

ANALISIS PENGEMBANGAN FITUR APLIKASI MOBILE BANKING PADA BANK XYZ

Nanda Nurisya Merliani¹, Retno Waluyo²

^{1,2} Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto

Email : nandanurisy@gmail.com

ABSTRAK

Bank XYZ merupakan salah satu bank yang telah mengembangkan penggunaan *mobile banking*. Seiring perkembangan penggunaan *mobile banking* banyak bank-bank kompetitor yang meningkatkan layanan dan inovasi fitur pada *mobile banking*, sehingga dapat menjadi ancaman. Bank XYZ harus meningkatkan daya saing terhadap bank-bank kompetitor dengan mengidentifikasi permasalahan menggunakan metode analisis SWOT, kemudian dilakukan pemetaan prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower Matrix untuk menentukan pengembangan fitur yang dapat dilakukan Bank XYZ agar dapat memberikan layanan perbankan yang lebih baik dan optimal. Dari analisis SWOT dan Eisenhower Matrix yang telah dilakukan menghasilkan rekomendasi pengembangan fitur *mobile banking* Bank XYZ yaitu pengembangan fitur promo dilengkapi dengan kategori-kategori promo, autentikasi pada alur registrasi agar lebih teratur, dan penambahan fitur budget yang mengatur keuangan nasabah dalam mengetahui dan mengatur budget pengeluaran per bulan

Kata Kunci: *mobile banking*, SWOT, Eisenhower Matrix

ABSTRACT

Bank XYZ is one of the banks that has developed the use of mobile banking. Along with the development of the use of mobile banking, many competing banks are improving their services and innovating mobile banking features, so that they can become a threat. Bank XYZ must improve competitiveness against competing banks by identifying problems using the SWOT analysis method, then mapping the priority problems using the Eisenhower Matrix method to determine the feature development that can be done so that Bank XYZ can provide better and optimal banking services. From the SWOT and Eisenhower Matrix analysis that has been carried out, recommendations for the development of XYZ Bank mobile banking features are developed, namely the development of promo features equipped with promo categories, authentication of the registration flow to be more organized, and the addition of budget features that regulate customer finances in knowing and managing budget every month.

Keywords: *mobile banking*, SWOT, Eisenhower Matrix

I. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi informasi oleh perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dengan mengembangkan aplikasi *mobile banking* (Hariansyah et al., 2019). Layanan yang disediakan pada aplikasi *mobile banking* dapat memudahkan nasabah dalam mengakses, mengelola, dan melakukan transaksi perbankan hanya menggunakan *smartphone* (Diningrat et al., 2019).

Bank XYZ merupakan salah satu bank yang telah mengembangkan layanan berbasis digital yaitu *mobile banking* untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara aman, mudah, cepat, dan diakses melalui *smartphone*. Penggunaan Bank XYZ *mobile banking* saat ini sudah semakin berkembang dibuktikan dari data yang didapatkan berdasarkan laporan *analyst meeting* pada kuartal pertama tahun 2022 jumlah pengguna Bank XYZ *mobile banking* mengalami kemajuan dimana pada kuartal pertama tahun 2022 telah mencapai 11,47 juta pengguna.

Masyarakat Indonesia sudah mulai berkembang dalam menggunakan transaksi digital dalam *mobile banking*. Hal tersebut, dibuktikan pada data Bank Indonesia mencatat bahwa per Januari 2022 jumlah transaksi digital *banking* meningkat mencapai 62,82% . Jumlah transaksi digital Bank XYZ pada laporan *analyst meeting* kuartal pertama tahun 2022 juga meningkat signifikan 34,7% mencapai 128 juta transaksi dengan nilai transaksi mencapai Rp 175 triliun.

Penggunaan transaksi digital di Indonesia yang semakin meningkat membuat bank-bank kompetitor mulai meningkatkan layanan *mobile banking* sehingga nasabah atau pengguna akan beralih menggunakan layanan *mobile banking* yang lebih lengkap serta mudah digunakan (Kalifah et al., 2021). Tidak hanya meningkatkan layanan *mobile banking* tetapi juga mengembangkan layanan perbankan konvensional dan digital lainnya. Peningkatan layanan yang dilakukan oleh bank-bank kompetitor dapat menjadi ancaman. Bank XYZ harus meningkatkan daya saing terhadap bank-bank kompetitor agar mampu memberikan

layanan perbankan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan dengan melakukan identifikasi baik dari sisi eksternal dan internal agar mengetahui permasalahan yang dimiliki perusahaan sehingga mampu mengembangkan serta meningkatkan pelayanan yang lebih optimal baik dari layanan konvensional maupun layanan digital.

Dalam melakukan identifikasi Bank XYZ digunakan metode analisis SWOT agar mengetahui kekuatan dan peluang yang dapat ditingkatkan Bank XYZ agar mencapai tujuan yang diinginkan (Astuti & Ratnawati, 2020). Kemudian, mengetahui kelemahan dan ancaman terhadap Bank XYZ agar dapat diminimalisir (Rahmawati et al., 2017). Setelah identifikasi, dilakukan pemrioritasan masalah menggunakan metode Eisenhower Matrix untuk mengetahui masalah mana yang harus diselesaikan terlebih dahulu.

Menurut penelitian oleh (Kurniadi & Rahmadi, 2021) hasil identifikasi yang telah dilakukan berdasarkan faktor internal dan faktor eksternal digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran dalam meningkatkan daya saing dan mengembangkan usaha Kerupuk Merah Jati.

Penelitian lain oleh (Rusanti et al., 2022) mengemukakan hasil analisis aplikasi Sistem Informasi Manajemen Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) dari aspek internal diperoleh kekuatan sekaligus kelemahan dan aspek eksternal diperoleh peluang sekaligus ancaman yang digunakan untuk mengidentifikasi sejauh mana penggunaan aplikasi SiMBA dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan dana infaq, zakat, dan sedekah pada BAZNAS Kabupaten Banjar.

Penelitian oleh (Sofi et al., 2020) mengemukakan hasil analisis berupa informasi mengenai kekuatan serta peluang yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan dan memberikan petunjuk adanya ancaman serta kekurangan yang perlu diminimalisir perusahaan dalam penerapan *cost control system* berbasis website.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis *mobile banking* Bank XYZ dengan

mengidentifikasi permasalahan menggunakan metode analisis SWOT, kemudian dilakukan pemetaan prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower Matrix untuk menentukan pengembangan fitur yang dapat dilakukan Bank XYZ agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Bank XYZ.

II. TINJAUAN PUSTAKA

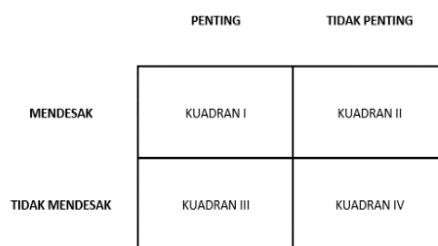
Analisis SWOT

Menurut (Sutiarkoro, 2017) analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal dan faktor eksternal suatu organisasi berdasarkan empat aspek yaitu :

1. *Strength* (Kekuatan)
Merupakan faktor internal yang dapat memberikan keuntungan atau kelebihan suatu organisasi dibandingkan organisasi lain.
2. *Weakness* (Kelemahan)
Merupakan faktor internal memuat kelemahan-kelemahan suatu organisasi yang mungkin tidak dimiliki oleh organisasi lain.
3. *Opportunities* (Peluang)
Merupakan faktor eksternal memuat peluang-peluang yang dimiliki organisasi untuk meningkatkan proses bisnisnya sehingga dapat bersaing dengan organisasi lain.
4. *Threats* (Ancaman)
Merupakan faktor eksternal mendeteksi ancaman-ancaman yang dihadapi suatu organisasi memiliki potensi untuk menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.

Eisenhower Matrix

Menurut (Rafke & Lestari, 2017) Eisenhower matrix ini digunakan untuk memprioritaskan masalah dengan melihat 2 faktor, antara lain penting atau tidak pentingnya suatu permasalahan dan mendesak atau tidaknya suatu permasalahan. Menurut (Hasan et al., 2022) dalam mengklasifikasikan masalah pada Eisenhower matrix dibagi menjadi 4 kuadran seperti pada gambar 1.



Gambar 1. Eisenhower Matrix

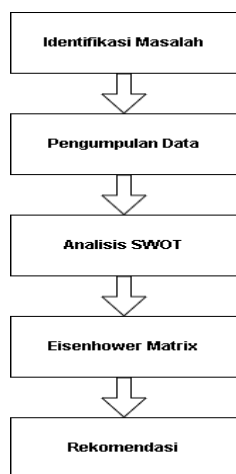
Kuadran pertama, penting dan mendesak menjadi prioritas utama yang harus segera diselesaikan. Kuadran kedua, penting dan tidak mendesak untuk masalah yang dapat diselesaikan dalam jangka panjang. Kuadran ketiga, tidak penting dan mendesak untuk masalah yang dapat diselesaikan oleh profesional lain. Kuadran keempat, tidak penting dan tidak mendesak untuk masalah yang belum memiliki tenggat waktu dan dapat diabaikan.

Mobile Banking

Merupakan layanan perbankan yang diakses nasabah melalui *smartphone* untuk melakukan aktivitas perbankan seperti transfer, cek saldo, pembayaran, dan pembelian (Nawangasari & Putri, 2020). Nasabah yang menggunakan *mobile banking* akan secara cepat, efektif, dan efisien dalam mendapatkan informasi mengenai perbankan dan melakukan transaksi. Dalam penggunaan *mobile banking*, bank telah menjamin keamanan dan privasi data nasabah oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab (Styarini & Riptiono, 2020).

III. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian yang dilakukan meliputi identifikasi masalah, pengumpulan data, analisis SWOT, analisis Eisenhower matrix, dan rekomendasi seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Pada tahapan identifikasi masalah dilakukan untuk mengumpulkan dan mengidentifikasi masalah yang ditemukan. Pada tahapan pengumpulan data dilakukan observasi menghasilkan informasi dari dokumen resmi, wawancara dengan pengguna mobile banking Bank XYZ, studi pustaka dilakukan untuk mempelajari dan mencari penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik yang dibahas pada penelitian ini dan dijadikan sumber referensi. Pada penelitian ini digunakan metode SWOT untuk mengukur kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman suatu organisasi. Metode Eisenhower matrix digunakan untuk mengklasifikasi masalah dengan 4 kuadran.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis yang pertama kali dilakukan dalam mengidentifikasi Bank XYZ dari faktor internal untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan, sedangkan faktor eksternal untuk mengetahui peluang dan ancaman hasil analisis metode SWOT pada tabel 1.

Strengths (Kekuatan) Memiliki posisi kuat di Industri perbankan Indonesia Memiliki lebih dari 2200 cabang Memiliki produk yang beragam	Weakness (Kelemahan) Promo yang ditawarkan kurang menarik Kantor cabang dan mesin ATM yang belum meluas ke daerah-daerah
--	---

Aksesibilitas aplikasi yang canggih (<i>fingerprint</i> dan <i>face regonition</i>) Layanan yang ditawarkan beragam Keamanan yang terjamin Ringan Biaya	Update aplikasi yang membingungkan Alur produk yang kurang efisien Kurang dalam inovasi fitur Stabilitas aplikasi masih kurang
Opportunities (Peluang) Memperluas dan memperkuat pasar melalui Brand Ambassador Meningkatnya kesadaran masyarakat Indoensia untuk menabung sejak pandemi Memperluas pasar melalui kerjasama dengan beberapa institusi pendidikan Memaksimalkan performa subsidiary Meningkatkan literasi finansial masyarakat Penyempurnaan aplikasi	Threats (Ancaman) Krisis ekonomi akibat pandemi covid-19 Meningkatnya jumlah bank konvensional Promosi besar-besaran dari kompetitor Reputasi buruk akibat adanya kasus dengan nasabah Aplikasi mobile banking kompetitor yang lebih inovatif dan canggih

Dari analisis yang telah dilakukan baik dari sisi internal dan eksternal ditemukan beberapa permasalahan:

1. Promo yang ditawarkan kurang menarik.
2. Kantor cabang dan ATM tidak merata ke daerah-daerah sehingga masyarakat kesulitan untuk melakukan transaksi.
3. Alur produk yang kurang efisien. Dalam hal ini alur registrasi pada mobile banking Bank XYZ membingungkan dan tidak teratur.
4. Banyaknya inovasi fitur yang dilakukan oleh bank-bank kompetitor seperti fitur mengatur keuangan nasabah yang dapat memudahkan dalam mengelola keuangan

baik dari pengeluaran maupun pendapatan. Namun, mobile banking Bank XYZ belum memiliki fitur mengatur keuangan bagi nasabah.

Setelah diketahui permasalahan pada Bank XYZ berdasarkan analisis SWOT, tahap selanjutnya dilakukan pemetaan untuk mengetahui prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower Matrix. Hasil analisis menggunakan metode Eisenhower Matrix terdapat pada Tabel 2.

Tabel 2. Eisenhower Matrix

	Mendesak	Tidak Mendesak
Penting	<p>Kuadran I</p> <p>Promo yang ditawarkan kurang menarik</p>	<p>Kuadran II</p> <p>Alur produk kurang efisien</p>
Tidak Penting	<p>Kuadran III</p> <p>Belum adanya fitur mengatur keuangan</p>	<p>Kuadran IV</p> <p>Kantor cabang dan mesin ATM yang belum merata ke daerah-daerah</p>

Hasil dari analisis prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower Matrix ditemukan bahwa pada Kuadran I mengenai promo yang ditawarkan kurang menarik menjadi prioritas utama, Kuadran II mengenai alur produk kurang efisien menjadi prioritas kedua, Kuadran III mengenai belum adanya fitur mengatur keuangan menjadi prioritas terakhir, dan Kuadran IV mengenai kantor cabang dan mesin ATM belum merata ke daerah-daerah dapat diabaikan karena pengguna yang masih kesulitan dalam melakukan aktivitas pada kantor cabang dan mesin ATM konvensional bisa mulai beralih menggunakan aktivitas digital menggunakan *mobile* dan *internet banking* Bank XYZ.

Setelah diketahui hasil pemetaan prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower matrix, tahap selanjutnya merumuskan

rekomendasi pengembangan fitur mobile banking Bank XYZ. Hasil rekomendasi pengembangan fitur mobile banking Bank XYZ antara lain:

1. Promo, pengembangan fitur promo pada mobile banking Bank XYZ yang memberikan informasi mengenai syarat dan ketentuan promo, dimana menambahkan card-card promo pada halaman utama dan didalam fitur ditampilkan berdasarkan kategori-kategori yaitu kategori semua, kuliner, gaya hidup, dan fashion.
2. Autentikasi, pengembangan autentikasi dilakukan dengan perbaikan pada alur registrasi lebih teratur dan urut sesuai nomor yang dicantumkan pada halaman registrasi.
3. Budgeting, penambahan fitur pengatur keuangan, dimana fitur budgeting menampilkan detail budget pengeluaran. Pengguna dapat membuat batasan saldo budget per bulan dengan melakukan pengisian form budgeting. Kemudian, pengguna dapat menentukan batasan nominal budget sesuai kategori-kategori yang diinginkan sehingga lebih terstruktur pengeluaran yang akan dilakukan untuk apa saja. Pengguna juga dapat menginputkan catatan pengeluaran untuk mengakumulasi pengeluaran yang mereka lakukan sesuai kategori budgeting yang sudah ditentukan pengguna sebelumnya. Selain itu, pengguna juga dapat melihat riwayat budget per bulan yang sudah mereka selesaikan dengan memilih *rows button* pada halaman utama budgeting.

V. PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari penelitian yang telah dilakukan dengan analisis SWOT dan pemetaan prioritas masalah menggunakan metode Eisenhower matrix menghasilkan rekomendasi pengembangan fitur mobile banking Bank XYZ yaitu pada prioritas utama dilakukan pengembangan fitur promo dilengkapi dengan kategori-kategori promo, autentikasi pada alur registrasi agar lebih teratur, dan penambahan fitur budget yang mengatur keuangan nasabah dalam

mengetahui dan mengatur budget pengeluaran per bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, A. M. I., & Ratnawati, S. (2020). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran (Studi Kasus di Kantor Pos Kota Magelang 56100). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 17(2), 58–70.
- Diningrat, M. S. M., Bambang Soedjiono W.A., & Henderi. (2019). *Evaluasi Penerimaan Aplikasi Mobile Banking BNI Terhadap Minat Nasabah Menggunakan UTAUT (Studi Kasus: BNI Cabang UGM)*. 5, 2–6.
- Hariansyah, F. A., Wardani, N. H., & Herlambang, A. D. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pengguna Layanan BRI Mobile Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Cirebon. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 9. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hasan, M. H., Chowdhury, M. A., & Wakil, M. A. (2022). Community engagement and public education in northwestern part of Bangladesh: A study regarding heritage conservation. *Heliyon*, 8(3), e09005. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e09005>
- Kalifah, A. R., Triwardhani, D., & Syarif, N. (2021). *Keputusan Pengguna BNI Mobile (Studi Kasus Pada Pengguna BNI Mobile Di Jakarta)*. 2, 962–980.
- Kurniadi, D., & Rahmadi, A. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Guna Pengembangan Usaha Umkm Kerupuk Merah Jati Dengan Menggunakan Swot. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi*, 4(2), 44–52. <https://doi.org/10.31004/jutin.v4i2.3604>
- Nawangasari, S., & Putri, N. D. (2020). Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Bni Mobile Banking Melalui Citra Bank Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 22(1), 55–63. <https://doi.org/10.33557/jurnalmatrik.v22i1.839>
- Pratamahanu, A. N., Ruspian, Mulyanto, H., & Andriyani, M. (2021). Analisis Swot Dalam Menentukan Strategi Bersaing Pada PT. Chaya Interfreight Cargo Cabang Jakarta. *Manajemen Kewirausahaan*, 18(1), 21–28.
- Rafke, H. D., & Lestari, Y. D. (2017). Simulating Fleet Procurement in an Indonesian Logistics Company. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 33(1), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2017.03.001>
- Rahmawati, I., Sungkawa, I., & Suciwati, T. (2017). Strategi Pengembangan Usaha Produk Tape Ketan. *Agrijati*, 31(3).
- Rusanti, N., Malihah, L., & Karimah, H. (2022). *Analisis SWOT Penerapan Aplikasi Sistem Manajemen Informasi BAZNAS (SiMBA) pada Pengelolaan Dana Zakat Infaq dan Sedekah BAZNAS Kabupaten Banjar*. 179–192.
- Sofi, K., Sunge, A. S., Widodasih, R. W. K., & Riady, S. R. (2020). Implementasi Cost Control System Berbasis Website pada Departemen PPIC PT XYZ Menggunakan Analisis SWOT. *Indonesian Journal of Science*, 1(2), 69–80. [file:///C:/Users/ERIKA/Downloads/12-Article Text-44-2-10-20200818 \(1\).pdf](file:///C:/Users/ERIKA/Downloads/12-Article Text-44-2-10-20200818 (1).pdf)
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670–680. <https://doi.org/10.32639/jimmba.v2i4.590>
- Sutiarkoro, A. (2017). *Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Penjualan Katalog Rainbow Creative Semarang Dengan Menggunakan Metode SWOT*. 1–10.