

## **Analisis SWOT Transformasi Digital pada Lansia dalam Penggunaan Jasa Perbankan di Indonesia Era Society 5.0**

**Alfian<sup>1</sup>**

alfian@iainlangsa.ac.id<sup>1</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa<sup>1</sup>

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study is to answer the problems that occur in the elderly in the use of banking services in Indonesia in the era of society 5.0 by using a SWOT Analysis. This research is a type of library research using a qualitative descriptive approach. After conducting a SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats) analysis regarding digital transformation in the elderly in using banking services in Indonesia in the era of society 5.0, it can be concluded that the development of technology in financial institutions has a high level of effectiveness to provide quality banking services to the elderly, but the level of use is still low, because many elderly people do not understand how to use digital services Banking. Preferably, banking companies provide chatbots services for the elderly who want to do digital banking transactions. If an elderly person wants to make transactions using digital banking services, then it can start a conversation with chatbots and all their complaints will be resolved and replied to automatically, although it is unlikely that chatbots will do so to replace banking employees.*

**Keyword** : SWOT analysis, Banking Services, Elderly, Indonesia, Era Society 5.0

### **ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab problematika yang terjadi pada lansia dalam penggunaan jasa perbankan di Indonesia era society 5.0 dengan menggunakan Analisis SWOT. Penelitian ini merupakan jenis library research dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Setelah melakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities dan Threats) mengenai transformasi digital pada lansia dalam menggunakan jasa perbankan di Indonesia era society 5.0 maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi yang ada pada lembaga keuangan memiliki tingkat efektivitas yang tinggi untuk memberikan kualitas layanan perbankan kepada lansia, akan tetapi tingkat penggunaannya masih rendah, dikarenakan banyak lansia yang tidak memahami bagaimana menggunakan layanan digital perbankan. Sebaiknya, perusahaan perbankan menghadirkan layanan chatbots untuk lansia yang ingin melakukan transaksi digital perbankan. Jika seorang lansia ingin melakukan transaksi dengan menggunakan layanan digital perbankan, maka dapat memulai percakapan dengan chatbots dan semua keluh kesahnya akan teratasi dan dibalas secara otomatis, meskipun kecil

kemungkinan chatbots akan melakukannya untuk menggantikan karyawan perbankan.

**Kata Kunci** : Analisis SWOT, Jasa Perbankan, Lansia, Indonesia, Era Society 5.0

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan perbankan telah mengalami banyak perubahan sejak awal kemunculannya. Saat ini, perbankan semakin mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah. Selain itu, perbankan juga semakin fokus pada keberlanjutan dan tanggung jawab sosial, serta memperkuat perannya dalam perekonomian global. Namun, perbankan juga menghadapi berbagai tantangan, seperti persaingan yang semakin ketat dan risiko keamanan siber yang semakin besar. Pertumbuhan jumlah bank di Indonesia terus mengalami peningkatan dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) per Agustus 2021, terdapat 118 bank yang terdaftar di Indonesia, terdiri dari: Bank Umum: 38 bank Bank Perkreditan Rakyat (BPR): 1.684 BPR dengan 5.700 outlet Bank Perkreditan Desa (BPD): 26 BPD Bank Syariah: 15 bank Bank Pembiayaan Rakyat (BPR): 63 BPR dengan 241 outlet Bank Perusahaan Daerah (BPD): 2 BPD Bank Asing: 23 bank Bank Perkreditan Desa Unit Syariah (BPDUS): 2 BPDUS. (Dwiningsih, 2018)

Pertumbuhan jumlah bank di Indonesia ini terus mendukung perkembangan industri perbankan di Indonesia, sehingga semakin meningkatkan akses keuangan dan memperluas pasar bagi industri perbankan di Indonesia. Selain itu, pertumbuhan jumlah bank di Indonesia juga semakin memperkuat posisi Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan di Asia Tenggara. Digitalisasi perbankan di Indonesia telah mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hampir seluruh bank di Indonesia telah memiliki aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui smartphone. Selain mobile banking, internet banking juga semakin populer di Indonesia karena memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online melalui situs web bank. (Mutiasari, 2020)

E-wallet atau dompet digital semakin banyak digunakan di Indonesia dan merupakan alternatif baru dalam melakukan transaksi keuangan, termasuk pembayaran tagihan, pembelian produk dan jasa, dan transfer uang. Beberapa bank di Indonesia juga mulai mengadopsi teknologi blockchain untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan transaksi keuangan. Teknologi AI juga semakin banyak digunakan dalam perbankan untuk meningkatkan layanan dan pengalaman nasabah, seperti melalui chatbot dan pengenalan wajah untuk otentikasi nasabah.

Digitalisasi perbankan ini memberikan banyak manfaat, seperti meningkatkan efisiensi operasional dan mempermudah akses nasabah ke layanan keuangan, serta memperluas pasar dan meningkatkan daya saing industri perbankan di Indonesia. Namun, penggunaan teknologi juga memerlukan perlindungan data pribadi dan keamanan siber yang baik, sehingga industri perbankan di Indonesia perlu terus memperkuat infrastruktur dan perlindungan keamanan siber untuk menjaga kepercayaan nasabah dan menjaga stabilitas sistem keuangan. (Maulidah Narastri, t.t.)

Seiring berkembangnya perbankan di Indonesia melalui transformasi digital untuk memberikan kemudahan bagi nasabah melalui jasa perbankan di era society 5.0, namun tidak menutup kemungkinan perubahan sistem digital tersebut dapat menjadi sebuah permasalahan bagi lansia dalam menggunakan jasa bank seperti Automated Teller Machine (ATM), mobile banking, dan sejenisnya adalah hal yang umum terjadi. Hal ini bisa terjadi karena keterbatasan fisik atau karena kurangnya pemahaman tentang teknologi. Namun, beberapa bank di Indonesia menyediakan layanan khusus untuk nasabah lansia yang membutuhkan bantuan atau pendampingan dalam menggunakan layanan perbankan.

Bank-bank di Indonesia biasanya memiliki layanan customer service yang dapat membantu nasabah, termasuk nasabah lansia, dalam menyelesaikan masalah atau mendapatkan informasi tentang layanan perbankan. Pelayanan beberapa bank menyediakan layanan personal banking yang menyediakan tim khusus untuk memberikan pendampingan kepada nasabah lansia dalam menggunakan layanan perbankan. (Mutiasari, 2020)

Selain itu, lansia juga masih dapat menggunakan layanan perbankan konvensional seperti menabung atau menarik uang tunai melalui teller di bank. Beberapa bank juga menyediakan program edukasi dan pelatihan khusus bagi nasabah lansia agar lebih memahami cara menggunakan layanan perbankan. Dalam hal ini, penting bagi bank dan masyarakat secara keseluruhan untuk meningkatkan kesadaran akan masalah ini dan mempertimbangkan kebutuhan nasabah lansia dalam pengembangan layanan perbankan. Selain itu, keluarga atau orang terdekat dari nasabah lansia juga dapat memberikan pendampingan atau membantu nasabah lansia dalam menggunakan layanan perbankan secara aman dan efektif. (van Wijngaarden dkk., 2012)

Melihat dari fenomena di atas, maka perlu dikaji kembali melalui analisis SWOT pada transformasi layanan jasa digital bagi lansia. Maka dari itu diharapkan perusahaan perbankan dapat semakin meningkatkan layanan jasa digital dan meningkatkan kembali tingkat keamanan penggunaan layanan digital perbankan bagi lansia dari tindakan cybercrime, karena diketahui bahwa lansia sangat mudah mempercayai informasi hoaks yang disebar oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. (van Wijngaarden dkk., 2012)

## **LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Bank**

Bank adalah kegiatan yang berkaitan dengan penghimpunan dana dari masyarakat dan penyaluran dana tersebut untuk mendapatkan keuntungan, baik melalui pemberian kredit, penanaman modal, maupun investasi lainnya. Perbankan juga mencakup berbagai layanan dan produk yang disediakan oleh bank, seperti tabungan, giro, deposito, kredit, kartu kredit, dan transfer uang. Bank adalah institusi keuangan yang terlibat dalam kegiatan perbankan, dan memiliki peran penting dalam perekonomian. Bank berfungsi sebagai perantara antara pihak yang memerlukan dana dengan pihak yang memiliki dana. (Abubakar & Handayani, 2022)

Bank juga menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang dibutuhkan oleh masyarakat dan perusahaan. Kegiatan perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan ekonomi suatu negara, karena dapat memobilisasi dana dan menyalurkannya ke sektor-sektor yang membutuhkan pembiayaan, serta memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Oleh karena itu, perbankan diatur secara ketat oleh otoritas keuangan setiap negara untuk menjaga stabilitas dan kepercayaan publik terhadap sistem keuangan dan perekonomian secara keseluruhan. (Mutiasari, 2020)

### **Jasa-Jasa Bank**

Jasa-jasa perbankan adalah layanan yang disediakan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah. Berikut beberapa contoh jasa-jasa perbankan yang disediakan oleh bank (Abubakar & Handayani, 2022):

- a. Bank menyediakan berbagai jenis produk simpanan, seperti tabungan, deposito, dan rekening giro, yang dapat membantu nasabah mengelola uang mereka dengan aman dan nyaman.
- b. Bank memberikan berbagai macam jenis pembiayaan, seperti pinjaman, kredit, atau leasing, yang dapat membantu nasabah memenuhi kebutuhan finansial mereka, seperti membeli rumah, mobil, atau modal usaha.
- c. Bank menyediakan layanan transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian kartu kredit, dan pencairan cek, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.
- d. Bank menyediakan produk investasi seperti reksa dana, obligasi, atau saham, yang dapat membantu nasabah meningkatkan nilai kekayaan mereka.
- e. Bank juga menyediakan produk asuransi seperti asuransi jiwa dan kesehatan, yang dapat membantu nasabah melindungi diri mereka dari risiko keuangan yang tidak diinginkan.

- f. Bank menyediakan layanan perbankan elektronik seperti ATM, mobile banking, atau internet banking, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online.
- g. Bank menyediakan layanan safe deposit box, di mana nasabah dapat menyimpan dokumen berharga, barang berharga, dan uang dalam kotak yang terletak di brankas bank.
- h. Bank menyediakan layanan pengiriman uang baik ke dalam negeri maupun ke luar negeri, yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi finansial yang melibatkan transfer uang.
- i. Bank menyediakan kartu kredit, yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, baik di dalam maupun di luar negeri, tanpa harus membawa uang tunai.
- j. Bank juga menyediakan layanan pemrosesan transaksi, yang biasanya digunakan oleh perusahaan atau bisnis untuk memproses pembayaran dan transaksi finansial lainnya.
- k. Bank menyediakan layanan treasury, yaitu layanan untuk mengelola risiko keuangan dan investasi yang berkaitan dengan perubahan harga pasar dan nilai tukar mata uang.
- l. Bank juga menyediakan jasa konsultasi keuangan, di mana nasabah dapat meminta saran dan konsultasi mengenai perencanaan keuangan, pengelolaan risiko, dan investasi.

Dari beberapa jasa-jasa perbankan tersebut di atas dapat berbeda-beda antara satu bank dengan bank lainnya, tergantung pada jenis bank, kebijakan, dan strategi bisnis yang dijalankan.

### **Problema Lansia dalam Penggunaan Jasa-Jasa Bank**

Lansia adalah kelompok usia di atas 60 tahun atau usia pensiun yang memasuki masa lanjut usia. Banyak lansia yang tidak terbiasa dengan teknologi perbankan seperti ATM, internet banking, dan mobile banking. Sehingga, mereka kesulitan melakukan transaksi perbankan secara mandiri. Lansia yang memiliki keterbatasan fisik seperti penglihatan dan pendengaran yang menurun, kesulitan dalam menggunakan jasa perbankan seperti ATM atau melakukan transaksi perbankan online. (Abubakar & Handayani, 2022)

Masalah pada daya ingat yang menurun dapat menyulitkan lansia dalam melakukan transaksi perbankan. Lansia lebih rentan menjadi korban penipuan perbankan, karena kurang mengerti cara kerja perbankan atau terkadang terlalu mudah mempercayai orang lain. Lansia seringkali mengalami masalah keuangan, seperti penghasilan yang tidak mencukupi, dana pensiun yang kurang memadai, atau masalah pada aset keuangan yang dimiliki.

Oleh karena itu, bank perlu menyediakan layanan yang dapat membantu lansia dalam menggunakan jasa perbankan, seperti layanan perbankan dengan staf yang terlatih untuk melayani lansia, layanan ATM yang mudah digunakan, dan layanan internet banking atau mobile banking yang mudah dipahami. Selain itu, bank juga harus mengedukasi lansia mengenai cara menggunakan jasa perbankan dengan aman dan efektif serta memberikan edukasi tentang cara melindungi diri dari penipuan perbankan. Bank juga dapat menawarkan produk perbankan yang dapat membantu lansia dalam mengelola keuangan mereka.

Bank dapat menawarkan tabungan khusus lansia dengan bunga yang lebih tinggi dan biaya administrasi yang lebih rendah. Selain itu, bank juga dapat menawarkan produk asuransi kesehatan dan asuransi jiwa yang dirancang khusus untuk lansia, dengan premi yang lebih terjangkau dan manfaat yang lebih sesuai dengan kebutuhan lansia. Bank dapat menawarkan kredit dengan jaminan pensiun yang memungkinkan lansia untuk meminjam uang dengan jaminan dari dana pensiun mereka. Bank dapat menawarkan jasa konsultasi keuangan kepada lansia untuk membantu mereka merencanakan keuangan mereka, mengelola investasi, dan memahami risiko keuangan. Dalam hal pelayanan terhadap lansia, bank juga perlu memperhatikan aspek layanan yang nyaman dan ramah terhadap lansia, seperti penyediaan bangku tunggu yang nyaman, toilet yang bersih dan mudah diakses, ruangan yang terang dan tidak berisik, serta penyediaan fasilitas penunjang seperti kursi roda atau lift untuk lansia yang memiliki keterbatasan fisik (Shabri dkk., 2022).

Dalam keseluruhan, pemberian layanan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan lansia dapat membantu bank memenangkan kepercayaan dan loyalitas lansia sebagai nasabah, dan membantu meningkatkan citra positif dan keuntungan bank secara keseluruhan.

### **Analisis SWOT**

Analisis SWOT adalah suatu kerangka kerja strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dari suatu organisasi atau proyek. Dalam analisis SWOT, kekuatan dan kelemahan bersifat internal, yang berarti bahwa mereka terkait dengan organisasi itu sendiri, sedangkan peluang dan ancaman bersifat eksternal, yang berarti bahwa mereka berkaitan dengan faktor-faktor di luar organisasi yang dapat mempengaruhi kesuksesannya. Analisis SWOT dapat membantu organisasi untuk memahami posisinya dalam lingkungan bisnis yang berubah dan memperbaiki strategi untuk mencapai tujuan bisnis yang diinginkan. (van Wijngaarden dkk., 2012)

Fungsi utama dari analisis SWOT adalah untuk meningkatkan kesadaran akan faktor-faktor yang digunakan untuk membuat keputusan bisnis atau menetapkan strategi bisnis. Untuk melakukan ini, SWOT menganalisis

lingkungan internal dan eksternal dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kelangsungan keputusan (Syarifuddin dkk., 2020).

Ada dua jenis analisis SWOT, yaitu: Analisis SWOT internal dan eksternal. Analisis SWOT internal digunakan untuk menganalisis kekuatan dan kelemahan internal suatu organisasi. Hal ini dapat mencakup sumber daya organisasi, proses bisnis, karyawan, teknologi, dan aspek lain yang terkait dengan operasi organisasi. Sedangkan analisis SWOT eksternal digunakan untuk menganalisis peluang dan ancaman yang dihadapi organisasi dari lingkungan bisnis eksternal. Hal ini dapat mencakup tren pasar, persaingan, regulasi, perkembangan teknologi, dan faktor-faktor ekonomi dan politik lainnya.

Strategi Analisis SWOT meliputi empat strategi utama yaitu (Pakpahan dkk., 2020):

a. Strategi kekuatan-opportunities (SO)

Strategi ini bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan internal organisasi untuk mengambil peluang di lingkungan eksternal. Organisasi menggunakan kekuatannya untuk memanfaatkan peluang yang tersedia.

b. Strategi kelemahan-opportunities (WO)

Strategi ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal organisasi untuk mengambil peluang di lingkungan eksternal. Organisasi menggunakan strategi ini untuk memperbaiki kelemahan internalnya untuk mengambil peluang yang tersedia.

c. Strategi kekuatan-ancaman (ST)

Strategi ini bertujuan untuk memanfaatkan kekuatan internal organisasi untuk mengurangi ancaman dari lingkungan eksternal. Organisasi menggunakan kekuatannya untuk mengurangi dampak dari ancaman yang ada.

d. Strategi kelemahan-ancaman (WT)

Strategi ini bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal organisasi dan mengurangi ancaman di lingkungan eksternal. Organisasi menggunakan strategi ini untuk memperbaiki kelemahan internalnya dan mengurangi dampak dari ancaman yang ada.

Strategi yang dipilih akan tergantung pada analisis SWOT yang dilakukan. Jika organisasi memiliki banyak kekuatan internal dan peluang di lingkungan eksternal, maka strategi SO dapat diambil. Jika organisasi memiliki banyak kelemahan internal dan peluang di lingkungan eksternal, maka strategi WO dapat diambil. Jika organisasi memiliki banyak kekuatan internal dan ancaman di lingkungan eksternal, maka strategi ST dapat diambil. Sedangkan jika

organisasi memiliki banyak kelemahan internal dan ancaman di lingkungan eksternal, maka strategi WT dapat diambil.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis library research dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan sumber data yang berasal berbagai jenis literatur seperti buku, jurnal, artikel dan jenis homepage lainnya yang dapat diakses untuk melengkapi hasil penelitian ini dengan jelas. (Maguni & Maupa, 2018)

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis SWOT Transformasi Digital pada Lansia dalam Penggunaan Jasa-jasa Bank**

Analisis SWOT merupakan suatu penilaian yang dilakukan secara menyeluruh terhadap Strengths (kekuatan), Weaknesses (kelemahan), Opportunities (peluang) dan Threats (ancaman) bagi sebuah perusahaan. SWOT juga dapat diartikan sebagai penilaian kekuatan dan kelemahan dari berbagai sumber daya yang ada pada suatu perusahaan dan kesempatan eksternal serta tantangan yang sedang dihadapi. Seluruh perusahaan sudah pasti akan memiliki kekuatan dan kelemahan pada masa aktif bisnisnya yang akan dijadikan sebagai tujuan dasar untuk penetapan strategi pertahanan pada perusahaan. Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa analisis SWOT adalah suatu instrument yang sangat bermanfaat untuk perusahaan dalam melakukan analisis strategi. Pada artikel jurnal ini, analisis SWOT ditujukan untuk menilai bagaimana layanan jasa perbankan digital untuk lansia. (Syarifuddin dkk., 2020)

Pada penelitian ini, diharapkan analisis SWOT dapat meminimalisir berbagai kelemahan yang ada pada digitalisasi industri lembaga keuangan perbankan bagi lansia dan dapat memberikan penekanan terhadap dampak ancaman yang akan timbul dan harus dihadapi oleh perusahaan.

### **Analisis Kekuatan (*Strengths Analysis*)**

Transformasi layanan jasa digital perbankan bagi lansia, lembaga perbankan khususnya di Indonesia memiliki beberapa *Strengths Analysis*, yaitu (van Wijngaarden dkk., 2012):

- a. Memberikan manfaat dan kemudahan masyarakat lansia dalam melakukan akses pada seluruh layanan perbankan pada bentuk ukuran yang lebih besar dan memberikan kemudahan untuk masyarakat lansia yang ingin melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun.

- b. Memiliki kemampuan yang tinggi untuk menjangkau kelompok masyarakat lansia yang tidak bisa mendapatkan layanan perbankan di kantor cabang, khususnya untuk masyarakat yang berada pada daerah terdepan, terpencil dan tertinggal atau dengan kata lain disebut juga daerah 3T.
- c. Dapat menghemat biaya pemasaran dan biaya perasional lainnya, karena pada bank digital, perusahaan hanya cukup melakukan kolaborasi saja agar dapat menyediakan layanan jasa berbasis teknologi finansial dengan tujuan untuk memberikan penawaran produk perbankan dengan mudah kepada masyarakat lansia.
- d. Produk perbankan secara umum sudah lama terkenal pada lingkungan masyarakat lansia seperti sistem *mobile banking*, *sms banking*, *internet banking* dan *call banking* yang dapat digunakan selama 24 jam dan dimana saja karena hanya cukup menggunakan *smartphone* saja.

### **Analisis Kelemahan (*Weaknesses Analysis*)**

Transformasi digitalisasi industri perbankan bagi lansia di Indonesia selain memiliki analisis kekuatan, tetapi juga memiliki beberapa analisis kelemahan, yaitu (Winasis, 2020):

- a. Layanan perbankan akan sangat sulit diakses oleh masyarakat lansia yang tinggal di daerah 3T dan sudah berusia 65 tahun keatas. Karena untuk penggunaan layanan digital perbankan, masyarakat lansia harus memiliki koneksi internet yang sangat baik dan mendukung agar dapat mengakses layanan dengan cepat karena telah memiliki server jaringan yang sangat stabil. Sudah tentu ini akan menjadi masalah terbesar untuk masyarakat lansia yang tinggal di daerah 3T memiliki tingkat ekonomi yang rendah.
- b. Layanan digital perbankan tidak pernah luput dari adanya kejahatan *online* untuk menipu pelanggan agar dapat melakukan penyadapan, *cybercrime*, dan pembobolan akun data perbankan pelanggan pada transaksi keuangan perbankan. Dengan adanya masalah ini, telah membuat masyarakat lansia akan semakin ragu untuk menggunakan layanan digital perbankan apalagi ditengah ketidakpastian global saat ini, tidak semua masyarakat memiliki perekonomian yang stabil, sehingga untuk mendapatkan uang dengan mudah banyak masyarakat yang melakukan kejahatan *online* pada bank digital. Dalam hal ini, pelanggan lansia dinilai mudah sekali terbawa arus dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab dalam tindakan *cybercrime*.
- c. Diketahui bahwa tidak semua lembaga yang telah menyediakan layanan digital memiliki lisensi untuk menjalin hubungan kerjasama dengan lembaga perbankan agar dapat melakukan transaksi keuangan dengan penggunaan secara tersistem dan legal. Dalam hal ini akan ada kemungkinan untuk terjadinya praktik pada penyalahgunaan wewenang

- dan penyimpangan pada seluruh transaksional. Dan masalah ini justru akan memberikan kerugian pada pihak perbankan itu sendiri.
- d. Pemahaman masyarakat lansia mengenai bank digital masih terbilang rendah, sehingga akan menjadikan mereka tidak dapat maksimal untuk menggunakan akses layanan perbankan secara digital. Hal ini mewajibkan pemerintah agar dapat berkolaborasi dengan OJK dan BI dengan tujuan untuk melakukan hubungan sosialisasi pada penggunaan akses layanan digital perbankan.
  - e. Adanya ketimpangan pada akses layanan digital perbankan, hal ini disebabkan oleh beberapa infrastruktur teknologi yang dinilai belum merata jika dibandingkan antara daerah perkotaan dengan masyarakat lansia yang tinggal di daerah 3T dan tidak memiliki ponsel. Dari masalah tersebut, menjadikan masyarakat akan sangat kesulitan untuk melakukan transaksi keuangan secara *online*, sehingga menjadikan akses layanan digital perbankan tidak dapat dirasakan oleh seluruh kalangan masyarakat secara maksimal.
  - f. Transformasi digitalisasi industri perbankan ditengah ketidakpastian global saat ini mengalami keterlambatan jika dibandingkan dengan beberapa negara Asia lainnya. Keadaan geografis di Indonesia saat ini merupakan faktor utama yang menyebabkan keterlambatan transformasi sehingga menjadikan literasi digital yang tidak homogen, dan layanan perbankan di Indonesia dilihat masih banyak masyarakat yang lebih sering mengunjungi kantor cabang untuk menyelesaikan suatu masalah daripada menggunakan layanan digitalisasi

### **Analisis Peluang (*Opportunities Analysis*)**

Terdapat beberapa peluang pada akses layanan digital perbankan bagi masyarakat lanjut usia (lansia), yaitu (Dwiningsih, 2018):

- a. Meningkatnya kesadaran masyarakat untuk menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui akses layanan digital perbankan, hal ini disebabkan karena masyarakat merasa lebih aman dan menguntungkan dan memiliki harapan pada tingkat bunga yang bernilai tinggi ketika mereka mulai menyimpan dana dan memiliki jumlah bunga yang relatif dapat dijangkau oleh masyarakat jika mereka mengajukan pinjaman dana ke lembaga perbankan. Dengan tingkat ekonomi yang tidak stabil pada ditengah ketidakpastian global, akan menjadikan masyarakat sangat memerlukan pinjaman sejumlah dana untuk mengembangkan usaha bisnis agar tetap dapat menjadi kestabilan ekonomi ditengah ketidakpastian global.
- b. Dengan kehadiran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang akan menetapkan bagaimana sistem regulasi dan pengawasan pada seluruh transaksi yang menggunakan akses layanan digital perbankan, maka akan dapat

meminimalisir dari tindak kejahatan *online* dan kriminalitas yang selama ini ini ditakutkan oleh masyarakat yang ingin menggunakan akses layanan digital perbankan ditengah ketidakpastian global.

### **Analisis Ancaman (*Threats Analysis*)**

Transformasi layanan jasa digital bagi lansia di Indonesia saat ini memiliki beberapa ancaman, yaitu (Yuwana, 2020):

- a. Dengan menggunakan akses layanan digital perbankan yang canggih dan cepat, menjadikan perusahaan harus mampu untuk meningkatkan kualitas dari sumber daya manusia yang ada di perbankan. Kualitas sumber daya manusia harus segera ditingkatkan untuk meminimalisir ketimpangan perusahaan perbankan dalam memberikan akses layanan digital.
- b. Ditengah ketidakpastian global, keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara akan menjadikan penyedia akses layanan digital perbankan akan semakin bervariasi dan pastinya akan menimbulkan berbagai kompetisi yang sangat menarik pada minat dan perhatian masyarakat untuk menggunakan akses layanan digital perbankan.
- c. Keadaan suatu negara yang kurang kondusif dikarenakan ketidakpastian global, akan menimbulkan terjadinya peningkatan jumlah inflasi yang sangat tinggi di negara Indonesia. Dari peningkatan inflasi tersebut, menjadikan pihak perbankan agar dapat lebih berhati-hati lagi untuk menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat. Masalah ini akan memberikan dampak yang sangat rumit untuk biroaksi perbankan digital dalam menentukan berapa jumlah biaya administrasi yang nantinya akan dibebankan untuk masyarakat agar dapat dijadikan sebagai jaminan yang tinggi.

### **KESIMPULAN**

Setelah peneliti melakukan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities* dan *Threats*) pada transformasi jasa perbankan pada era digital bagi lansia, dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi yang ada pada lembaga keuangan memiliki tingkat efektivitas yang tinggi untuk memberikan kualitas layanan perbankan kepada lansia, akan tetapi tingkat penggunaannya masih rendah, dikarenakan banyak lansia yang tidak memahami bagaimana menggunakan layanan digital perbankan.

*Strengths Analysis* pada transformasi layanan jasa digital perbankan bagi lansia dapat disimpulkan bahwa produk perbankan secara umum sudah lama terkenal pada lingkungan masyarakat lansia seperti sistem mobile banking, sms banking, internet banking dan call banking yang dapat digunakan selama 24 jam dan dimana saja karena hanya cukup menggunakan smartphone saja.

Namun, data dinilai bahwa layanan perbankan secara umum tersebut masih belum bisa digunakan secara maksimal oleh penggunanya.

Akan tetapi bukan berarti lembaga perbankan tidak berusaha untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat lansia, transformasi digital perbankan adalah salah satu cara untuk memberikan kemudahan pada masyarakat untuk mengakses seluruh layanan produk perbankan hanya dengan melalui penggunaan jasa teknologi saja.

Weaknesses Analysis pada transformasi layanan jasa digital perbankan bagi lansia dapat disimpulkan bahwa layanan digital perbankan tidak pernah luput dari adanya kejahatan online untuk menipu pelanggan agar dapat melakukan penyalahgunaan, cybercrime, dan pembobolan akun data perbankan pelanggan pada transaksi keuangan perbankan.

Dengan adanya masalah ini, telah membuat masyarakat lansia akan semakin ragu untuk menggunakan layanan digital perbankan apalagi ditengah ketidakpastian global saat ini, tidak semua masyarakat memiliki perekonomian yang stabil, sehingga untuk mendapatkan uang dengan mudah banyak masyarakat yang melakukan kejahatan online pada bank digital. Dalam hal ini, pelanggan lansia dinilai mudah sekali terbawa arus dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab dalam tindakan cybercrime.

Opportunities Analysis pada transformasi layanan jasa digital perbankan bagi lansia dapat disimpulkan bahwa perusahaan perbankan dapat meningkatkan pelayanan yang menunjang untuk lansia yang ingin melakukan transaksi digital perbankan.

Threats Analysis pada transformasi layanan jasa digital perbankan bagi lansia dapat disimpulkan bahwa dengan peningkatan inflasi, menjadikan pihak perbankan agar dapat lebih berhati-hati lagi untuk menyalurkan dana dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat. Masalah ini akan memberikan dampak yang sangat rumit untuk biroaksi perbankan digital dalam menentukan berapa jumlah biaya administrasi yang nantinya akan dibebankan untuk masyarakat agar dapat dijadikan sebagai jaminan yang tinggi.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). Penguatan Regulasi: Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital. *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 259–270. <https://doi.org/10.14710/Mmh.51.3.2022.259-270>
- Arifin, I., & Prawiro, A. M. B. (2022). Prinsip-Prinsip Dalam Pemasaran Syariah. *Misykat Al-Anwar Jurnal Kajian Islam Dan Masyarakat*, 5(2), 261. <https://doi.org/10.24853/Ma.5.2.261-274>
- Dwiningsih, S. (2018). Analisis Du Pont System Untuk Menilai Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Pada Perusahaan Property & Real Estate Lq45 Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode Tahun 2013-

- 2015). *INOBISS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(2), 105–117. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i2.23>
- Firmansyah, F., & Widiati, P. K. (2016). Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 20(2), 274–281. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v20i2.355>
- Ida Syafrida, Indianik Aminah. (T.T.). Faktor Perlambatan Pertumbuhan Bank Syariah Di Indonesia Dan Upaya Penanganannya. *EKONOMI DAN BISNIS*, 4, 7–20.
- Maguni, W., & Maupa, H. (2018). Teori Motivasi, Kinerja Dan Prestasi Kerja Dalam Al-Quran Serta Pleksibilitas Penerapannya Pada Manajemen Perbankan Islam. *Li Falah: Jurnal Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(1), 100. <https://doi.org/10.31332/lifalah.v3i1.1191>
- Maulidah Narastri, A. K. (T.T.). Financial Technology (Fintech) Di Indonesia Ditinjau Dari Perspektif Islam. *Indonesian Interdisciplinary Journal Of Sharia Economics (IJSE)*, 2, 155–170.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/lab.v9i2.541>
- Ngamal, Y. & Maximus Ali Perajaka. (2021). Penerapan Model Manajemen Risiko Teknologi Digital Di Lembaga Perbankan Berkaca Pada Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. *Jurnal Manajemen Risiko*, 2(2), 59–74. <https://doi.org/10.33541/mr.v2iiv.4099>
- Pakpahan, E. F., Chandra, K., & Tanjung, A. (2020). Urgensi Pengaturan Financial Technology Di Indonesia. *Jurnal Darma Agung*, 28(3), 444. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v28i3.807>
- Shabri, H., Azlina, N., & Said, M. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *Vol .*
- Syarifuddin, S., Yasir Yusuf, M., & Yulindawati, Y. (2020). Strategi Marketing Dalam Meningkatkan Produk Tabungan Emas Pada Pt Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh. *JIH-BIZ :Global Journal Of Islamic Banking And Finance.*, 2(2), 173. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8647>
- Van Wijngaarden, J. D. H., Scholten, G. R. M., & Van Wijk, K. P. (2012). Strategic Analysis For Health Care Organizations: The Suitability Of The SWOT-Analysis. *The International Journal Of Health Planning And Management*, 27(1), 34–49. <https://doi.org/10.1002/hpm.1032>
- Winasis, S. (2020). Transformasi Digital Di Industri Perbankan Indonesia: Impak Pada Stress Kerja Karyawan. *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 7(1), 55–64. <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v7i1.3162>
- Yuwana, S. I. P. (2020). Coronanomics: Strategi Revitalisasi UMKM Menggunakan Teknologi Digital Di Tengah Pandemi Covid-19. *Journal Of Technopreneurship On Economics And Business Review*, 2(1), 47–59. <https://doi.org/10.37195/jtebr.v2i1.58>