

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING PADA BANK BJB CABANG PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE SWOT

¹Febi Dinata Yuda, ²Tri Oktarina

Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma, Jl. Jenderal Ahmad Yani No.3, 9/10 Ulu,
Kecamatan Seberang Ulu I, Kota Palembang, Indonesia, 30111
e-mail: ¹febid8196@gmail.com, ²tri_oktarina@binadarma.ac.id

Abstract

This service aims to support the use of the BJB DIGI mobile banking application in Palembang City through a digital education approach and feature innovation. Activities involve socialization to customers, identification of usage constraints, and training on application features. The results show that digital education improves customer understanding of the service, while strengthening technical infrastructure can minimize operational constraints. This strategy contributes to increasing customer loyalty and satisfaction.

Keywords: Mobile Banking, BJB DIGI, Digital Banking

Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk mendukung penggunaan aplikasi mobile banking BJB DIGI di Kota Palembang melalui pendekatan edukasi digital dan inovasi fitur. Kegiatan melibatkan sosialisasi kepada nasabah, identifikasi kendala penggunaan, serta pelatihan mengenai fitur aplikasi. Hasil menunjukkan bahwa edukasi digital meningkatkan pemahaman nasabah terhadap layanan, sementara penguatan infrastruktur teknis dapat meminimalkan kendala operasional. Strategi ini berkontribusi pada peningkatan loyalitas dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Mobile Banking, BJB DIGI, Perbankan Digital

1. PENDAHULUAN

Pada zaman yang modern ini teknologi informasi semakin canggih dan berkembang pesat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat di era digital saat ini telah mempengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik. Menurut Schallmo et al., (2017) Adanya teknologi yang semakin canggih ini menyebabkan meningkatnya persaingan di dunia perusahaan.

Perbankan menjadi salah satu industri yang terkena dampak digitalisasi, karena bank merupakan fondasi dari sistem keuangan. Perbankan merupakan subsektor jasa keuangan yang operasionalnya sangat penting bagi perekonomian. Maka dari itu adanya fenomena digitalisasi ini, mempengaruhi perbankan untuk mengikuti kemajuan digital. Menurut peraturan OJK No.12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital

PT. Bank Pembangunan daerah Jawa Barat merupakan salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) di Indonesia, yang menciptakan inovasi layanan perbankan digital, yaitu aplikasi *mobile banking* bjb DIGI. Bjb DIGI merupakan aplikasi *mobile* perbankan elektronik dengan sistem operasi android dan iOS yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mengakses berbagai macam layanan perbankan elektronik dan digital milik bank BJB yang di dalamnya terdapat bjb SMS, bjb NET, dan bjb *MOBILE*.

Dengan adanya Aplikasi DIGI *Mobile banking* Bank BJB ini menjadikan bukti komitmen bank BJB dalam memberikan kemudahan kepada para pengguna, dalam hal ini beberapa ancaman juga muncul. Faktor yang menyebabkan nasabah mempertimbangkan dalam penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BJB DIGI ini yaitu karena *rating* dan ulasan yang diberikan oleh para nasabah yang telah menggunakannya.

Sebelum hal ini terjadi, perlu adanya strategi khusus yang dirancang agar organisasi atau perusahaan dapat menghadapi perubahan zaman yang semakin maju. Analisis SWOT telah menjadi salah satu strategi yang ampuh untuk menghadapi persaingan dalam bisnis, baik tingkat nasional maupun internasional. Analisis ini juga dapat digunakan sebagai alat bantu pembuatan keputusan dalam rangka perancangan program baru pada sebuah organisasi atau perusahaan.

2. METODE

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif deskriptif, yaitu data-data yang digunakan merupakan jenis data yang menggunakan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul dari penelitian. Data kualitatif ini diperoleh dengan cara observasi, wawancara mendalam, dan studi pustaka.

Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

a. Pengumpulan data

Tahap ini merupakan tahap yang penting karena tahap ini merupakan model data yang digunakan untuk tahapan selanjutnya. Peneliti mengambil 2 orang pihak bank BJB KCP Tipe B BPKAD yang potensial memberikan data atau informasi yang akurat.

b. Reduksi Data

Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data. Selanjutnya mencari tambahan data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

c. Penyajian Data

Penyajian data dengan metode analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan alat yang digunakan untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Dimana SWOT ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh perusahaan dapat di sesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Analisis SWOT ini akan

dilakukan pada aplikasi DIGI *mobile banking* bank BJB.

3. HASIL

Penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi mobile banking Bank BJB di Cabang Palembang. Data yang diperoleh melalui kuesioner, wawancara, dan observasi diolah dan dianalisis berdasarkan kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats). Berikut ini penjelasannya :

a. Kekuatan (Strengths)

- 1) Kemudahan Penggunaan Aplikasi BJB Digi memiliki antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, sehingga dapat diakses oleh berbagai kelompok usia.
- 2) Fitur Lengkap Aplikasi ini menawarkan fitur-fitur lengkap, seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, top-up e-wallet, dan pembelian produk digital.
- 3) Keamanan Transaksi Aplikasi BJB Digi dilengkapi dengan sistem keamanan berlapis, seperti autentikasi dua faktor dan enkripsi data.
- 4) Dukungan Layanan Pelanggan Bank BJB menyediakan layanan pelanggan 24/7 yang responsif untuk menangani masalah nasabah terkait aplikasi.

b. Kelemahan (Weaknesses)

- 1) **Ketergantungan pada Koneksi Internet** Aplikasi membutuhkan koneksi internet yang stabil, sehingga pengguna di daerah dengan akses internet terbatas mengalami kesulitan.
- 2) **Bug dan Gangguan Teknis** Beberapa pengguna melaporkan adanya bug dan gangguan teknis yang memengaruhi pengalaman mereka.
- 3) **Fitur yang Kurang Kompetitif** Beberapa fitur dinilai kurang bersaing dibandingkan aplikasi mobile banking dari bank lain.

c. Peluang (Opportunities)

- 1) **Peningkatan Pengguna Digital** Tren peningkatan penggunaan teknologi digital memberikan peluang besar bagi Bank BJB untuk meningkatkan adopsi aplikasi mobile banking.
- 2) **Kerjasama dengan Mitra** Bank BJB dapat menjalin kerjasama dengan

perusahaan fintech dan merchant untuk memperluas fitur dan layanan.

- 3) **Edukasi dan Promosi** Meningkatkan kampanye edukasi dan promosi dapat menarik lebih banyak pengguna baru.

d. Ancaman (Threats)

- 1) **Persaingan dari Bank Lain** Bank lain menawarkan aplikasi mobile banking dengan fitur yang lebih inovatif, seperti personalisasi layanan dan cashback.
- 2) **Keamanan Siber** Ancaman serangan siber dapat merusak reputasi dan kepercayaan nasabah terhadap aplikasi.
- 3) **Perubahan Regulasi** Regulasi baru dari pemerintah dapat memengaruhi operasional aplikasi mobile banking.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengoptimalan aplikasi BJB Digi memerlukan strategi yang terintegrasi antara penguatan fitur, peningkatan keamanan, dan pendekatan edukasi kepada nasabah. Dengan demikian, aplikasi ini dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah di Bank BJB Cabang Palembang.

4. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis SWOT, aplikasi mobile banking Bank BJB Cabang Palembang memiliki sejumlah keunggulan yang dapat dioptimalkan, namun juga menghadapi tantangan yang harus diatasi. Berikut adalah pembahasan mendalam terkait masing-masing aspek:

- a. **Optimalisasi Kekuatan** Bank BJB perlu memaksimalkan kekuatan aplikasi BJB Digi, seperti keamanan transaksi dan fitur lengkap, untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah menambahkan fitur personalisasi, seperti pengelolaan keuangan berbasis AI.
- b. **Mengatasi Kelemahan** Untuk mengatasi gangguan teknis, Bank BJB perlu meningkatkan pengembangan aplikasi dengan melakukan pembaruan sistem secara berkala. Selain itu, edukasi kepada nasabah tentang pentingnya koneksi internet yang stabil dapat membantu mengurangi keluhan pengguna.
- c. **Memfaatkan Peluang** Bank BJB dapat memanfaatkan tren digitalisasi dengan meningkatkan promosi aplikasi melalui media sosial dan mengadakan program edukasi digital untuk nasabah. Kerjasama

dengan e- 1. commerce atau platform pembayaran digital juga dapat menjadi strategi untuk memperluas jangkauan pengguna.

- d. **Menghadapi Ancaman** Dalam menghadapi persaingan, Bank BJB dapat melakukan inovasi pada fitur aplikasi, seperti penambahan cashback atau program loyalitas. Selain itu, Bank BJB perlu meningkatkan keamanan siber dengan menggandeng perusahaan teknologi terpercaya untuk memastikan perlindungan data nasabah.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Analisis Penggunaan Aplikasi Mobile Banking pada Bank BJB Cabang Palembang” menggunakan metode SWOT, beberapa kesimpulan dapat diambil sebagai berikut:

- a. **Kekuatan (Strengths):** Aplikasi mobile banking Bank BJB memiliki fitur-fitur yang lengkap seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan layanan e-wallet. Selain itu, aplikasi ini didukung oleh antarmuka yang user-friendly, sehingga mudah digunakan oleh berbagai kalangan nasabah. Keamanan transaksi juga menjadi keunggulan utama dengan diterapkannya sistem autentikasi berlapis.
- b. **Kelemahan (Weaknesses):** Kendala yang ditemukan dalam aplikasi ini adalah adanya gangguan teknis seperti sistem yang sering maintenance pada jam-jam tertentu, serta kurangnya edukasi kepada nasabah mengenai pemanfaatan fitur-fitur aplikasi secara maksimal. Selain itu, masih terdapat keluhan terkait kecepatan aplikasi, khususnya pada jam sibuk.
- c. **Peluang (Opportunities):** Bank BJB memiliki peluang besar untuk meningkatkan penetrasi pengguna aplikasi mobile banking di Palembang melalui promosi yang lebih agresif dan edukasi digital. Kemajuan teknologi dan meningkatnya adopsi digital di masyarakat menjadi momentum bagi Bank BJB untuk terus memperluas layanan digital.
- d. **Ancaman (Threats):** Tingginya persaingan antarbank dalam menawarkan layanan mobile banking yang inovatif menjadi tantangan besar. Selain itu, ancaman dari sisi keamanan siber juga

memerlukan perhatian khusus untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Berdasarkan analisis SWOT tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi mobile banking Bank BJB sudah cukup baik dari segi fitur dan keamanan, namun masih perlu dilakukan peningkatan pada aspek teknis dan edukasi nasabah.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih penulis kepada pihak yang membantu ataupun memberikan dukungan terkait dengan penelitian yang dilakukan seperti bantuan fasilitas, dana dan lain sebagainya. Tak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada Bank BJB Cabang Palembang karena telah mengizinkan saya untuk melaksanakan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arbaini. (2020). *Online Customer Rating dan Customer Review dalam Pengambilan Keputusan Pembelian*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 15(2), 123-131.
- [2] Al Aziz, M., et al. (2022). *Tren dan Inovasi Perbankan Digital: Studi pada Layanan Mobile Banking di Indonesia*. Journal of Digital Banking Studies, 10(1), 45-56.
- [3] Fajar Nur'aini, D. F. (2023). *Penerapan Analisis SWOT dalam Strategi Perusahaan*. Jurnal Strategi Bisnis, 8(3), 34-47.
- [4] Haag, S., & Keen, P. (1996). *Information Technology: Understanding Applications and Impacts*. New York: McGraw-Hill.
- [5] Jogiyanto, H. M. (1999). *Sistem Informasi Strategis*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6] Mundir, & Lilik Nur Hayati. (2021). *Teknologi Digital dalam Perbankan: Analisis Implementasi Mobile Banking*. Jurnal Teknologi Finansial, 12(2), 101-110.
- [7] Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2018). *Peraturan OJK Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Layanan Perbankan Digital*. Jakarta: OJK.
- [8] Preissman, S., & Bruce, H. (2014). *Mobile Applications in Modern Business*. London: Pearson.
- [9] Rangkuti, F. (2013). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- [10] Schallmo, D., Williams, C., & Boardman, L. (2017). *Digital Transformation Frameworks: Adapting to Market Needs*. Springer.
- [11] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [12] Wiagustini, L., & Pertamawati, N. (2015). *Analisis Internal dan Eksternal pada Perusahaan Perbankan*. Jurnal Ekonomi dan Keuangan, 9(1), 23-36.
- [13] Williams, B., & Sawyer, S. (2003). *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers and Communications*. New York: McGraw-Hill.
- [14] M. Rafiul Hassan, B. Nath, M. Kirley, and J. Kamruzzaman, "A hybrid of multiobjective Evolutionary Algorithm and HMM-Fuzzy model for time series prediction," *Neurocomputing*, vol. 81, pp. 1–11, 2012.
- [15] A. K. Uysal and S. Gunal, "Text classification using genetic algorithm oriented latent semantic features," *Expert Syst. Appl.*, vol. 41, no. 13, pp. 5938–5947, 2014.
- [16] A. Qazi, R. G. Raj, G. Hardaker, and C. Standing, "A systematic literature review on opinion types and sentiment analysis techniques," *Internet Res.*, vol. 27, no. 3, pp. 608–630, 2017.