BOSM)
3	Yusuf Suhendi	Funding Transaction Staff (FTS)
4	Try Purnama Slyvera	Operational Staff
5	Achmad Madani	Operational Staff
6	Dinar Dwiaprina	Customer Service Supervisor (CSS)
7	Windy Fainelly P	Customer Service (CS)
8	Srimulyani	Customer Service (CS)
9	Nadya Ekaputri	Teller
10	Dodi Darmawan	Teller
11	Yuwin	Security

*Sumber: Bank Syariah Indonesia KC Palembang, 2022*

## B. Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Palembang, diperoleh hasil data tentang SWOT *financial technology* berdasarkan Bank Syariah Indonesia KC Palembang. Peneliti menggunakan metode wawancara dengan narasumber, Saudari Windy Fainelly P, selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Palembang pada tanggal 19 April 2022. Berikut ini hasil penelitian tentang SWOT *financial Technology* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

1. Implementasi/penerapan *financial technology (fintech)* perbankan syariah pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Dalam hasil wawancara penggunaan *financial technology* yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang memiliki peran sangat penting terhadap perbankan syariah. Hal ini disebabkan *financial technology* membantu dalam perkembangan teknologi bagi nasabah. Berikut adalah pernyataan dari narasumber sebagai berikut:

Implementasi *financial technology (fintech)* ialah untuk menaikkan efisiensi aktivitas operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, karena pemanfaatan *fintech* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat.

Berikut adalah pernyataan dari Saudari Windy Fainelly, selaku *Customer Service* ketika di wawancarai mengenai bagaimana implementasi *fintech* pada perbankan syariah.

“Implementasi pada dunia perbankan khususnya pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang itu sudah berjalan dengan lancar dimana nasabah sudah banyak yang bisa menggunakan atau mengerti digitalisasi pada era sekarang ini”<sup>1</sup>

Berdasarkan dari wawancara diatas dijelaskan, bahwa upaya Bank Syariah dalam mengimplementasi *fintech* pada perbankan syariah ialah menaikkan pelayanannya dengan terus melakukan inovasi dibidang teknologi PT Bank Syariah Indonesia terus melakukan inovasi dibidang teknologi. PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang dalam melakukan operasional usaha telah menggunakan sarana digital, khususnya pada menyampaikan pelayanan dinasabah sudah berjalan dengan lancar dan maksimal.

## 2. Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* pada Perbankan Syariah PT. Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Berikut hasil wawancara dengan narasumber saudari Windy Fainelly selaku *Customer Service* tentang *fintech* diperoleh hasil analisis SWOT yang terdiri dari *Strength, Weakness, Opportunity, dan Threats*.

### a. *Strength (Kekuatan) Fintech* menurut Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Kekuatan ialah syarat utama demi kelancaran serta ketahanan buat tetap kokoh dan berdiri dalam menghadapi

---

<sup>1</sup> Windy Fainelly. Customer Service, Wawancara Pribadi. Palembang. 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

persaingan. Berikut pernyataan dari narasumber tentang kekuatan yang ada pada *Fintech*.

“Kekuatan pertama ialah, sesuai dengan visinya menjadi bank ritel modern, Bank Syariah Indonesia fokus menangani sektor *retail* dalam situasi ini *fintech* sangat membantu dan mempermudah para pelaku usaha khususnya di wilayah Palembang. Untuk mendapatkan bertransaksi keuangan dimanapun dan kapanpun nasabah membutuhkan dan di *fintech* pada Bank Syariah Indonesia itu sendiri lebih lengkap karena sudah banyak fitur-fitur yang bisa mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti fitur azan, zakat, wakaf dan lainnya . Kedua *financial technology* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang terus berkembang dan terus mengadakan perbaikan sejalan dengan banyaknya minat nasabah untuk melakukan transaksi melalui aplikasi. *Fintech* mempunyai nilai lebih atau kekuatan *technology* yang lebih mumpuni yang dapat digunakan untuk menarik nasabah, dengan dukungan kolaborasi yang terjalin antara bank syariah dan teknologi keuangan, *fintech* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang lebih unggul dalam pelayanan dan kemudahan. Ketiga, jumlah kantor Bank Syariah Indonesia di Palembang yang relative cukup sedikit, sehingga masyarakat dan nasabah yang belum bisa menjangkau Bank Syariah Indonesia lebih jauh di mudahkan dengan adanya *fintech*”<sup>2</sup>

Jadi berdasarkan pernyataan narasumber diatas dapat disimpulkan bahwa *fintech* mempunyai nilai lebih atau kekuatan *technology* yang lebih mumpuni yang dapat digunakan untuk menarik nasabah, dengan dukungan kolaborasi yang terjalin antar bank syariah dan teknologi keuangan.

- b. *Weakness* (Kelemahan) *Fintech* menurut Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

---

<sup>2</sup> Windy Fainelly. *Customer Service*, Wawancara Pribadi. Palembang. 19 April 2022 pukul 14.10 WIB.

Kelemahan dapat diartikan dengan ketertinggalan atau ketidakmampuan dalam persaingan. *Fintech* mempunyai kelemahan seperti yang dikatakan oleh narasumber.

“Yang paling utama Salah satunya ialah handphone dan jaringan internet dan perangkat yang belum mensupport. Baik dari segi kecepatan akses maupun server dalam mengirimkan file data, karena transaksi *fintech* akan berlangsung dengan lancar ketika internet tidak mengalami gangguan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah sosialisasi dan diskusi melalui jejaring media sosial baik untuk mendapatkan perhatian masyarakat maupun sebagai upaya mencari masukan demi perbaikan sistem yang ada, akibat rendahnya pengetahuan literasi keuangan membuat masyarakat tidak mempunyai perencanaan dalam pengelolaan keuangan yang baik”<sup>3</sup>

Berdasarkan pernyataan narasumber diatas, bahwa kelemahan yang utama yaitu handphone dan jaringan yang belum mensupport. Nasabah yang belum mengerti dan paham dengan teknologi yang ada pada saat ini.

c. *Opportunity* (Peluang) *fintech* menurut Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Peluang ialah kesempatan untuk bisa mencapai tujuan, peluang menambah kekuatan dan mengurangi kelemahan. Apabila peluang ini terus berkembang dengan baik bukan tidak mungkin akan terjadi kemajuan buat perbankan itu sendiri. *Fintech* memiliki peluang seperti yang telah dikatakan oleh narasumber.

“Peluang yang sering dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palembang itu mengadakan iklan baik iklan pakai selebar kertas maupun lewat sms ke nasabah untuk

---

<sup>3</sup> Windy Fainelly. *Customer Service*, Wawancara Pribadi. Palembang, 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

membantu komunikasi antar nasabah dan pihak perbankan. Apabila pelayanan cepat maka semakin banyak juga yang dilayani, dan oleh sebab itulah pendapatan bank menjadi naik. Dengan adanya *fintech* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang masyarakat yang awalnya harus menunggu untuk mendapatkan *approve* dari bank, kini bisa dilakukan dengan menggunakan kemudahan *fintech* dikarenakan lebih banyak melakukan pelayanan nasabah tanpa harus mengeluarkan kertas atau berkas yang menumpuk untuk dapat melayani nasabah sejalan dengan mana mestinya. Sehingga industri ini memiliki potensi besar untuk berkembang di Indonesia. Masyarakat juga membutuhkan layanan perbankan yang lebih modern, hal ini mendorong perbankan syariah untuk lebih mengutamakan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, perbankan syariah dapat berkolaborasi dengan *fintech* agar mempermudah layanan jasa keuangan”<sup>4</sup>

Berdasarkan pernyataan narasumber diatas ialah peluang yang sering dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palembang seperti membuat iklan baik iklan selebar kertas maupun lewat sms ke nasabah untuk membantu komunikasi antar nasabah dan pihak perbankan, supaya nasabah bisa mengetahui perkembangan yang ada pada di era sekarang ini.

d. *Threat* (Ancaman) *Fintech* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Ancaman dapat di definisikan sebagai situasi yang tidak diinginkan terjadi serta untuk mengatasinya perlu strategi yang baik untuk mengatasi atau mencegahnya. *Fintech* mempunyai ancaman seperti yang telah dikatakan oleh narasumber.

“Ada beberapa ancaman yang di hadapi salah satunya, ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang mengatas namakan pihak bank dan ada pula nasabah yang tanpa tidak

---

<sup>4</sup> Windy Fainelly. *Customer Service*, Wawancara Pribadi. Palembang, 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

sengja memberikan kata sandi kesembarangan orang. Dan pihak bank berusaha untuk meningkatkan dari segi *sistem IT* supaya tidak ada celah untuk orang yang mau menyalahgunakannya”.<sup>5</sup>”

Berdasarkan wawancara narasumber diatas tentang ancaman yang ada pada perbankan syariah, bahwa tidak terdapat sektor yang lebih berbahaya terpublikasi oleh ancaman ini selain sektor layanan keuangan dan terutama *fintech*. seperti kejahatan *cybercrime*, walaupun *cybercrime* yang paling dominan terjadi ialah terkait *malware* (perangkat lunak) namun yang paling mengkhawatirkan ialah kejahatan yang terkait dengan keuangan seperti transaksi fiktif, penipuan di markerplace yang tentunya juga menyeluruh ke area-area *fintech*.

Berdasarkan dari wawancara diatas dijelaskan bahwa analisis SWOT pada *fintech* perbankan syariah diketahui bahwa perkembangan product development akan semakin baik, dimana *fintech* akan selalu dapat mengikuti perkembangan yang ada dan mudah untuk disesuaikan, sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah. Kemudian untuk mempersiapkan sejak awal regulasi yang berhubungan dengan *fintech* ini sehingga berkembang seiring dengan kemajuan *fintech* yang ada, dan sehingga sejak awal seluruh celah dan peluang resiko dianalisis sejak awal dan dibuatkan eliminasinya sehingga dapat ditekan seminimal mungkin.

---

<sup>5</sup> Windy Fainelly. *Customer Service*, Wawancara Pribadi. Palembang, 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

3. Strategi *financial technology (fintech)* pada perbankan syariah PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap narasumber ada 4 strategi *fintech* yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Palembang untuk meningkatkan kualitas dan untuk meminimalisir kerusakan sebagai berikut:

a. Strategi SO

Strategi SO (*Strenght-Oppotunities*) adalah strategi yang di tetapkan berdasarkan jalan pikiran disusun dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk merebut peluang.

Berdasarkan strategi ini narasumber menyatakan:

“Meningkatkan kualitas layanan *financial technology* serta memperluas jaringan *fintech* dan berharap wilayah Palembang mendapat akses *fintech* yang merata keseluruhan masyarakat. Mempertahankan dan meningkatkan performansi keuangan untuk mendukung pertumbuhan bank di era sekarang. Pemerataan jaringan serta koneksi layanan *fintech* sebagai point penting dalam hal ini, pihak Bank Syariah Indonesia KC Palembang dapat melakukan pengamatan lapangan diwilayah yang belum tersentuh oleh layanan *fintech*”<sup>6</sup>

Berdasarkan wawancara narasumber diatas bahwa, strategi ini meningkatkan pelayan yang profesional oleh tenang-tenaga yang profesional juga serta mempertahankan dan meningkatkan performasi keuangan yang mendukung pertumbuhan bank di masa yang akan datang.

b. Strategi WO

---

<sup>6</sup> Windy Fainelly. *Customer Servis*, Wawancara Pribadi. Palembang. 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

Strategi WO (*Weakness Opportunities*) adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Berdasarkan strategi ini narasumber menyatakan:

“Di era millennial seperti sekarang ini masyarakat menginginkan hal yang serba instan cepat serta mampu diandalkan, tidak terkecuali nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang, serta membutuhkan transaksi yang relatif besar buat bisa menunjang bisnisnya. Kolaborasi serta kerjasama yang terjalin antara bank dan penyedia layanan teknologi di wilayah membantu bank untuk bisa menguasai segmen pasar, dengan menggunakan cara ini bank semakin dikenal oleh masyarakat. Serta selalu melakukan pengecekan serta perbaikan untuk menghindari sistem eror serta hal-hal yang tidak diinginkan oleh bank sehingga dapat memudahkan akses bagi nasabah”<sup>7</sup>

Berdasarkan wawancara narasumber diatas bahwa, strategi ini meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang berkompeten dibidang IT ekonomi perbankan syariah. Serta melakukan pengecekan dan perbaikan untuk menghindari sistem eror yang tidak diinginkan.

#### c. Strategi ST

Strategi ST (*Strenght-Threats*) adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki dan untuk mengatasi ancaman.

Berdasarkan strategi ini maka narasumber menyatakan:

“Koneksi internet yang stabil secara tidak langsung mempengaruhi penggunaan *fintech* di dunia perbankan khususnya pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang. Serta Bank Syariah Indonesia KC Palembang berusaha

---

<sup>7</sup> Windy Fainelly. *Customer Servis*, Wawancara Pribadi. Palembang. 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

menghadirkan *fintech* dengan ciri khasnya sendiri sesuai dengan tipologi wilayahnya, misalnya sesuai dengan tipe wilayah Palembang dan selalu mengikuti perkembangan zaman supaya masyarakat tidak merasa menonton Bank Syariah Indonesia KC Palembang wajib sigap menghadirkan teknologi yang sinkron dengan kebutuhan para nasabah”<sup>8</sup>

Berdasarkan wawancara diatas maka strategi ST ialah harus mempertahankan ciri khas produk dengan berbasis ekonomi perbankan syariah. Serta membentuk tim untuk mengembangkan porformansi bank syariah untuk dapat memenangkan persaingan.

#### d. Strategi WT

Strategi WT (*Weakness-Threats*) adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Berdasarkan strategi ini maka narasumber menyatakan:

“Masyarakat dan nasabah yang tidak mengetahui layanan teknis yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palembang harus diberi pemahaman yang jelas tentang cara mengoperasikan *fintech*. serta mengamati dan membandingkan kualitas teknologi yang ada di perbankan selalu menerima kritikan yang membangun dengan tangan terbuka tanpa mengilangkan fitur yang ada. Kemudian melakukan perbaikan sistem jasa keuangan untuk menjawab kebutuhan masyarakat, agar terhindar dari kejahatan *global/cyber crime* maka perbankan wajib senantiasa melakukan pengecekan sistem keamanan supaya bank terhindara dari para pelaku kejahatan yang memanfaatkan celah di sistem teknologi. *Fintech* wajib di rasakan serta dinikmati oleh setiap nasabah masyarakat tanpa terkecuali”<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Windy Fainelly. *Customer Servis*, Wawancara Pribadi. Palembang. 19 April 2022 Pukul 14.10 WIB.

<sup>9</sup> Windy Fainelly. *Customer Servis*, Wawancara Pribadi. Palembang. Pukul 19 April 2022 WIB.

Jadi, berdasarkan strategi WT harus melakukan strategi promosi yang lebih gencar disemua media untuk meningkatkan pangsa pasar serta harus lebih memiliki teknologi yang lebih canggih untuk menghindari kejahatan *cybercrime*.

Berdasarkan dari wawancara diatas, dijelaskan bahwa tujuan utama strategi tersebut untuk membentuk dan memfasilitasi nasabah serta masyarakat umum dengan pilihan akses teknologi pada produk serta layanan Bank Syariah Indonesia KC Palembang yang baik dan bagus. Memperbaiki sistem dan layanan berbasis teknologi serta menyesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern. Bekerja dengan sistem *provider* untuk mendistribusikan koneksi secara lebih merata terutama di wilayah Palembang, baik itu menggunakan metode langsung serta tidak langsung.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

1. Salah satu tujuan utama implementasi *financial technology (fintech)* ialah untuk menaikkan efisiensi aktivitas operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, karena pemanfaatan *fintech* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keungan berbasis online serta penggunaan media internet untuk mengakses data digital.<sup>10</sup> Dalam mengimplementasikan teknologi keungan dalam perbankan syariah ialah untuk menarik nasabah secara lebih luas dengan menawarkan berbagai keudahan dalam melakukan transaksi.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> <http://infobanknews.com>. Diakses pada tanggal 22 April 2022 Pukul 19.15 WIB.

<sup>11</sup> Sumar'in. Konsep Kelembagaan Bank Syariah, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012).

Upaya Bank Syariah dalam menaikkan pelayanannya dengan terus melakukan inovasi dibidang teknologi PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang dalam melakukan operasional usaha telah menggunakan sarana digital, khususnya pada menyampaikan pelayanan di nasabah. *Financial technology (fintech)* yang diterapkan dan berfokus pada pelayanan yang diberikan pada nasabah berupa membuka rekening baru, melakukan transaksi pada mobile banking, SMS Banking, jadwal shalat, masjid terdekat dan lainnya sebagainya.

Berdasarkan situasi yang ada pada Perbankan Syariah terkait dengan adanya *fintech* maka dapat diketahui perkembangan inklusi keuangannya untuk menilai secara keseluruhan terhadap kekuatan serta kelemahan yang berasal dari pihak perbankan syariah terhadap efektivitas dari *fintech*. Dengan semakin banyaknya layanan yang diberikan kepada nasabah akan semakin tertarik minat nasabah dalam melakukan transaksi melalui bank tersebut.

2. Analisis SWOT *Financial Technology (Fintech)* Perbankan Syariah
  - a. Identifikasi Analisis Kekuatan (*Strength*) *Financial Technolgy (Fintech)* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Sektor Perbankan Syariah dan *Fintech* selalu terikat dengan syarat dan kepatuhan yang dituangkann pada peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia sebagai pihak regulator. Sebagai bentuk dalam mendukung pelayanan jasa keuangan yang inovatif, cepat, murah, dan luas serta untuk meningkatkan inklusi keuangan, investasi, pembiayaam serta layanan jasa keuangan lainnya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang inovasi keuangan digital di sektor jasa keuangan sebagai ketentuan yang memayungi pengawasan dan peraturan industri *Financial Technology (Fintech)*. Otoritas Jasa Keuangan sebelumnya telah mengeluarkan peraturan mengenai *Fintech Peer to Peer Lending* melalui POJK 77/POJK.01/2016 Tentang layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi.

*Fintech* mampu melayani masyarakat yang belum dapat dilayani oleh industri keuangan tradisional dikarena ketatnya peraturan perbankan dan adanya keterbatasan industri perbankan tradisional dalam melayani masyarakat di daerah tertu. Kolaborasi yang terikat antra *Fintech* dan perbankan syariah, mempunyai beberapa sisi positif, seperti yang dirasakan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palembang, adanya kerjasama tersebut secara tidak langsung berdampak pada teknologi yang ada pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang semakin mumpuni dan semakin baik dalam hal pelayanan, misalnya pembiayaan dan pembayaran ataupun pembelian saldo dapat dilakukan dengan salah satu platform yang di sediakan oleh *fintech* yang berkolaborasi dengan BSI, misalnya *BSI Mobile*. *Fintech* menjadi alternatif pendanaan selain jasa industri keuangan tradisional dimana masyarakat memerlukan alternatif pembiayaan yang lebih demokratis dan transparan. Memfasilitasi penyedia dana (*lender*) dengan pihak

yang membutuhkan dana (*borrower*) melalui pasar digital yang dibutuhkan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) yang kesulitan mendapat dana perbankan untuk meningkatkan inklusi keuangan. Serta kemudahan, kecepatan layanan, dan biaya yang lebih murah serta kenyamanan bagi konsumen dalam memanfaatkan akses data layanan jasa keuangan dalam ukuran besar dan kemudahan untuk melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja.

b. Identifikasi Analisis Kelemahan (*Weakness*) *Financial Technology* (*Fintech*) pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Kelemahan *Fintech* pada lembaga perbankan syariah di Indonesia adalah sebagai berikut:

Yang paling utama membutuhkan koneksi internet yang mendukung, baik dari segi kecepatan akses maupun *server* yang stabil dalam mengirimkan file data, karena transaksi *Fintech* akan berlangsung dengan lancar ketika akses internet tidak mengalami gangguan. Masyarakat dikota besar khususnya daerah Palembang tidak terlepas dari *e-commerce* dan mereka yang ingin membayar pastilah memilih dengan uang elektronik yang langsung terhubung dengan rekening mereka supaya tidak ribet, tetapi untuk hal ini masih ditemukan kendala dalam pemrosesan pembayaran secara online dikarenakan sistem yang kadang error dan harus dicek secara manuall dan membutuhkan waktu lebih lama. Tingkat pengetahuan masyarakat akan teknologi financial yang relatif rendah sehingga

tidak dapat maksimal dalam mengakses layanan keuangan perbankan, khususnya pada nasabah diatas umur 40 tahun atau mereka yang *gaptek* (gagap teknologi), sedangkan rata-rata nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang didominasi oleh nasabah dewasa keatas. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah sosialisasi dan diskusi-diskusi melalui jejaring media sosial baik untuk mendapatkan perhatian masyarakat maupun sebagai upaya mencari masukan demi perbaikan sistem yang adda, akibat rendahnya pengetahuan literasi keuanga, membuat masyarakat tidak mempunyai perencanaan dalam pengelolaan keuangan yang baik.

Risiko keamanan data (*cyber risks*), privasi, dan kepemilikan data serta tata kelola (*governance*) data yang disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Tidak semua penyedia jasa layanan teknologi *financial* yang memiliki lisensi untuk menjalin kerjasama dengan perbankan syariah atau melakukan transaksi secara tersistem dan legal, sehingga dimungkinkan terjadinya praktik penyalahgunaan wewenang atau penyimpangan transaksional yang akan merugikan lembaga perbankan syariah itu sendiri.

c. Identifikasi Analisis Peluang (*Opportunity*) *Financial Technology* (*Fintech*) pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Secara harfiah apabila pelayanan cepat maka semakin banyak juga yang dilayani, dan oleh sebab itulah pendapatan bank menjadi naik, dengan adanya *fintech* pada BSI KC Palembang

masyarakat yang awalnya harus menunggu untuk mendapatkan *approve* dari bank, kini bisa dilakukan dengan menggunakan kemudahan *fintech* dikarenakan lebih banyak melakukan pelayanan oleh nasabah dan tanpa harus mengeluarkan kertas atau berkas yang menumpuk untuk dapat melayani nasabah sejalan dengan dialami oleh BSI KC Palembang.

Kehadiran *Fintech* akan membantu masyarakat yang masih unbankable, yang jumlahnya masih banyak. Sehingga industri ini memiliki potensi besar untuk berkembang di Indonesia. Dengan kehadiran *Fintech* akan menyebabkan perbankan syariah melakukan digitalisasi dan otomatisasi agar dapat mempermudah pelayanan yang lebih praktik. Masyarakat juga membutuhkan layanan perbankan yang lebih modern, hal ini mendorong perbankan syariah untuk lebih mengutamakan layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu perbankan syariah dapat berkolaborasi dengan *Fintech* agar mempermudah layanan jasa keuangan.

Dengan adanya *fintech* secara otomatis mendorong semua pelayanan berjalan dengan teknologi, sehingga digitalisasi terus mengalami kemajuan dan terus mengalami adaptasi dengan perkembangan zaman, sehingga nasabah semakin diuntungkan begitu pulaa dengan bank. digitalisasi mendorong adanya investasi yang dilakukan oleh bank untuk eksis dan bisa bersaing dengan bank-bank lainnya.

d. Identifikasi Analisis Ancaman (*Threat*) *Financial Technology* (*Fintech*) pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang. Penerapan fintech pada lembaga perbankan di Indonesia memilih ancaman sebagai berikut:

Penggunaan teknologi yang semakin canggih oleh penyedia jasa teknologi financial, tetapi apabila tidak disertai dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) perbankan syariah, dapat menimbulkan ketimpangan dalam melayani masyarakat pengguna layanan perbankan. Dengan adanya *trend* globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara, memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi financial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan. Oleh karena itu, BSI KC Palembang selalu berupaya menghadirkan pelayanan yang prima dan memadai serta selalu mengamati apa yang sedang dibutuhkan oleh masyarakat dengan menghadirkan produk yang sesuai dan diterima oleh masyarakat dan para pelaku usaha manapun generasi milenial.

Selain itu kejahatan pada teknologi masih menjadi momok yang harus diperhatikan lebih baik lagi. Seperti kejahatan *cyber* di Indonesia. Indonesia berada pada pertumbuhan tercepat koneksi di dunia. Namun, Indonesia menempati peringkat pertama dengan jumlah *cybercrime* terbanyak di dunia dan peringkat kedua dunia kejahatan hacking. Semakin erat relasi antara teknologi dan layanan

keuangan, dimana kegiatan keuangan dapat dilakukan kapan saja dan diman saja, maka potensi ancaman kejahatan yang lebih *sophisticated* juga semakin besar.

Tidak terdapat sektor yang lebih berbahaya terpublikasi oleh ancaman ini selain sektor layanan keuangan dan terutama *Fintech*. walaupun *cybercrime* yang paling dominan terjadi adalah terkait *malware* (virus) namun yang paling mengkhawatirkan adalah kejahatan yang terkait dengan transaksi keuangan seperti transaksi fiktif, *carding* (penggunaan kartu kredit orang lain), penipuan di *marketplace*, yang tentunya juga menyeluruh ke area-area *Fintech*. Risiko tersebut berdampak pada hilangnya kepercayaan nasabah yang merupakan dasar utama dari pertumbuhan *Fintech* dan keberlangsungan perbankan syariah kedepannya.<sup>12</sup> Situasi politik yang kurang kondusif dan kecenderungan terjadinya inflasi yang relatif tinggi di Indonesia, menyebabkan lembaga perbankan harus lebih berhati-hati dalam menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat.

Berikut ini adalah tabel matrik analisis SWOT *Financial Technology* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang yang dibuat dengan membandingkan faktor internal yang meliputi *strength* dan *weakness* dengan faktor eksternal yang meliputi *opportunity* dan *threat*. Matriks ini akan menghasilkan strategi yang dapat digunakan sebagai *alternative* untuk

---

<sup>12</sup> Ferry Hendro Basuki dan Hartina Husein, "Analisis SWOT *Financial Technology* (*Fintech*) pada *Dunia Perbankan di Kota Ambon* (Survey pada Bank di Kota Ambon)". Vol. 02 No. 01 Januari 2018. Hlm. 67-68.

melakukan perbaikan ataupun perubahan *financial technology* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

**Tabel 3**

**Matrik Analisis SWOT Penerapan Financial Technology (Fintech)  
Pada PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang**

Eksternal Internal	<i>Strength (S)</i>	<i>Weakness (W)</i>
<b>Opportunity (O)</b>	<p><b>SO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menciptakan dan memfasilitasi pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat untuk memilih teknologi untuk memperoleh produk dan layanan Bank Syariah Indonesia KC Palembang yang baik dan bagus.</li> <li>2. Mengawasi pangsa pasar dan melakukan inovasi <i>financial technology</i> yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palembang</li> <li>3. Meningkatkan kualitas layanan <i>financial technology</i></li> <li>4. Memperluas jaringan <i>fintech</i>, dan berharap wilayah</li> </ol>	<p><b>WO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengupdate sistem aplikasi <i>fintech</i> yang dapat menangani layanan besar dan cepat.</li> <li>2. Memperluas kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di wilayah Palembang yang dianggap berpengaruh terhadap kepentingan bank</li> <li>3. Meningkatkan sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat saat ini.</li> </ol>

	Palembang mendapat akses <i>fintech</i> yang merata keseluruh masyarakat.	
<b>Threat (T)</b>	<p><b>ST</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bekerja dengan sistem <i>provider</i> untuk mendistribusikan koneksi secara lebih merata terutama di wilayah Palembang</li> <li>2. Berusaha menghadirkan <i>fintech</i> dengan ciri khasnya sendiri, misalnya sesuai dengan tipe wilayah Palembang, selalu mengikuti perkembangan zaman, agar masyarakat tidak merasa monoton. Dengan ini diharapkan keberadaan perbankan tidak tergerus oleh keberadaan <i>fintech</i> atau bahkan saling menguntungkan.</li> </ol>	<p><b>WT</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan training serta sosialisasi pada masyarakat serta nasabah wilayah Palembang khususnya bagi yang berusia diatas 40 tahun, baik itu secara pribadi atau umum dengan menggunakan metode langsung serta tidak langsung.</li> <li>2. Melakukan pengamatan buat membandingkan kualitas teknologi yang terdapat pada bank, dengan tidak menghilangkan ciri khas yang ada, selalu menerima kritikan yang membangun dengan tangan terbuka kemudian setelahnya melakukan perbaikan sistem pelayanan keuangan buat menjawab yang</li> </ol>

		<p>diinginkan masyarakat</p> <p>3. Memperbaiki serta terus mengupgrade sistem keamanan dengan bantuan teknologi saat ini.</p> <p>4. Memperluas jaringan <i>fintech</i>, sehingga seluruh nasabah serta masyarakat Bank Syariah Indonesia KC Palembang dapat menikmati layanan dengan praktis dan efisien.</p>
--	--	---

3. Berdasarkan hasil analisis dari matrik SWOT maka di peroleh empat alternative strategi yaitu:

1. Strategi SO (*Strenght-Opportunities*)

- a) Menciptakan dan memfasilitasi pelaku usaha (UMKM), pelajar dan masyarakat untuk memilih teknologi untuk memperoleh produk dan layanan Bank Syariah Indonesia KC Palembang. yang baik dan bagus.

Layanan teknologi di Bank Syariah Indonesia KC Palembang yang kualitasnya selalu diperbarui serta prima menciptakan pengalaman tersendiri bagi penggunanya, rakyat serta para pelaku usaha serta pelajar pada kota Palembang lebih mempunyai pilihan untuk memilih layanan teknologi dimana yang akan dipilih

sinkron dengan kebutuhannya, sebagai akibatnya nasabah tidak bosan serta merasa menonton dengan teknologi yang disuguhkan.

b) Mengawasi pangsa pasar dan melakukan inovasi *financial technology* yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Bank Syariah Indonesia KC Palembang wajib senantiasa memperhatikan pangsa pasar dan mengambil peluang buat bisa masuk menyuguhkan inovasi teknologi keuangan yang diinginkan oleh rakyat, dengan cara ini pulaa bank mencoba buat tetap berdiri serta menjada eksistensi.

c) Meningkatkan kualitas layanan *financial technology*

Bank Syariah Indonesia KC Palembang bisa mencoba menaikkan kualitas layanan *fintech* menggunakan cara bertahap sesuai dengan kemampuan, peningkatan kualitas bisa dilakukan dengan program yaitu bekerjasama menggunakan pihak penyedia layanan *fintech* eksternal atau berusaha meningkatkan secara internal.

d) Memperluas jaringan *fintech* dan berharap wilayah Palembang mendapat akses *fintech* yang merata keseluruh masyarakat.

Pemerataan jaringan serta koneksi layanan *fintech* sebagai point penting pada hal ini, pihak Bank Syariah Indonesia KC Palembang bisa melakukan pengamatan lapangan, wilayah mana yang belum tersentuh oleh layanan *fintech*.

## 2. Strategi WO (*Weakness-Opportunities*)

a) Mengupdate sistem aplikasi *fintech* yang dapat menangani layanan besar dan cepat

Era millennial seperti ini masyarakat menginginkan hal yang serba instan cepat serta mampu diandalkan, tidak terkecuali nasabah Bank Syariah Indonesia KC Palembang, serta membutuhkan transaksi yang relatif besar buat bisa menunjang bisnisnya.

- b) Memperluas kerjasama dengan banyak perusahaan teknologi lain di wilayah Palembang yang dianggap berpengaruh terhadap kepentingan bank.

Kolaborasi serta kerjasama yang terjalin antara bank dan penyedia layanan teknologi wilayah membantu bank buat bisa menguasai segmen pasar, menggunakan cara ini bank semakin dikenal oleh masyarakat, begitupun menggunakan kemudahan akses yang dimiliki sinkron dengan teknologi yang mumpuni yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

- c) Meningkatkan sistem dan layanan berbasis teknologi yang ada berdasarkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat saat ini.

Selalu melakukan pengecekan serta perbaikan dilakukan buat menghindari sistem eror serta hal-hal lain yang tidak diinginkan oleh bank.

### 3. Strategi ST (*Strenghts-Threats*)

- a) Bekerja dengan sistem provider untuk mendistribusikan koneksi secara lebih merata terutama di wilayah Palembang

Koneksi internet yang stabil secara tidak langsung mempengaruhi penggunaan *fintech* di Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

Bayangkan saja, jika nasabah yang ingin memakai layanan *fintech*

terhambat oleh koneksi yang lama dan tidak stabil, dalam hal ini Bank Syariah Indonesia KC Palembang mampu berupaya menggandeng beberapa perusahaan penyedia layanan jaringan internet.

- b) Berusaha menghadirkan *fintech* dengan ciri khasnya sendiri, misalnya sesuai dengan tipe wilayah Palembang, selalu mengikuti perkembangan zaman, agar masyarakat tidak merasa monoton.

Dengan hal ini dibutuhkan eksistensi bank tidak akan tergerus oleh kehadiran *fintech* atau malah saling bahu membahu menguntungkan.

Bank Syariah Indonesia wajib memiliki ciri khas layanan tersendiri sesuai dengan tipologi wilayahnya, contohnya di wilayah Palembang banyak dijumpai para pedagang dan pelajar maka Bank Syariah Indonesia KC Palembang wajib sigap menghadirkan teknologi yang sinkron dengan kebutuhan mereka.

#### 4. Strategi WT (*Weakness-Threats*)

- a) Memberikan training serta sosialisasi pada masyarakat serta nasabah wilayah Palembang bagi nasabah yang berusia diatas 40 tahun, menggunakan baik pribadi maupun umum dengan menggunakan metode langsung serta tidk langsung.
- b) Masyarakat dan nasabah yang tidak mengetahui layanan teknis yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Palembang harus diberi pemahama yang jelas tentang cara mengoperasikan fintech.

Mengamati dan membandingkan kualitas teknologi yang ada di perbankan selalu menerima kritik yang membangun dengan

tangan terbuka tanpa menghilangkan fitur yang ada. Kemudian melakukan perbaikan sistem jasa keuangan untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Banyaknya persaingan yang ada di dunia perbankan, Bank Syariah Indonesia KC Palembang berusaha mengamati kekurangan yang ada kemudian dengan tangan terbuka berusaha mendapatkan masukan dari masyarakat dan nasabah tentang permasalahan yang mereka hadapi dengan layanan *financial technology (fintech)* pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang.

- c) Memperbaiki serta terus mengupgrade sistem keamanan dengan bantuan teknologi saat ini.

Agar terhindar dari kejahatan *global/cyber crime* maka perbankan wajib senantiasa melakukan pengecekan sistem keamanan supaya bank terhindar dari para pelaku kejahatan yang memanfaatkan celah di sistem teknologi. Misalnya dengan menyebarkan sistem keamanan modern seperti sistem *enkripsi* (kode rahasia) yang meminimalisir terjadinya pembobolan data.

- d) Memperluas jaringan *fintech* sehingga seluruh nasabah serta masyarakat Bank Syariah Indonesia KC Palembang dapat menikmati layanan dengan praktis dan efisien.

*Fintech* wajib bisa dirasakan serta dinikmati oleh nasabah serta masyarakat tanpa terkecuali. Karena itu, Bank Syariah Indonesia KC Palembang harus mampu memperluas jaringan *fintech*, tidak harus langsung namun secara sedikit demi sedikit, supaya masyarakat

Palembang bisa menggunakan layanan *fintech* dengan baik, mudah dan cepat.

Jadi, bahwa *financial technology (fintech)* dalam analisis SWOT itu ialah layanan keuangan yang berbasis teknologi sebagai media utamanya dengan tujuan untuk membantu mempermudah masyarakat. Dari 4 strategi yang hadir diatas bahwa di era seperti sekarang ini sebagian besar masyarakat memilih hidup dengan serba instan dan modern serta semua serba digital sehingga didorongnya teknologi untuk merealisasikan harapan masyarakat supaya kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman di era sekarang dapat mudah diatasi dengan mudah melalui strategi yang ada.