

PENGARUH TEKNOLOGI FINANSIAL TERHADAP STRATEGI PERBANKAN: STUDI KASUS BANK OCBC NISP (THE INFLUENCES OF FINANCIAL TECHNOLOGY ON BANKING STRATEGIES)

Neilcent Claudio Siuwandy¹, Tony Wibowo²

Universitas Internasional Batam^{1,2}

Email 1331020.neilcent@uib.edu¹, tony.wibowo@uib.ac.id²

Abstract:

The purpose of this study is to explain the influence of financial technology on strategy in the banking industry, in this case at Bank OCBC NISP. The study used a qualitative method with a descriptive approach and obtained data by interview. The results obtained in this study are significant changes in the banking system at Bank OCBC NISP where these changes have a positive effect on both the company and customers. Then the company also increasingly competes with other competitors who have also implemented more advanced financial technology along with the times.

Keywords: *Banking, Financial Technology*

Abstrak:

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh dari teknologi finansial terhadap strategi pada industry perbankan, dalam kasus ini pada Bank OCBC NISP. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan memperoleh data dengan cara wawancara. Hasil yang didapat pada penelitian ini yaitu perubahan yang cukup signifikan pada sistem perbankan di Bank OCBC NISP yang mana perubahan tersebut memberikan efek positif baik terhadap perusahaan dan nasabah. Kemudian perusahaan juga semakin bersaing dengan competitor lainnya yang juga sudah menerapkan teknologi finansial yang lebih maju beriringan dengan perkembangan jaman.

Kata kunci: *Perbankan, Teknologi Finansial*

Pendahuluan

Bank adalah sebuah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan mendistribusikannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dengan tujuan meningkatkan nilai hidup masyarakat (Margaretha & Letty, 2017). Keberadaan lembaga keuangan menduduki posisi yang sangat strategis dalam mempertemukan kebutuhan modal kerja dan investasi pada sektor rill dengan pemilik dana (Setyabudi, Utami, & Wibowo, 2017).

Industri perbankan telah mengalami perubahan cukup significant pada era digitalisasi saat ini, persaingan bisnis antar bank semakin kencang baik local maupun internasional. Setiap perusahaan memiliki keinginan untuk berkembang dan mampu menjadi kompetitor yang unggul diantara bisnis pesaing yang lain dalam menyediakan sebuah produk atau jasa. Produk atau jasa yang ditawarkan haruslah memiliki kualitas yang baik dengan harga yang terjangkau, penyampaian atau pengiriman yang cepat dan pelayanan yang baik terhadap kosumennya serta melibatkan peran

teknologi internet sebagai media pendukung (Sari, Marganingsih, & Fabiola, 2019). Bank memiliki fleksibilitas terhadap layanan yang ditawarkan kepada nasabah dan calon nasabah, lokasi beroperasi yang strategis dan tarif yang ditawarkan kepada deposan (Agrasadya, Syahnego, & Warasto, 2019).

Perkembangan teknologi menuntut pengguna untuk beradaptasi dengan memperbanyak pengetahuan tentang teknologi agar mampu mengoperasikan perangkat teknologi dengan baik (Wahyuningsih, 2019).

Perkembangan teknologi juga berdampak pada penggunaan uang tunai, dimana penggunaan uang tunai di beberapa Negara sudah dianggap tidak aman dan efisien sehingga muncul pembayaran non tunai yang didukung menggunakan aplikasi khusus pembayaran untuk memenuhi setiap kebutuhan masyarakat (Ramadani, 2016).

Pada PT Bank OCBC NISP Tbk juga merasakan impact dari perkembangan teknologi dimana sebelumnya nasabah hanya bisa melakukan transaksi melalui kantor cabang dengan menggunakan kartu ATM, tunai, transfer dan bilyet. Dengan adanya perkembangan zaman, Bank OCBC NISP juga turut melakukan

perubahan dan beradaptasi dengan era saat ini yaitu era digitalisasi. Kini nasabah Bank OCBC NISP sudah dapat menikmati transaksi yang lebih cepat, efisien dan aman melalui aplikasi internet banking / mobile banking yang sudah terdaftar pada gadget seperti smartphone, tablet ataupun komputer.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari teknologi finansial terhadap strategi perbankan dengan studi kasus pada PT Bank OCBC NISP Tbk.

KAJIAN LITERATUR

Penelitian ini mendapat ide dari penelitian yang dibuat oleh (Ismawanto, Prihatiningsih, & Susanto, 2019) dengan judul Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Balikpapan Sudirman (Studi Kasus pada Nasabah BRI dari Politeknik Negeri Balikpapan). Penelitian ini membahas mengenai pengaruh dari BRI Mobile Banking yang diterapkan pada Bank BRI Kantor Cabang Balikpapan Sudirman. Mereka menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif pada penelitian ini dan memperoleh data dari hasil

wawancara dan dokumentasi dengan teknik purposive sampling. Hasil yang mereka dapatkan adalah kelengkapan fitur dan desain yang praktis menjadi keunggulan dari penerapan BRI Mobile banking.

Penelitian ini juga mendapatkan ide dari penelitian yang dibuat oleh (Marginingsih, 2019) dengan judul Analisis SWOT *Technology Financial* (FinTech) Terhadap Industri Perbankan. Penelitian ini membahas tentang pengaruh sebuah teknologi finansial pada dunia perbankan baik pengaruh positif maupun negative nya. Metode yang digunakan merupakan metode Analisis SWOT. Hasil yang mereka peroleh yaitu perkembangan teknologi finansial telah berdampak sangat besar terhadap pertumbuhan suatu industry perbankan.

Selain itu, penelitian ini juga mendapatkan ide dari penelitian yang dibuat oleh (Rigawan & Afriyeni, 2019) dengan judul Penerapan Sistem Informasi Bank pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA). Pada penelitian ini mereka membahas tentang sistem informasi bank yang diterapkan pada PT. Bank Central Asia Tbk (BCA). Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini yaitu Sistem Informasi Bank yang digunakan oleh PT Bank

Central Asia Tbk (BCA) adalah internet banking atau e-banking, dimana ini mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dimana saja tanpa harus datang ke cabang.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan menggunakan metode SWOT analisis dan porter value added chain model. Dengan menggunakan metode SWOT analisis ini kita dapat mengetahui keunggulan, kelemahan dan keuntungan dari teknologi finansial yang diterapkan pada sistem perbankan. Selain menggunakan metode SWOT analisis, juga menggunakan metode porter value chain, dimana kita dapat mengetahui bagaimana caranya suatu produk atau layanan dapat dinikmati oleh nasabah dengan dukungan dari teknologi finansial sehingga lebih efisien. Hasil yang diharapkan yaitu dengan adanya dukungan dari teknologi finansial pada sistem perbankan maka dapat meningkatkan statistik penggunaan M-banking / E-banking oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Metode pengambilan data menggunakan teknik interview dan observasi. Pada studi kasus ini penulis akan melakukan interview

kepada kepala cabang salah satu cabang Bank OCBC NISP di Batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil interview dan observasi terhadap tingkat penggunaan M-banking / E-banking pada Bank OCBC NISP, dapat dilihat bahwa terdapat keunggulan, kelemahan, peluang dan ancaman dari penggunaan M-banking maupun E-banking. Keunggulan dari penggunaan M-banking / E-banking yaitu nasabah tidak perlu repot-repot datang ke cabang untuk melakukan transaksi baik kecil maupun besar. Kemudian kelemahan dari penggunaan M-banking / E-banking yaitu seringkali terjadi gangguan yang mengakibatkan tidak bisa login atau pun transaksi error. Selain itu juga tampilan yang sulit dimengerti oleh nasabah setelah mengakses M-banking / E-banking. Opportunity disini menjelaskan bahwa nasabah dapat melakukan transaksi dimana saja tanpa harus menunggu lama di cabang dan tidak perlu mengeluarkan biaya untuk dapat pergi ke kantor cabang. Yang terakhir yaitu ancaman, dimana seiring dengan perkembangan teknologi maka tindak kejahatan melalui teknologi juga meningkat seperti penipuan berbasis sms ataupun email dengan mengirimkan link

palsu, akses illegal, hacking ataupun carding.

Dengan mengembangkan keunggulan dari M-banking / E-banking terhadap peluang yang muncul, strateginya yaitu melakukan promosi terhadap sebuah layanan dimana nasabah akan mendapatkan benefit lebih apabila melakukan transaksi melalui M-banking / E-banking. Strategi ini dapat meningkatkan jumlah nasabah yang melakukan pengaktifan ataupun transaksi via M-banking / E-banking.

Perusahaan perbankan akan selalu mengedukasi nasabah agar tidak mudah terpancing dengan email atau SMS yang beriming-iming bahwa anda memenangkan sebuah undian yang mengatasnamakan Bank. Kemudian juga selalu rutin untuk melakukan perubahan PIN dan password minimal 1 bulan sekali agar menghindari adanya illegal akses yang dilakukan oleh hacker.

Perusahaan akan selalu mengupdate tampilan pada dashboard aplikasi ataupun web agar mudah dipahami oleh nasabah ketika mengakses aplikasi maupun web. Tampilan harus kreatif dengan perpaduan desain yang bagus agar tidak terlihat kaku atau bosan.

Perusahaan perbankan memiliki strategi seperti melakukan maintenance rutin terhadap server yang terhubung dengan aplikasi M-banking atau web untuk E-banking agar dapat mencegah terjadinya hacking yang dilakukan oleh orang-orang yang memiliki tujuan tidak baik. Selain itu juga membuat sebuah email atau sms sebagai pengingat kepada nasabah untuk turin melakukan perubahan PIN atau password dan tidak menggunakan PIN atau password yang mudah ditebak.

Setelah menjabarkan desain strategi dalam bentuk metode SWOT, berikutnya kami akan menjelaskan nilai tambah dari setiap strategi tersebut dalam bentuk porter added value model. Dengan menggunakan strategi SO maka nilai tambah yang diperoleh seperti memudahkan nasabah dalam bertransaksi pembelian mata uang asing dan pembukaan rekening khusus investasi tanpa harus datang ke cabang terdekat dan juga dapat melakukan pembayaran

Tabel 1: Strategi SWOT

SW OT	Strength	Weakness
Opportunity Semakin banyak pengguna Handphone dalam Banking Konsumtif E-money (Fintech)	Pengembangan sistem berbelanja cashless ataupun cardless dengan digital wallet (DANA) secara realtime. Pembelian mata uang asing dengan menggunakan Mbanking baik terhadap mata uang IDR ataupun cross currency. Mengembangkan sistem pembukaan rekening khusus investasi.	Memperluas branding dengan memanfaatkan teknologi AR. Bekerja sama dengan partner E-money untuk memberikan benefit lebih apabila melakukan pembukaan rekening.
Threat Kompetitor yang lebih memiliki teknologi yang tinggi. Cyber crime	Mengembangkan program AI pada perbankan untuk dapat memantau perputaran transaksi secara luas. Menerapkan program blockchain untuk transaksi via mobile yang lebih aman dan dapat di verify. Menerapkan sistem chatbots untuk menjawab permasalahan yang dihadapi oleh nasabah secara realtime.	Mengembangkan produk yang lebih menarik dan lebih kompetitif untuk segment tertentu. Mengembangkan sistem server dengan cloud base.

dengan menggunakan digital wallet. Kemudian menggunakan strategi WO untuk meningkatkan nilai branding suatu produk dengan menggunakan teknologi AR ataupun bekerja sama dengan partner E-money untuk memberikan benefit lebih kepada nasabah. Kemudian menggunakan strategi ST untuk meningkatkan keamanan data nasabah dalam bertransaksi dan juga mempersingkat waktu nasabah dalam bertransaksi menggunakan M-banking ataupun E-banking. Mengembangkan strategi WT untuk menciptakan produk yang lebih bersaing dengan produk dari bank competitor agar dapat menarik perhatian dari calon nasabah.



Berdasarkan data yang diperoleh diatas, dapat disimpulkan bahwa seiring dengan perkembangan jaman yang sangat cepat yang menyebabkan meningkatnya perubahan teknologi pada seluruh sektor industri. Perubahan yang terjadi

memberikan hasil yang positif dimana sebuah perusahaan yang dilengkapi dengan teknologi yang lebih maju, dapat bersaing dengan competitor lain yang mana juga menerapkan perubahan yang cukup signifikan dalam bidang teknologi. Penulis merekomendasikan untuk selalu mengikuti perkembangan teknologi yang seiring dengan perkembangan jaman dan mempelajari hal-hal yang baru berkaitan dengan teknologi.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis menyimpulkan bahwa adanya perubahan yang cukup signifikan di industry perbankan yang disebabkan oleh teknologi finansial. Perubahan yang dialami merupakan perubahan yang positif, dimana dengan adanya bantuan dari teknologi, maka pekerjaan yang dulunya masih dengan metode manual dipermudah menjadi digital dengan menggunakan sistem, kemudian transaksi keuangan yang dulunya hanya bisa dilakukan di kantor cabang atau bertatap muka dipermudah dengan menggunakan aplikasi M-banking atau E-banking yang dapat diakses dimana saja dengan dukungan jaringan internet.

Di satu sisi, perusahaan akan lebih menghemat biaya-biaya yang digunakan untuk kegiatan operasional dan dapat dialihkan untuk investasi pada teknologi untuk mengembangkan teknologi yang lebih baik. Selain itu juga dapat meningkatkan keamanan dan kerahasiaan data nasabah maupun perusahaan dari pihak-pihak yang tidak berwenang.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi rujukan yang digunakan hanya dalam penulisan artikel ini. Format penulisan mengikuti format APA sebagai berikut:

Agrasadya, Syahnego, & Warasto, H. N. (2019). MENINGKATKAN STANDAR LAYANAN ACCOUNT OFFICER KEPADA NASABAH BPR INTI DANA. *Jurnal Pengabdian DHARMA LAKSANA Mengabdikan Untuk Negeri*, 2(1), 15–18.

Ismawanto, T., Prihatiningsih, & Susanto, F. (2019). *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada PT . Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Balikpapan Sudirman (Studi Kasus pada Nasabah BRI dari Politeknik Negeri Balikpapan)*. 15, 120–127.

Margaretha, F., & Letty. (2017).

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KINERJA KEUANGAN PERBANKAN INDONESIA. *Manajemen Keuangan*, 6(1), 84–96.

Marginingsih, R. (2019). Analisis SWOT Technology Financial (FinTech) Terhadap Industri Perbankan. *Cakrawala - Jurnal Humaniora*, 19(1), 55–60.

Ramadani, L. (2016). Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa. *Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Studi Pembangunan*, 8(1), 1–8.

Rigawan, G., & Afriyeni. (2019). *PENERAPAN SISTEM INFORMASI BANK PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk (BCA)*. 1–9.

Sari, I., Marganingsih, R., & Fabiola, O. (2019). PENGARUH LAYANAN CASH MANAGEMENT, BAURAN PEMASARAN DAN TEKNOLOGI SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KACAB BEKASI. *Jurnal Penelitian Manajemen*, 1(April), 1–12.

Setyabudi, I. K., Utami, S. S., & Wibowo, E. (2017). ANALISIS PERBANDINGAN KINERJA KEUANGAN PERBANKAN SYARIAH DENGAN PERBANKAN

Volume 1 Nomor 1 Edisi Agustus 2020
KONVENSIONAL (Studi Kasus pada
PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank
Mandiri (Persero) Periode 2012 – 2016).
Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan,
17(10), 543–557.

Wahyuningsih, A. (2019). *TINGKAT
PENGUNAKAN LAYANAN
ELEKTRONIK BANKING PADA BANK
SWASTA YANG DIMEDIASI OLEH
MINAT MENGGUNAKAN*. 257–263.