

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya tujuan pembangunan nasional adalah untuk menaikkan kualitas perekonomian sehingga masyarakat dapat sejahtera dan makmur sebagaimana ditentukan dalam alinea ke 4 Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa pemerintahan negara Republik Indonesia melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk mencapai tujuan masyarakat adil dan makmur tersebut berbagai upaya dilaksanakan oleh semua pihak termasuk perbankan nasional.

Pada era modern ini persaingan yang sangat ketat dalam bidang perekonomian akan menuntut perusahaan yang kompetitif. Perusahaan akan semakin meningkatkan pelayanan terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa agar tidak tertinggal dalam perkembangan ekonomi. Salah satu cara untuk memudahkan pelayanan adalah dengan memajukan teknologi dalam perusahaan tersebut. Hal tersebut akan memberikan dampak pada perusahaan penyedia jasa seperti perbankan untuk mengikuti perkembangan zaman dalam era teknologi. Memajukan teknologi dalam perusahaan perbankan akan membantu dan mempercepat proses pelayanan, sehingga financial teknologi pada era modern ini memiliki peranan yang penting.

Banyak perbankan yang sudah menerapkan teknologi keuangan atau yang sering disebut *financial technology*. Menurut Pribadiono (2016), *Financial Technology* merupakan perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor financial dengan sentuhan teknologi modern. Sedangkan menurut Asmara Jaya & Alit

(2017), banyak perusahaan startup baru yang hadir khususnya bidang fintech yang intinya ialah jenis perusahaan jasa keuangan yang digabungkan dengan teknologi, fintech merupakan cara baru dalam melakukan transaksi perbankan di era kemajuan teknologi saat ini.

*National Digital Research Center (NDRC)* mendefinisikan Fintech sebagai istilah yang dapat digunakan untuk inovasi dalam bidang jasa keuangan atau finansial. Inovasi ini dapat juga disebut sebagai inovasi finansial yang diberi sentuhan teknologi modern. Tetapi fintech juga dapat diartikan untuk membantu untuk memaksimalkan dalam penggunaan teknologi untuk mengubah, mempertajam atau mempercepat berbagai aspek pelayanan keuangan seperti metode pembayaran hingga transfer dana, pengumpulan dana, pinjaman bahkan sampai pada pengelolaan asset bisa kemudian dipercepat dan dipersingkat dengan menggunakan teknologi.

Berdasarkan pernyataan di atas wajar jika fintech kemudian secara cepat menjadi kebutuhan yang akhirnya mengubah gaya hidup masyarakat banyak khususnya mereka yang bergerak dalam teknologi dan keuangan. Fintech sedikit demi sedikit mengubah gaya hidup masyarakat dan perusahaan baru dibidang keuangan menciptakan inovasi baru fintech. Dengan adanya fintech dalam masyarakat diharapkan dapat meningkatkan taraf daya beli karena sudah dipermudah dengan teknologi sehingga perekonomian yang ada akan membaik.

Dalam persaingan industry yang semakin maju terutama dalam bidang teknologi finansial perusahaan dituntut untuk dapat bersaing dengan kemajuan jaman dan kompetitor yang ada pada masing-masing bidangnya. PT. BCA Tbk yang merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa keuangan yang cukup terkenal di Indonesia merasa perlu terus mengembangkan teknologi finansial yang dimiliki perusahaan agar tidak tertinggal pada kemajuan jaman yang serba modern. Menurut Apriyani (2016), lembaga perbankan perlu memanfaatkan penerapan teknologi finansial untuk meningkatkan efisiensi kegiatan profesional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya, sebab pemanfaatan teknologi

finansial tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online dan penggunaan data internet untuk akses data digital.

Kemudahan layanan finansial yang ada pada Bank BCA sudah dapat di rasakan oleh masyarakat umum sebagai nasabah secara langsung. Salah satunya yang sering digunakan oleh masyarakat adalah *e-banking*. Bank BCA secara masif memperkenalkan *e-banking* pada tahun 2001 yang disebut Klik BCA. Dengan adanya fasilitas yang ada ini dapat mempermudah masyarakat dalam bertransaksi seperti transfer yang dapat di akses hanya melalui internet dibanding dnegan 10 tahun lalu, nasabah harus pergi ke mesin ATM atau pergi ke kantor Bank BCA.

Menurut Kloter (2005), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

1. Teknologi adalah cara dimana kualitas hidup manusia ditingkatkan dengan pengenalan produk baru.
2. Teknologi adalah cabang pengetahuan yang berhubungan dengan penciptaan dan penggunaan sarana teknis dan yang memiliki keterkaitan dengan kehidupan, masyarakat, dan lingkungan.
3. Teknologi juga penerapan ilmu pengetahuan (kombinasi teknik ilmiah dan material) untuk memenuhi tujuan atau memecahkan suatu masalah.

Dengan demikian pelayanan dan teknologi dalam suatu perusahaan perbankan dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah sebagai lembaga keuangan masyarakat. Berdasarkan situasi. Menurut Firmansha dan Widianti (2016), dengan adanya kemajuan teknologi perbankan tersebut, maka efektifitas waktu dapat dipercepat dalam sistem transaksi perbankan antar nasabah.

Namun dalam penerapannya meski pengguna internet dari tahun ketahun terus meningkat tetapi pengguna finansial teknologi relatif rendah. Menurut survei yang dilakukan lembaga Saring Vision pada 6 bank besar di Indonesia, jumlah pengguna *e-banking* di Indonesia tercatat 5,7 juta orang pada tahun 2012 dan bertambah hanya 20% pada tahun 2015, sisanya di daerah pelosok dan masih belum terjangkau bahkan mengenal *fintech* maupun *e-banking*. Menurut survei dari MRI (2016), membandingkan antara pengguna internet dengan pengguna *fintech* di Indonesia masih memiliki perbandingan yang sangat signifikan.

**Tabel.1**

**Pengguna Internet di Indonesia Berdasarkan Opini Nasabah 6 Bank Tahun 2012-2015**

Tahun	Jumlah penduduk	Jumlah pengguna internet	Penetrasi pengguna internet
2012	240.000.000	22%	26%
2013	245.000.000	30%	34%
2014	248.000.000	37%	44%
2015	250.000.000	42%	56%

**Sumber: Sharing Vision diolah MRI (2016).**

Sedangkan dari sumber data Asosiasi Fintech Indonesia dan badan yang mengawasi Otoritas jasa keuangan., tren fintech di tahun 2017 di dominasi oleh aktivitas perbankan seperti *payment* dan *lending*. *Payment* tentunya menjadi tren nomor satu perkembangan fintech karena bertransaksi adalah faktor utama dalam aktivitas keuangan yang dilakukan oleh semua orang. Sementara bisnis *lending* atau yang disebut pinjaman juga menyumbang angka yang besar dalam perkembangan fintech.

**Tabel.2**

**Pasar *Finacial Teknologi (Fintech)* Indonesia**

Sektor	Pangsa Pasar (%)
Pembayaran	44,22
Pembiayaan	17,78
Agregator	12,59
Personal/Financial Planing	8,15
Crowdfunding	8,15
Lainnya	11,11

**Sumber: Asosiasi Fintech dan OJK (2017)**

Konsep *Financial Technology* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang financial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern yang mengikuti layanan keuangan berbasis digital yang sedang berkembang di Indonesia seperti, *payment channel system, digital banking, online digital insurance, peer to peer lending, dan crowd funding* (Siregar 2016). Namun pada kenyataannya faktor pengguna fintech terbesar pada bidang pembayaran masih dibawah angka 50% yang artinya masih belum separuh nasabah dari perbankan yang menggunakan fintech untuk melakukan transaksi pembayaran perbankan. Sedangkan dari bidang yang lain masih sangat signifikan dibawah 20% untuk penggunaan fintech dibidang masing-masing.

Kuatnya arus teknologi dalam bidang keuangan perbankan menuntut untuk Bank Indonesia sebagai bank sentral di Republik Indonesia untuk memastikan ketertiban lalu lintas keuangan dengan aman, dalam hal ini Bank Indonesia selaku induk bank harus dapat menjamin dengan menjadi:

1. *Fasilitator*. Bank Indonesia berperan menjadi fasilitator dalam hal penyediaan lahan untuk lalu lintas pembayaran.
2. *Analisis Bisnis yang Intelektual*. Melalui kerjasamanya dengan otoritas dan agen-agen internasional, Bank Indonesia menjadi analis bagi para pelaku usaha fintech untuk memberikan pandangan dan arahan tentang bagaimana menciptakan sistem pembayaran yang tertib dan aman.
3. *Assesment*. Bank Indonesia melakukan pengawasan (*monitoring*) dan penilaian (*assessment*) terhadap setiap kegiatan usaha yang melibatkan fintech dan sistem pembayarannya menggunakan teknologi.
4. *Koordinasi dan komunikasi*. Bank Indonesia senantiasa menjaga hubungan dengan komunitas terkait untuk tetap mendukung keberadaan fintech sebagai sistem

pembayaran di Indonesia. Bank di Indonesia juga senantiasa berkomitmen untuk mendukung para pelaku usaha di Indonesia dengan memberikan pengarahan secara berkala mengenai Fintech.

Dengan kemajuan ekonomi yang sangat pesat dengan adanya keberadaan fintech dalam bidang perbankan dengan tujuan memberi kemudahan dalam perekonomian nyatanya menyebabkan jurang pemisah pada masyarakat. Selain faktor penggunaan teknologi finansial untuk akses ke lembaga perbankan yang relatif rendah, faktor lain yang menjadikan masyarakat Indonesia masih kesulitan dalam mengakses layanan perbankan, khususnya di daerah terdepan, terluar, dan terpencil adalah tidak meratanya akses terhadap layanan perbankan tersebut.

Menurut Habibi (2016), tidak meratanya akses layanan perbankan hingga kini masih menjadi permasalahan yang masih terus dihadapi oleh lembaga perbankan, khususnya masyarakat di daerah terpencil yang tidak dapat dijangkau oleh lembaga perbankan dan jasa keuangan tersebut, yang disebabkan oleh kondisi masyarakat yang belum sepenuhnya mengenal layanan perbankan dan jasa keuangan lainnya, hingga berpotensi dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sampai saat ini fintech memiliki sisi yang dianggap mengancam masyarakat yang belum siap dengan kehadirannya dan timbulah kesenjangan pada perekonomian.

Dengan adanya permasalahan yang timbul, situasi perekonomian dengan hadirnya perusahaan fintech Bank BCA sebagai bank terkemuka di Indonesia tentunya juga harus memiliki strategi untuk menanggapi situasi ini. Menurut Kolter (2008) analisis SWOT merupakan penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) pada suatu perusahaan. Dari penjelasan diatas maka penulis ingin meneliti finansial teknologi yang ada pada bank BCA menggunakan

analisis SWOT dengan judul “Analisis SWOT pada Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Pelayanan Bank BCA cabang karangploso Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis mengambil pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perkembangan fintech yang ada pada Bank BCA cabang karangploso di Malang terhadap kualitas layanan?
2. Bagaimana analisis SWOT pada implementasi fintech pada Bank BCA cabang karangploso di Malang terhadap kualitas layanan?
3. Bagaimana pelayanan fintech yang ada pada Bank BCA cabang karangploso di Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perkembangan fintech yang ada pada Bank BCA Cabang karangploso terhadap layanan kualitas
2. Untuk mengetahui seberapa jauh peranan fintech dalam membantu pelayanan perbankan pada nasabah melalui analisis SWOT .
3. Untuk mengetahui pelayanan fintech yang ada pada Bank BCA cabang karangploso di Malang

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Bagi penulis ingin membandingkan penerapan teori yang telah didapat pada perkuliahan dengan yang diterapkan pada Bank BCA cabang karangploso Malang. Penulis juga dapat mengetahui strategi yang digunakan Bank BCA untuk menanggapi perkembangan jaman terutama pada bidang teknologi. Selain itu penulis juga dapat memahami permasalahan yang



sedang di hadapi oleh Bank BCA sehingga dapat menganalisis strategi yang ada dan digunakan dalam situasi tersebut.

Bagi universitas penulis berharap dapat memberikan pengetahuan bagi generasi-generasi penerus yang tertarik pada bidang perbankan. Selain itu untuk generasi penerus, penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan refrensi bagi peneliti selanjutnya yang akana meneliti dibidang yang sama.

Bagi masyarakat luas dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui sejauh mana perkembangan teknologi finansial yang ada pada era modern ini. Selain itu penulis berharap dapat memberikan pengetahuan dan informasi mengenai fintech yang dapat digunakan untuk mempermudah transaksi dibidang perbankan kususnya Bank BCA cabang karangploso Malang.

Bagi pihak Bank BCA dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat memberikan refrensi mengenai implementasi teknologi finansial yang berkaitan dengan strategi Bank BCA menggunakan analisis SWOT. Dengan adanya penelitian ini Bank BCA dapat menentukan atau memperbaiki layanan finansial yang menggunakan basis teknologi. Selain itu Bank BCA dapat mengetahui sejauh mana perkembangan dan jangkauan teknologi finansial yang dimiliki oleh Bank BCA tersebut.