

**Analisis SWOT Nasabah Dalam Menggunakan Layanan  
Digital Banking di Masa Pandemi  
(Studi Kasus Pada Bank BSI KC Tegal)**

**Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata S.1  
dalam Ilmu Perbankan**



**Oleh:**

**Muhammad Rifky Amali**

**NIM: 1905036168**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO  
SEMARANG  
2023**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp:

Hal: Naskah Skripsi A.n Sdr. Muhammad Rifky Amali

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, mengadakan koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya, maka saya menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Muhammad Rifky Amali

NIM : 1905036168

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Persepsi Nasabah Bank Syariah Indonesia Pasca Covid-19 Dalam Menggunakan layanan Digital Banking KC Tegal

Dengan ini telah kami setuju dan mohon agar segera diujikan. Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

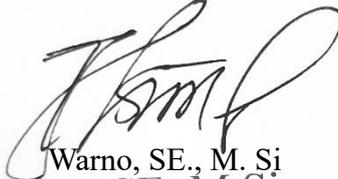
Pembimbing I



H. Johan Arifin, S.Ag., M.M

NIP. 197109082002121001

Pembimbing II



Warno, SE., M. Si

NIP. 198307212015031002

## LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. H. Hamka Kampus 3 Ngaliyan Semarang 50185, Telp./Fax. : (024) 7608454  
Website : www.febi.walisongo.ac.id, Email : febi@walisongo.ac.id

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhammad Rifky Amali  
NIM : 1905036168  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis SWOT Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan layanan Digital Banking Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Bank BSI KC Tegal)

Telah diujikan dalam sidang munaqosah oleh dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup, pada tanggal 15 Desember 2023 Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana strata 1 tahun akademik 2023/2024

Semarang, 15 Desember 2023

Ketua Sidang

**Farah Amalia, S.E., M.M.**

NIP.199401182019032020

Sekretaris Sidang

**Warno, S.E., M. Si.**

NIP.198307212015031002

Penguji 1

**Nasrul Fahmi Zaki Fuadi, M.Si.**

NIP. 198607182019031007

Penguji 2

**Mardhiyaturrositaningsih, S.E.Sv., M.E.**

NIP. 199303112019032020

Pembimbing I

**H. Johan Arifin, S.Ag., M.M.**

NIP. 197109082002121001

Pembimbing II

**Warno, S.E., M. Si.**

NIP. 198307212015031002



**MOTTO**

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan

(Q.S Al-Insyirah ayat 5)

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahil'alamin, segala puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan nikmat, rahmat dan keberkahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita nabi agung Muhammad SAW yang menjadi panutan bagi kita yang kita harapkan syafaatnya di yaumul qiyamah kelak.

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang senantiasa membantu menyelesaikan Skripsi ini.
2. Dosen pembimbing Bapak Johan Arifin dan Bapak Warno yang telah membimbing selama proses pembuatan Skripsi.
3. Segenap civitas akademika kampus Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, staf pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus.
4. Teman-teman Penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, maupun teman-teman dari fakultas dan universitas lain yang telah banyak memberi masukan, arahan, semangat hingga akhirnya dapat menyelesaikan Skripsi ini.

***DEKLARASI***

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyatakan bahwa Skripsi ini tidak berisi materi yang pernah ditulis orang lain. Demikian juga Skripsi ini tidak berisi pemikiran orang lain, kecuali informasi dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 14 November 2023

Muhammad Rifky Amali

## ***ABSTRAK***

Keberadaan digital banking mencerminkan transformasi industri perbankan yang menjawab tuntutan kebutuhan konsumen yang semakin menginginkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan mereka. Tujuan dari penelitian ini ada dua yaitu, yang pertama untuk mengidentifikasi kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) pada penggunaan *mobile banking* menggunakan analisis SWOT nasabah pada layanan mobile banking BSI KC Tegal. Yang kedua untuk mengetahui strategi yang dilakukan BSI KC Tegal dalam upaya meningkatkan penggunaan layanan digital banking masa pandemi.

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan bersifat deskriptif kualitatif yang menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini antara lain, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk teknis analisis data menggunakan analisis SWOT yang terdiri dari *strength*, *weakness*, *opportunities*, dan *threats*.

Hasil penelitian berdasarkan analisis SWOT pada penggunaan mobile Banking BSI KC Tegal. Mobile banking BSI mempunyai 11 (sebelas) aspek kekuatan (*strength*). Namun, di sisi lain mempunyai 3 (tiga) aspek kelemahan (*weakness*) BSI mobile yang perlu diperhatikan. Terdapat pula 4 (empat) aspek peluang (*opportunities*) yang dimiliki BSI mobile dan terdapat 3 (tiga) ancaman (*threats*) yang perlu dihadapi BSI mobile. Selain itu BSI KC tegal memiliki 4 strategi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan penggunaan digital banking pada masa pandemi.

**Kata Kunci: Kekuatan, Kelemahan, Peluang, Ancaman, Mobile Banking**

### ***ABSTRACT***

The existence of digital banking reflects the transformation of the banking industry in response to the increasing demands of consumers who seek ease of access, time efficiency, and flexibility in managing their finances. There are two aims of this research, namely, the first is to identify strengths, weaknesses, opportunities, and threats in the use of mobile banking using customer SWOT analysis on the BSI KC Tegal mobile banking service. The second is to find out the strategy carried out by BSI KC Tegal in an effort to increase the use of digital banking services during the pandemic.

The method used in this research is a qualitative descriptive approach that uses field research. Data collection techniques in this research include observation, interviews and documentation. For technical data analysis, use SWOT analysis which consists of strengths, weaknesses, opportunities and threats.

The research results are based on a SWOT analysis of the use of BSI KC Tegal mobile banking. BSI mobile banking has 11 (eleven) strength aspects. However, on the other hand, there are 3 (three) weak aspects of BSI mobile that need to be considered. There are also 4 (four) aspects of opportunities that BSI mobile has and there are 3 (three) threats that BSI mobile needs to face. Apart from that, BSI KC Tegal has 4 strategies that are being implemented in an effort to increase the use of digital banking during the pandemic.

**Keywords: Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, Mobile Banking**

## KATA PENGANTAR

“Assalamu’alaikum Wr. Wb.”

Bismillahirrohmanirrohim Alhamdulillah, dengan bersyukur kepada Allah SWT, berkat ridho dan karunia-Nya penulis dapat menuntaskan karya tulis ilmiah dalam bentuk Skripsi berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Bank Syariah Indonesia Dalam Menggunakan layanan Digital Banking KC Tegal”. Karya tulis ini disusun guna memenuhi tugas dan persyaratan memperoleh gelar Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Selama penulisan Skripsi ini penulis telah memperoleh berbagai bimbingan, pengarahan dan kontribusi berbagai pihak, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M. Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Muhammad Saifullah, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, SE., M. Si selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Drs. Zaenuri, M.H. selaku wali studi.
5. Bapak H. Johan Arifin, S.Ag., M.M dan Warno, SE., M. Si. selaku dosen pembimbing.
6. Segenap Dosen serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Program Studi S1 Ekonomi Islam.
7. Sahabat saya yang telah melimpahkan rasa kepedulian, dukungan, dan mendoakan dengan setulus hati untuk kesuksesan peneliti.

Semoga Allah SWT menganugerahkan pahala-Nya kepada semua pihak atas semua kebaikan dan ketulusan yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, semoga karya tulis ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi

pembaca dan berguna bagi pendidikan, khususnya di bidang perbankan syariah.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Semarang, 14 November 2023

Muhammad Rifky Amali

NIM. 1905036168

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
<i>DEKLARASI</i> .....	vi
<i>ABSTRAK</i> .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	9
E. Metodologi Penelitian .....	14
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	14
2. Sumber Data .....	15
3. Teknik Pengumpulan Data .....	16
4. Teknik Analisis Data.....	18
F. Sistematika penulisan.....	20
BAB II.....	22
LANDASAN TEORI .....	22
A. Analisis SWOT .....	22
B. Manfaat, Tujuan, dan Fungsi analisis SWOT .....	27
a. Manfaat Analisis SWOT .....	27
b. Tujuan Analisis SWOT .....	27
C. Konsep Bank Syariah.....	28
D. Pandemi Covid-19.....	35

E. Nasabah .....	37
F. Kepuasan Nasabah .....	40
G. Digital Banking .....	41
BAB III .....	46
GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	46
1. PT Bank BSI KC Tegal .....	46
2. Kota Tegal.....	54
BAB VI .....	56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
A. Bagaimana analisis SWOT (Strength, Weakness, Oportunity, and Treat) nasabah pada mobile banking BSI KC Tegal? .....	56
B. Bagaimana strategi pemasaran dan edukasi yang efektif untuk meningkatkan layanan digital banking BSI di tengah pandemi? .....	63
BAB V.....	66
PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN.....	74
Kuisisioner.....	74

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Era transformasi digital yang semakin pesat ini, industri perbankan telah menjadi salah satu sektor yang mengalami perubahan signifikan. Penggunaan layanan digital banking menjadi tren utama yang memengaruhi cara nasabah berinteraksi dengan institusi keuangan. Transformasi ini semakin dipercepat oleh pandemi COVID-19 yang mendunia, yang memaksa masyarakat untuk mengadopsi pola perilaku baru, termasuk dalam hal pengelolaan keuangan dan transaksi perbankan.<sup>1</sup>

Aktivitas perbankan digital menjadi penting disaat pandemi covid-19 berlangsung. Karena pada saat pandemi mobilitas yang dimiliki masyarakat menjadi terbatas, dengan adanya fitur digital banking urusan perbankan dipermudah karena hanya memanfaatkan smartphone dan akses internet sehingga hal ini menjadi pilihan yang strategis. Selama pandemi Covid-19 berlangsung kegiatan seperti membeli barang, makanan, berbelanja kebutuhan pokok lainnya dilakukan secara online. Dalam analisa distancing dan dampaknya terhadap perilaku konsumen yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dibidang data dan artificial intelligence (AI), analytics data adverting menunjukkan bahwa di Indonesia sejak diberlakukan pembatasan tubuh penggunaan aplikasi belanja online mengalami peningkatan hingga 300% sepanjang bulan Maret 2020.

Direktur Utama BSI, Hery Gunardi menyampaikan tingginya aktivitas transaksi pembayaran belanja yang dilakukan nasabah melonjak signifikan. BSI pun menyoroti transaksi isi saldo dompet elektronik atau e-wallet seperti GoPay juga mengalami kenaikan triple digit dan transaksi OVO naik double digit secara tahunan (YoY). “Selama pandemi Covid-19,

---

<sup>1</sup> Tasya Safiranita Ramli et al., “ASPEK HUKUM PLATFORM E-COMMERCE DALAM ERA TRANSFORMASI DIGITAL,” *Jurnal Studi Komunikasi dan Media* 24, no. 2 (2020).

Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), dan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM), sejak Maret 2020 porsi transaksi BSI Mobile terus mengalami kenaikan,” kata Hery di Jakarta, kemarin. Sampai Juli 2021, transaksi BSI Mobile berkontribusi paling tinggi yaitu 46% dari jumlah transaksi melalui kanal elektronik. Menurutnya nilai tersebut sudah melebihi pencapaian pada 2020.<sup>2</sup>

Negara Indonesia sendiri penggunaan digital banking sendiri dinilai masih pada tahap awal. Peluang pasar yang ditawarkan memang menjanjikan, namun disamping itu masalah keamanan menjadi resiko dan tantangan yang dimiliki oleh bank tersebut untuk mendapat kepercayaan dari nasabah yang menggunakannya. Namun disamping itu masalah keamanan ini menjadi hal positif bagi perbankan dalam menghadapi persaingannya pada bisnis yang tengah menjamur yaitu bisnis financial technology (fintech). Dengan adanya covid-19 secara tidak langsung telah mendorong adanya kenaikan penggunaan pada jasa digital banking.<sup>3</sup>

Electronic banking, menurut definisi Bank Indonesia, adalah salah satu layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Internet banking memiliki beberapa perbedaan, di antaranya adalah layanan informasi internet banking, yang menyediakan informasi lewat jaringan internet tanpa melakukan transaksi. Ada juga internet banking yang bersifat komunikatif, di mana bank memberikan layanan komunikasi atau interaksi terbatas kepada nasabah, tetapi tidak melibatkan transaksi. Yang ketiga adalah Transactional internet banking, di

---

<sup>2</sup> Boyke P. Siregar, “Di Masa Pandemi, Transaksi Mobile Banking BSI Terus Meningkat,” *Warta Ekonomi*.

<sup>3</sup> Jurnal Ekonomi dan Manajemen and Muhammad Syarqim Mahfudz, *POINT DAMPAK PANDEMI COVID-19 TERHADAP MANAJEMEN INDUSTRI PERBANKAN SYARIAH: ANALISIS KOMPARATIF*, n.d., <https://ejournals.umma.ac.id/indeks.php/point>.

mana bank memberikan layanan kepada nasabah untuk berinteraksi dengan penyedia layanan perbankan dan melakukan transaksi.<sup>4</sup>

Keberadaan digital banking mencerminkan transformasi industri perbankan yang menjawab tuntutan kebutuhan konsumen yang semakin menginginkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan mereka. Perbankan digital syariah dalam melakukan penerapan harus bisa mengubah model dalam hal pemasaran maupun manajemennya. Dalam usaha mengembangkan digitak perbankan tentunya terdapat beberapa tantangan seperti menghilangkan ketidakmauan dari nasabah sendiri karena pengalaman yang buruk terhadap perbankan digital itu sendiri. Teori pemasaran layanan dalam pengembangannya pada perbankan digital memerlukan pengetahuan prefensi nasaban sendiri dari kepuasan dan loyalitasnya. Berdasarkan peringkat kepentingan nasabah dapat membeikan pelayanan jasanya, setelah menggunakan layanan yang diberikan, nasabah melakukan perbandingan dengan apa yang mereka inginkan. Artinya jika pelayanan jasa yang digunakan oleh nasabah berada dibawah apa yang mereka inginkan, maka mereka akan meninggalkan jasa tersebut. Peningkatan layanan kepada nasabah atau pelanggan dapat memberikan peningkatan kinerja keuangan dan memberikan pengaruh yang positif bagi bank.

Digitalisasi dengan memanfaatkan teknologi pada semua lini menandai pelayanan industri 4.0. Dalam industri 4.0 ini terdapat lima hal yaitu kecerdasan buatan (*AI*) internet untuk segalanya (*IOT*) antamuka manusia-mesin, teknologi sensor robot dan teknologi tiga dimensi (*3D*).<sup>5</sup> Pemanfaatan tekonologi dalam berbagai sektor yang ada salah satunya pada bidang ekonomi ini perlu melakukan sebuah inovasi, agar kedepannya tidak tertinggal dengan adanya perkembangan zaman. Dengan mengabungkan

---

<sup>4</sup> Nindya Aldia, "Indonesia Negara Paling Siap Kembangkan 'Fintech' Syariah ," *Bisnis.Com*.

<sup>5</sup> Annisa Dea Widiarini, "Milennial, Siap-Siap Sambut Revolusi 4.0," <https://Edukasi.Kompas.Com/Read/2018/10/03/17521731/Milennial-Siap-Siap-Sambut-Revolusi-Industri-40>.

platform teknologi serta model bisnis yang inovatif dapat membantu fenomena industri 4.0 ini dengan memudahkan produk dan juga layanan keuangan.<sup>6</sup>



**Gambar 1. 1 Data pengguna Internet**

Sumber dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII),

Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Jumlah pengguna internet tersebut setara dengan 78,19% dari total populasi Indonesia yang sebanyak 275,77 juta jiwa. Sebagai informasi, tren penetrasi internet di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Pada 2018, penetrasi internet di Tanah Air mencapai 64,8% dan levelnya naik menjadi level 73,7% pada 2019- 2020. Kemudian, pada 2021-2022 tingkat penetrasi internet kembali meningkat. Kali ini, tingkat penetrasinya

<sup>6</sup> BINUS GRADUATE PROGRAM, “TEKNOLOGI DIGITAL SEBAGAI KUNCI UTAMA PADA ERA INDUSTRI 4.0,” <https://Graduate.Binus.Ac.Id/2021/03/01/Teknologi-Digital-Sebagai-Kunci-Utama-Pada-Era-Industri-4-0/>.

mencapai 77,02% dan berada di angka 80% di tahun 2022-2023. Artinya, orang Indonesia semakin melek dengan internet.<sup>7</sup>

Dari hasil survey tersebut menunjukkan bahwa pengguna internet yang ada di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun ke tahun yang dapat diartikan bahwa tingkat konsumsi masyarakat terhadap internet sangat tinggi, dari hal ini juga akan berdampak pada peningkatan penggunaan *mobile banking*. *Mobile banking* pada saat ini semakin banyak digunakan dan banyaknya masyarakat Indonesia merupakan *customer digital* yang tinggi. Hal ini dapat memberikan motivasi bagi perbankan untuk selalu memberikan inovasi baru. Dengan demikian banyak bank baik konvensional maupun syariah berusaha memberikan layanan untuk meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.<sup>8</sup>



**Gambar 1. 2 Pengguna *mobile banking* selama pandemi Covid-19**

Sumber BSI.co.id

Dari gambar di atas menunjukkan adanya peningkatan jumlah nasabah BSI *Mobile Banking* dari Juni 2019 sampai Juni 2020 sebesar 45% yoy. Jumlah transaksi per bulan dari Juni 2019 sampai Juni 2020 juga

<sup>7</sup> APJII, “Survei Internet APJII 2023,” <https://Survei.Apjii.or.Id/>.

<sup>8</sup> Adinda Nur et al., “Analysis Of The Quality Of Electronic Service Es-Qual And E-Recs-Qual Models In The Bsi Mobile Application To The Level Of Customer Loyalty At Bsi Bank,” *Journal of Islamic Finance and Banking* 5, no. 1 (2023): 33–54.

mengalami peningkatan sebesar 113 % yoy. Hal ini jelas dianggap efektif oleh nasabah karena layanan *mobile banking* memungkinkan nasabah melakukan transaksi yang dapat dilakukan melalui ATM, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian voucher pulsa, dan dapat membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang.

Transactions Value - (Rp tn)						
	FY19	FY20	ΔYoY	3Q20	4Q20	ΔQoQ
Branch Banking	14,586	12,446	-14.7%	3,023	3,232	6.9%
ATM	2,322	2,020	-13.0%	497	527	6.0%
Internet Banking	10,701	11,308	5.7%	2,830	3,208	13.3%
Mobile Banking	2,089	2,693	28.9%	694	802	15.6%

**Gambar 1. 4 Data Pengguna *Digital Banking* Bank Syariah Indonesia Selama pandemi Covid 19**

Sumber : BSI.co.id

Berdasarkan ilustrasi yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa antara bulan Juni 2019 hingga Juni 2020, terjadi peningkatan sebanyak 5,7% dalam jumlah transaksi yang dilakukan oleh nasabah menggunakan layanan internet banking BSI. Selain itu, terdapat pertumbuhan yang cukup signifikan sebesar 13,3% dalam jumlah pengguna BSI Net Banking jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Data ini menunjukkan bahwa dalam situasi pandemi COVID-19, nasabah lebih cenderung memilih menggunakan layanan perbankan digital daripada menggunakan mesin ATM atau mengunjungi kantor cabang secara langsung.. Hal ini dianggap

masyarakat lebih efektif dan efisien, serta memutus rantai penyebaran virus corona demi mementingkan aspek keamanan dan kesehatan.<sup>9</sup>

Kemajuan teknologi yang pesat, dampak pandemi Covid-19, dan perubahan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis digital, atau yang dikenal sebagai fintech, mendorong Pemerintah Indonesia untuk memberikan komitmen serius dalam pengembangan sektor keuangan dan ekonomi syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) diamanatkan sebagai pilar utama untuk mendukung visi ini, dengan tujuan menjadi salah satu pusat keuangan syariah global dan menjadi kekuatan baru dalam perekonomian nasional.

Dalam upaya mencapai komitmennya, BSI menyajikan layanan dan solusi keuangan syariah yang lengkap untuk berbagai segmen nasabah, termasuk UMKM, ritel, komersial, wholesale syariah, hingga korporasi, baik untuk pasar nasional maupun global. Keunggulan layanan ini diperkuat oleh jaringan lebih dari 1.200 cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Selain itu, BSI telah mengadaptasi konsep layanan sesuai syariah dan menerapkan teknologi digital, memungkinkan akses ke layanan hanya melalui smartphone atau gadget.<sup>10</sup>

Melalui sistem ini, nasabah dapat dengan mudah memahami informasi terkait fitur-fitur layanan dan produk BSI di mana pun dan kapan pun tanpa perlu mengunjungi kantor bank untuk melakukan transaksi. Hal ini menciptakan pengalaman bertransaksi yang lebih terintegrasi, simpel, dan mudah bagi nasabah. Dengan demikian, langkah ini tidak hanya memajukan sektor keuangan syariah di Indonesia tetapi juga memberikan

---

<sup>9</sup> RONA ELFIZA, *PENGARUH PANDEMI COVID-19 TERHADAP PENGGUNAAN TRANSAKSI MOBILE BANKING, INTERNET BANKING, DAN E-MONEY PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP ULAK KARANG PADANG*, *Pesquisa Veterinaria Brasileira*, vol. 26, 2021.

<sup>10</sup> Hafiz Maulana Muttaqin, Ahmad Mulyadi Kosim, and Abrista Devi, "Peranan Perbankan Syariah Dalam Mendorong Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Dimasa Pandemi Covid-19," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 3, no. 1 (2020).

alternatif layanan keuangan yang lebih efisien dan terjangkau untuk masyarakat.

Oleh karena itu, mengingat bahwa industri perbankan beroperasi di sektor layanan jasa keuangan, tidak dapat disangkal bahwa perkembangan saat ini telah memberikan dampak signifikan terhadap bisnis perbankan. Dengan mempertimbangkan situasi ini, menjadi sangat menarik untuk melakukan analisis SWOT terhadap produk yang ditawarkan perbankan, khususnya perbankan syariah, dalam memberikan kualitas kepada nasabah. Pemilihan analisis SWOT ini disebabkan oleh sifatnya yang mudah dipahami, bersifat partisipatif, dapat diterapkan pada berbagai skala organisasi, dan tetap relevan meskipun telah berusia setengah abad, sementara ada teknik analisis baru yang merevisi pendekatan SWOT. Keunggulan-keunggulan ini membuat analisis SWOT tetap relevan dan dapat diterapkan hingga saat ini.

Dalam menghadapi pertumbuhan penggunaan internet dan telepon seluler yang terus meningkat, bank syariah berusaha menciptakan inovasi baru guna meningkatkan kepuasan nasabah. Salah satu terobosan yang dilakukan adalah peningkatan kinerja dan layanan bank syariah, dengan fokus pada kemudahan akses bagi masyarakat melalui penggunaan teknologi. Contohnya, Bank Syariah Indonesia telah meluncurkan layanan Mobile Banking, atau M-Banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi dan memperoleh informasi perbankan melalui pesan singkat (SMS) pada telepon seluler. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Namun, pertanyaannya adalah sejauh mana layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh nasabah?

Dari latar belakang diatas penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul **“Analisis SWOT Nasabah Dalam**

## **Menggunakan Layanan Digital Banking di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Bank BSI KC Tegal)**

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Threat) nasabah pada mobile banking pada Bank BSI KC Tegal?
2. Bagaimana strategi pemasaran dan edukasi yang efektif meningkatkan kesadaran penggunaan layanan digital banking BSI di tengah pandemi?

### **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini:

1. Untuk mengetahui bagaimana analisis SWOT (Strength, Weakness, Opportunity, and Threat) pada nasabah pengguna mobile banking pada Bank BSI KC Tegal?
2. Untuk mengetahui Bagaimana strategi pemasaran dan edukasi yang efektif meningkatkan kesadaran penggunaan layanan digital banking di tengah pandemi?

Manfaat Penelitian:

1. Bagi akademisi

Penulis berharap penelitian ini nantinya dapat dijadikan sebuah sumber rujukan, pengetahuan, kepustakaan literatur bagi semua pihak yang menggunakannya untuk pembelajaran.

2. Bagi peneliti

Penulis mengharapkan nantinya dapat memperluas pengetahuan bagi peneliti yang dapat diterapkan didunia praktis.

### **D. Tinjauan Pustaka**

Penelitian terdahulu merujuk pada studi atau riset yang telah dilakukan sebelumnya dalam suatu bidang pengetahuan atau topik tertentu. Pengertian ini mencakup penelitian-penelitian yang telah dipublikasikan, baik dalam bentuk artikel jurnal, buku, maupun karya tulis ilmiah lainnya. Penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam pengembangan pengetahuan, karena melalui pemahaman terhadap temuan dan metodologi

penelitian sebelumnya, peneliti dapat membangun dasar teoritis dan metodologis untuk penelitian mereka sendiri. Analisis terhadap penelitian terdahulu juga membantu mengidentifikasi kesenjangan pengetahuan atau isu-isu yang masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Dengan merinci temuan-temuan sebelumnya, penelitian terdahulu membantu mengarahkan arah dan relevansi penelitian baru, membantu peneliti untuk memperkaya literatur ilmiah, dan menyumbangkan pemahaman yang lebih dalam dalam suatu bidang kajian:

1. Ulfah, I. F., & Yetmi, Y. S. (2020). Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Analytical Tools Dan Analisis Swot. *Ekonomi Bisnis*, 26(2), 343-357. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan Digital Banking dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah melalui berbagai macam strategi dalam analisis faktor internal dan eksternal SWOT.
2. Pratama, A. P. R. (2021). Penguatan digitalisasi perbankan dalam pelayanan customer service nasabah secara digital di masa Covid-19. *Simbur Cahaya*, 28(2), 312-322. Dari hasil penelitian ini disimpulkan bahwa pandemi Covid-19 akan menjadi sisi positif terhadap efisiensi dan efektivitas terkait penyaluran modal serta peningkatan kepuasan melalui metode *customer service digital fully* kepada masyarakat yang tentunya sistem perbankan digitalisasi dapat membantu pertumbuhan ekonomi nasional pada masa Covid-19
3. Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 294-307. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan layanan perbankan digital diatur oleh Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 yang merupakan perlindungan preventif terkait perlindungan nasabah. Adanya Peraturan OJK ini diharapkan bank sebagai penyelenggara layanan perbankan digital

selalu mengedepankan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi.

4. Subardi, L. (2018). Pengaruh promosi dan kepercayaan nasabah terhadap keputusan penggunaan layanan digital di bank sumsel babel cabang prabumulih. *Jurnal Ecoment Global*, 3(2), 40-51. Dari hasil penelitian ini dijelaskan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah atas suatu produk maka akan meningkatkan keputusan Penggunaan Layanan Digital atas produk yang ditawarkan oleh bank tersebut.
5. Marlius, D. (2022). Use of Digital Banking in Improving Services at Banks. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan (KEBAN)*, 1(2), 59-65. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan digital banking di Bank sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, penerapan digital banking dapat meningkatkan kualitas layanan dan layanan perbankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.
6. Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT financial technology (fintech) pembiayaan perbankan syariah di Indonesia (studi kasus 4 bank syariah di kota Medan). *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 1(1), 335-357. Hasil analisis penelitian maka disaran agar sejak awal mempersiapkan regulasi yang berhubungan dengan FinTech pembiayaan agar risiko dapat diminimalkan dan nasabah meningkatkan pemahaman dan pengetahuannya untuk kenyamanan dan keamanan bertransaksi di perbankan syariah.
7. Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh layanan perbankan digital pada kepuasan nasabah perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179-190. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kenyamanan, kualitas fungsional, kualitas layanan perbankan digital, brand/trust, keterlibatan nasabah karyawan, dan inovasi digital banking berpengaruh signifikan terhadap kinerja kepuasan nasabah di Bank BCA.

8. Yasin, R. M., Lailyah, N., & Edris, M. (2021). Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 75. Hasil penelitian menunjukkan bahwa m-banking dan i-banking berpengaruh signifikan dan positif terhadap literasi bank syariah generasi milenial di Kudus.
9. Apriza, M. (2021). *Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh* (Doctoral dissertation, IAIN bengkulu). Hasil penelitian yaitu nasabah memberikan pendapat atau tanggapannya bahwa (1) Praktis dan mudah diakses, (2) menghemat waktu dan biaya, (3) dapat dilakukan kapan saja, (4) dapat menarik uang tunai.
10. Wiryawan, M. R. W., & Sulaiman, C. A. H. (2020). Analisis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking Di PT Bank Panin Dubai Syariah. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi)*, 12(2), 141-158. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan diagram catesius layanan mobail banking bank Panin Dubai Syariah berada pada kuadram 1 yaitu mendukung growth oriented strategy.
11. Setyaningsih, E. D., & Vanda, L. (2018). Analisis SWOT Financial Teknologi Pada Kualitas Layanan Perbankan di Era Disruptif. *SNIT 2018*, 1(1), 60-65. Hasil penelitian menunjukkan perkembangan fintech di Indonesia tidak dapat dihindari sejalan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah meningkatnya konektivitas internet dan perangkat mobile mendorong perkembangan infrastruktur layanan keuangan yang memadai. Fintech harus mampu bersinergi dengan industri keuangan yang ada untuk memberikan manfaat yang besar kepada masyarakat.
12. Shabri, H. (2022). Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia. *El-Kahfi| Journal of Islamic Economics*, 3(02), 1-7.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses akselerasi transformasi digital pada perbankan syariah dipercepat dengan adanya pandemic covid-19. Kondisi ini mengharuskan perbankan syariah menjadikan transformasi digital sebagai prioritas dan strategi dalam upaya peningkatan daya saing bank. Transformasi digital berdampak terhadap perkembangan bank syariah dengan meningkatnya jumlah nasabah dan jumlah aset, banyak bank umum syariah yang menyediakan layanan digital dan adanya bank syariah yang murni beroperasi secara digital.

13. Mawarni, R. (2021). Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19. *Al Iqtishod: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39-54. Hasil dari penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan digital banking dalam operasionalnya dimasa pandemi covid-19 ini. Sejalan dengan maraknya penggunaan instrumen digital dimasa pandemi, membuat transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh.
14. Sundari, L., & Haryanti, P. (2022). Strategi Bank NTB Syariah Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Layanan Digital Di Masa Pandemi Covid-19. *JIES: Journal of Islamic Economics Studies*, 3(1), 15-25. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (I) bentuk-bentuk layanan digital Bank NTB Syariah di masa pandemi covid-19 adalah mobile Banking, sms banking dan ATM. Pembayaran pajak bumi dan bangunan melalui fitur go bills diplatform gopay. (II) nasabah merasa puas dengan adanya layanan digital Bank NTB Syariah karena transaksi cepat, aman dengan fitur yang lengkap.
15. Rahmadani, N. D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Layanan Digital Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus pada Nasabah

Bank Syariah Indonesia Kota Malang). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Nasabah (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Variabel Kemudahan Layanan Digital (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Sedangkan variabel kepercayaan nasabah dan kemudahan layanan digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Jadi metode yang digunakan dalam penelitian, identifikasi dan definisi operasional variabel dan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Seumpama penelitian di atas mengenai tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan digital banking BSI. Jadi penelitian ini cakupannya hanya analisis SWOT penggunaan layanan digital banking BSI KC Tegal.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### **a. Jenis dan Lokasi Penelitian**

Penelitian yang penulis angkat ini adalah jenis penelitian lapangan atau *field research*. Sugiyono menjelaskan Penelitian lapangan melibatkan pengumpulan data langsung dari lokasi atau konteks yang menjadi fokus penelitian, memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Metode ini sering melibatkan observasi, wawancara, atau pengumpulan sampel di tempat kejadian, untuk memahami secara langsung situasi atau perilaku yang sedang diselidiki.<sup>11</sup>

Lokasi yang peneliti pilih untuk melakukan penelitian adalah nasabah yang menggunakan digital

---

<sup>11</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. In *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rake Sarasin, 2020.

banking BSI di wilayah Tegal, dengan ini dapat ditentukan sebuah unit untuk penelitian yaitu perspektif atau sudut pandang yang meneliti terkait pengalaman informan itu sendiri.

#### **b. Sifat Penelitian**

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif menjadi landasan metodologi. Peneliti memilih metode survei kualitatif sebagai pendekatan utama, karena tujuan penelitian adalah untuk menggali fenomena-fenomena yang tidak dapat diukur dan bersifat deskriptif. Hal ini mencakup pemahaman mendalam terhadap proses langkah kerja, formulasi resep, makna konsep, karakteristik barang dan layanan, representasi visual seperti gambar, gaya, prosedur budaya, serta model fisik artefak, dan sejenisnya.<sup>12</sup>

## **2. Sumber Data**

Sumber data merupakan sumber informasi yang digunakan dalam penelitian atau analisis, dapat berupa dokumen, rekaman, atau informasi langsung dari lokasi penelitian. Data berikut ini digunakan oleh penulis dalam penelitian ini:

### **1. Sumber data primer**

Sumber data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, seperti hasil survei, wawancara, atau observasi, yang belum pernah diolah sebelumnya.<sup>13</sup> Informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari nasabah Bank Syariah Indonesia yang rutin menggunakan layanan perbankan

---

<sup>12</sup> Albi Anggito and Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, ed. Deffi Ella Lestari, vol. 1 (Bojong Jawa Barat: CV Jejak, 2018).

<sup>13</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, 2nd ed. (Jakarta: Rajawali pers, 2008).

digital. Informasi tersebut dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan wawancara yang berisi berbagai pertanyaan yang ditujukan untuk menjawab tantangan utama yang berkembang sepanjang proses perumusan masalah. Informan, atau sukarelawan penelitian, merupakan komponen penting dalam penelitian ini, yang memberikan informasi penting mengenai fenomena atau topik yang sedang diselidiki. Ukuran sampel minimum tidak disebutkan dalam penelitian kualitatif, dan prosedur dasar diterapkan, meskipun hanya satu informan yang terlibat. Jumlah informan ditentukan oleh kecukupan dan kesesuaian, dimana diperlukan informasi yang memadai dan mendalam, dengan penekanan pada kedalaman pengetahuan dibandingkan keterwakilan umum.

## 2. Sumber data Sekunder

Data sekunder diartikan sebagai data yang sudah ada sebelumnya yang bersumber dari pihak tertentu, data ini bisa berbentuk seperti dokumentasi, ataupun laporan yang sudah tersedia. Data ini juga bisa diperoleh peneliti lewat penelitian terdahulu, jurnal online yang tema dan isinya relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan peneliti.<sup>14</sup>

## 3. Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang penulis pakai dalam menyusun penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Teknik pengumpulan atau observasi menuntut adanya pengamatan dari seorang

---

<sup>14</sup> Untung Nugroho, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*, vol. 1 (CV. SARNU UNTUNG, 2018).

peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek yang diteliti dengan menggunakan instrumen yang berupa pedoman penelitian dalam bentuk lembar pengamatan atau lainnya.<sup>15</sup> Dalam konteks penelitian, peneliti menggunakan indera mereka untuk mengamati perilaku, kejadian, atau pola yang terjadi di lapangan, seringkali dengan tujuan untuk mengumpulkan data yang akurat dan mendalam tentang fenomena yang sedang diselidiki.<sup>16</sup> Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi tidak langsung, yaitu peneliti tidak mengambil bagian atau tidak ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang sedang diobservasi.

- b. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden. Dalam proses wawancara, peneliti mengajukan pertanyaan terstruktur atau terbuka kepada responden dengan tujuan mendapatkan informasi mendalam tentang pengalaman, pandangan, atau pengetahuan yang dimiliki oleh subjek penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan psikologis responden, sehingga memberikan dimensi kualitatif yang bernilai tinggi dalam interpretasi data penelitian. Pada penelitian ini peneliti mewawancarai nasabah Bank Syariah Indonesia dan pihak bank BSI Kantor Cabang Tegal. Dalam wawancara ini berisi pertanyaan tentang analisis SWOT nasabah Bank BSI KC Tegal terhadap penggunaan

---

<sup>15</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, 28th ed. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi / Sugiyono*; Editor: Setiyawarni, 1st ed. (Bandung: Alfabeta, 2013).

transaksi digital mobile banking pada masa pandemi.

- c. Dokumentasi adalah suatu proses pengumpulan dan penyimpanan informasi melalui rekaman tertulis, visual, atau elektronik yang digunakan dalam konteks penelitian. Dalam penelitian, dokumentasi dapat mencakup pengumpulan data dari berbagai sumber, seperti arsip, catatan resmi, atau materi tertulis lainnya, yang kemudian dianalisis untuk mendukung temuan penelitian. Metode ini memberikan fondasi yang kuat untuk penelitian historis atau analisis dokumen yang memerlukan rinci dan kelengkapan dalam menggali informasi yang relevan.<sup>17</sup> Data yang diperoleh dari dokumentasi adalah data skunder yang terdapat pada laman website Bank Syariah Indonesia yang berupa gambaran umum dari lokasi penelitian dan data pendukung sebagaimana topik penelitian.<sup>18</sup>

#### 4. Teknik Analisis Data

Pengumpulan data merupakan tahapan kritis dalam proses penelitian yang melibatkan akuisisi informasi untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Berbagai metode dapat digunakan dalam pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi melibatkan pemantauan langsung terhadap fenomena atau subjek penelitian, sementara wawancara melibatkan interaksi langsung dengan responden untuk mendapatkan perspektif dan pemahaman yang lebih mendalam. Studi dokumentasi mencakup analisis terhadap berbagai dokumen, seperti arsip, catatan resmi, atau materi tertulis lainnya. Pengumpulan data yang efektif memerlukan perencanaan

---

<sup>17</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, 1st ed. (Jakarta: Rajawali Pres., 2013).

<sup>18</sup> Alvira Prastuti Kurnia Domili, "Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manado Kairagi," *Skripsi*, 2021.

yang matang, kejelian dalam pemilihan metode yang sesuai dengan tujuan penelitian, serta keakuratan dan keterpercayaan dalam proses pencatatan dan interpretasi informasi. Hasil pengumpulan data yang baik memberikan landasan yang kuat untuk analisis dan kesimpulan penelitian yang dapat diandalkan.

Terdapat beberapa teknik yang peneliti gunakan dalam proses analisis data diantaranya adalah:

a. Mengumpulkan data

Data yang sudah dikumpulkan peneliti dari waktu ke waktu kemudian dianalisis dengan pendekatan studi kasus, data tersebut bisa berbentuk informasi angka, tabel yang sifatnya bukan angka. Kemudian data dikelompokkan agar dapat dibedakan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Selanjutnya peneliti menjabarkannya dalam bentuk teks agar bisa dimengerti oleh pembaca.<sup>19</sup>

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap krusial dalam proses penelitian yang melibatkan penyederhanaan, penyortiran, dan pengelompokan informasi yang telah dikumpulkan. Setelah data dikumpulkan melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, atau studi dokumentasi, peneliti menghadapi tugas untuk merinci, memilah, dan mengekstraksi pola atau temuan yang relevan. Proses ini bertujuan untuk mengatasi kompleksitas data sehingga dapat diinterpretasikan dengan lebih efisien. Reduksi data melibatkan pemilihan informasi yang paling signifikan, pengidentifikasian temuan utama, dan penghapusan elemen yang tidak

---

<sup>19</sup> Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif*, ed. Hamzah Upu, vol. 1 (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017).

relevan. Dalam beberapa penelitian kualitatif, reduksi data dapat melibatkan penerapan kode atau tema untuk mengelompokkan dan mengkategorikan informasi. Dengan melakukan reduksi data yang cermat, peneliti dapat menghasilkan analisis yang lebih terfokus, memberikan wawasan yang mendalam, dan menyajikan temuan yang relevan dalam kerangka penelitian yang lebih terstruktur.

#### **F. Sistematika penulisan**

Adapun sistematika penulisan dalam menyusun laporan penelitian ini yang terbagi kedalam lima bab yang saling berhubungan satu sama lainnya. Sistematika ini bertujuan agar kedepannya penelitian dapat berjalan dan tersusun sesuai dengan sistematika yang sudah dibuat, diantaranya adalah:

##### **Bab I: PENDAHULUAN**

Pada bagian pendahuluan ini, latar belakang penelitian mengarah pada pemahaman konteks masalah yang akan diangkat. Penekanan pada urgensi topik memberikan landasan mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian memberikan gambaran lebih jelas tentang fokus penelitian. Batasan penelitian mengidentifikasi cakupan dan parameter yang digunakan dalam penelitian ini. Metode penelitian, dengan pendekatan, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang dijelaskan, memberikan pandangan yang komprehensif. Sistematika penulisan pada bagian ini memberikan gambaran ringkas tentang isi setiap bab yang akan dibahas.

##### **Bab II: LANDASAN TEORI**

Tinjauan pustaka pada Bab 2 ini dimulai dengan definisi konsep, menjelaskan istilah-istilah kunci yang akan digunakan dalam penelitian. Landasan teori menyajikan konsep-konsep dasar yang mendukung

penelitian dan membentuk landasan pemahaman. Kajian literatur memberikan pemetaan terhadap penelitian terdahulu terkait topik penelitian, sedangkan kerangka konseptual membentuk dasar konsep yang diadopsi dalam penelitian ini.

### Bab III: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bagian ini meliputi sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia cabang Tegal, visi dan misi, dan produk produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia.

### Bab IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi data pada Bab 4 memberikan gambaran umum mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian. Analisis data menginterpretasikan temuan penelitian secara lebih mendalam, sementara pembahasan mengaitkan hasil dengan teori dan temuan penelitian sebelumnya. Implikasi penelitian mencakup dampak temuan terhadap praktik atau kebijakan yang relevan.

### Bab V: PENUTUP

Kesimpulan pada Bab 5 memberikan jawaban terhadap rumusan masalah, sementara implikasi teoritis dan praktis membahas relevansi hasil penelitian dalam konteks yang lebih luas. Saran diakhiri dengan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, memberikan arahan bagi penelitian lanjutan di bidang ini.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu metode analisis yang sistematis untuk mengidentifikasi berbagai faktor dengan tujuan merumuskan strategi. Analisis ini didasarkan pada logika untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang, sambil meminimalkan kelemahan dan ancaman yang dihadapi. Biasanya digunakan sebagai kerangka logis untuk membimbing diskusi dan refleksi tentang situasi dan alternatif dasar suatu perusahaan.<sup>20</sup> Teknik ini pertama kali dikembangkan oleh Albert Humphrey selama proyek riset di Universitas Stanford pada tahun 1960-1970 dengan menggunakan data dari perusahaan-perusahaan Fortune 500.<sup>21</sup> Analisis SWOT bergantung pada asumsi bahwa strategi yang efektif dapat dirancang dengan memadukan sumber daya internal perusahaan dengan kondisi eksternalnya. Jika asumsi ini diterapkan dengan benar, hasilnya dapat berdampak positif dan menghasilkan desain strategi yang berhasil.

Menurut Pearce dan Robinson SWOT adalah singkatan dari kekuatan (Strength) dan kelemahan (weakness) intern perusahaan serta peluang (opportunities) dan ancaman (threat) dalam lingkungan yang dihadapi perusahaan. Analisis SWOT merupakan cara sistematis untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan strategi yang menggambarkan kecocokan paling baik diantara mereka. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan memaksimalkan kekuatan dan peluang meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila diterapkan secara

---

<sup>20</sup> Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT, Anak Hebat Indonesia*, 2016.

<sup>21</sup> Kevin Septianzah, Gilang Ryan Fernandes, and Ika Meilina, "Blockchain Technology for Payless Transactions and Investment Activities in the Digital Era With a SWOT Approach," *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)* 5, no. 1 (2021).

akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang sangat besar atas rancangan suatu strategik yang berhasil.<sup>22</sup>

Terdapat empat komponen dalam analisis ini diantaranya adalah sebagai berikut:

a. Strength (Kekuatan)

Strength merujuk pada kondisi yang menjadi kekuatan dalam suatu organisasi. Faktor-faktor kekuatan ini mencakup kompetensi khusus atau keunggulan tertentu yang melekat dalam organisasi itu sendiri. Faktor-faktor kekuatan ini menandai nilai tambah atau keunggulan komparatif dari suatu organisasi. Mengidentifikasi kekuatan inti organisasi merupakan langkah awal untuk membangun organisasi berkualitas tinggi. Dengan mengenali aspek-aspek yang menjadi kekuatan organisasi, langkah selanjutnya adalah menjaga dan memperkuat kelebihan tersebut.<sup>23</sup>

Sebagai contoh, perbankan syariah saat ini memiliki beberapa kekuatan, seperti kesesuaian dengan prinsip syariah dalam akad, produk, dan penyaluran dana, ketahanan terhadap krisis, serta keberagaman produk yang ditawarkan.

b. Weaknesses (Kelemahan)

Weaknesses merujuk pada kondisi atau aspek dalam suatu organisasi yang menjadi kelemahan atau kekurangan. Secara umum, kelemahan dianggap sebagai sesuatu yang lumrah ada dalam suatu organisasi. Namun, yang krusial adalah bagaimana organisasi mengembangkan kebijakan

---

<sup>22</sup> John A. Pearce and Richard B. Robinson Jr., *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control* (Jakarta Selatan: Salemba empat, 2006).

<sup>23</sup> Irvan Fardani, "Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran UMKM Kulpi Yummy Kaligending, Karangsembung, Kebumen" (Thesis, Institut Agama Islam Nahdlatul Ulama Kebumen, 2022).

untuk meminimalisir atau bahkan menghilangkan kelemahan tersebut. Kelemahan ini bisa mencakup masalah dengan sarana dan prasarana, kualitas atau kemampuan karyawan, rendahnya tingkat kepercayaan konsumen, serta ketidaksesuaian antara hasil produk dengan kebutuhan konsumen. Oleh karena itu, ada beberapa faktor kelemahan yang harus segera diatasi oleh para pemangku kepentingan dalam suatu perusahaan, seperti kelemahan dalam sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana yang hanya mencakup kebutuhan dasar, kurangnya kepekaan dalam menangkap peluang yang ada sehingga membuat organisasi mudah puas dengan situasi saat ini, dan sebagainya.<sup>24</sup>

Beberapa kelemahan yang dimiliki oleh perbankan syariah melibatkan kontroversi seputar konsep bunga bank, perdebatan terkait sistem bagi hasil melalui profit sharing atau revenue sharing, serta isu teknis dan kualitas sumber daya manusia.

c. Opportunities (Peluang)

Opportunities merujuk pada kondisi lingkungan di luar suatu organisasi yang tidak hanya menguntungkan, tetapi juga dapat menjadi alat untuk mengembangkan perusahaan atau organisasi tersebut. Organisasi dapat mengidentifikasi peluang eksternal dengan membandingkan analisis internal mereka dengan analisis internal pesaing lain. Peluang dapat muncul dari tren, perubahan teknologi, perubahan dalam kondisi persaingan atau regulasi, identifikasi segmen pasar yang sebelumnya terlewatkan, dan faktor-faktor lainnya.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Imanuel Adhitya and Wulanata Chrismastianto, *ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI INDONESIA*, vol. 20, 2017, www.eMarketer.com.

<sup>25</sup> Muhammad Zamroji Sekolah Tinggi Agama, *ANALISIS STRATEGI DAN KUNCI KEBERHASILAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM*, n.d.

Beberapa peluang dapat diurutkan berdasarkan probabilitas keberhasilan.

- 1) Rendah, disebut rendah jika suatu hal (hasil analisis) memiliki daya tarik dan manfaat yang kecil, dan peluang untuk mencapainya juga kecil.
- 2) Sedang, disebut sedang jika suatu hal (hasil analisis) memiliki daya tarik dan manfaat yang besar, namun peluang pencapaiannya kecil atau sebaliknya.
- 3) Baik, disebut baik jika suatu hal (hasil analisis) memiliki daya tarik dan manfaat yang tinggi, dan peluang tercapainya besar.<sup>26</sup>

Perbankan syariah memiliki peluang yang signifikan, terutama melalui pertimbangan kepercayaan agama dan fokus pada sektor produksi dan perdagangan. Dalam menghadapi situasi eksternal yang semakin terkait dengan kemajuan teknologi, organisasi atau perusahaan dapat mengembangkan beberapa peluang, seperti: Dalam era kemajuan teknologi yang cepat, perusahaan dapat dengan mudah mengembangkan bisnisnya dengan memanfaatkan alat-alat teknologi yang semakin canggih. Pemanfaatan media sosial, yang semakin populer di kalangan masyarakat Indonesia, sebagai sarana pemasaran.

d. Threat (Ancaman)

Ancaman merupakan faktor yang berasal dari luar organisasi dan dapat mengancam kelangsungan organisasi baik dalam waktu sekarang maupun di masa depan. Ancaman mencakup kondisi eksternal yang memiliki potensi mengganggu operasional suatu organisasi atau perusahaan.

---

<sup>26</sup> Agus Makmun, *STUDI KINERJA ALGORITMA SIMILARITAS UNTUK IDENTIFIKASI DAN PEMETAAN PERNYATAAN SWOT UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA* (Surakarta, 2018).

Beberapa hal yang dapat menjadi ancaman termasuk segala sesuatu dari lingkungan yang tidak menguntungkan, seperti munculnya pesaing baru, pertumbuhan pasar yang lambat, tren, perubahan teknologi, peraturan pemerintah yang baru, dan sebagainya. Ancaman dapat diklasifikasikan dalam tiga tingkatan berdasarkan tingkat keparahan dampak dan kemungkinan terjadinya yaitu: Ancaman utama (major threat) adalah jenis ancaman yang memiliki tingkat kemungkinan tinggi dan dapat memberikan dampak yang besar. Ancaman moderat (moderate threat) adalah jenis ancaman yang memiliki tingkat keparahan yang tinggi, tetapi kemungkinan terjadinya rendah, atau sebaliknya. Ancaman tidak utama (minor threat) adalah jenis ancaman yang memiliki dampak kecil dan kemungkinan terjadinya juga kecil.<sup>27</sup>

Ancaman yang dihadapi oleh perbankan syariah pada saat ini mencakup seringkali bank syariah dikaitkan dengan fanatisme agama, perkembangan inovatif dalam teknologi yang menciptakan tren globalisasi transaksi, dan kehadiran perusahaan layanan jasa keuangan berbasis teknologi yang tengah berkembang.

Berdasarkan penjelasan mengenai keempat komponen analisis SWOT, dapat ditarik beberapa kesimpulan terkait simulasi situasi organisasi atau perusahaan:

- a. Organisasi atau perusahaan dianggap unggul apabila memiliki peluang utama yang besar dan ancaman utama yang kecil.
- b. Organisasi dianggap sebagai spekulatif jika menghadapi peluang dan ancaman yang tinggi secara bersamaan.

---

<sup>27</sup> Zuhrotun Nisak, "Analisis Swot Untuk Menentukan Strategi Kompetitif," *Jurnal Ekonomi Bisnis* (2004).

- c. Organisasi atau perusahaan dianggap matang jika memiliki peluang rendah dan ancaman rendah.
- d. Organisasi atau perusahaan dianggap dalam kesulitan jika menghadapi peluang rendah dan ancaman besar.<sup>28</sup>

Analisis SWOT secara dasar diperkuat dengan fokus pada kebutuhan pelanggan dan konteks kompetitif di mana suatu organisasi atau perusahaan beroperasi. Kedua aspek ini dianggap sebagai variabel kunci dalam pembangunan dan pengembangan strategi jangka panjang untuk organisasi atau perusahaan. Strategi harus dirancang dan dikembangkan dengan metode yang cermat agar dapat terus bersaing dengan pesaing, dan pada saat yang sama dapat memaksimalkan daya tariknya. Strategi di sini dianggap sebagai identitas nilai bagi suatu perusahaan atau organisasi.<sup>29</sup>

## **B. Manfaat, Tujuan, dan Fungsi analisis SWOT**

### **a. Manfaat Analisis SWOT**

Analisis SWOT merupakan alat yang efektif dalam merumuskan strategi. Kemampuan ini menjadi kunci strategi perusahaan untuk memaksimalkan pemanfaatan kekuatan dan peluang, sekaligus mengurangi kelemahan internal perusahaan serta mengatasi dampak ancaman yang dihadapi.

### **b. Tujuan Analisis SWOT**

Tujuan dari Analisis SWOT adalah mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (ancaman dan peluang) yang memengaruhi perusahaan secara positif atau negatif. Dengan demikian, perusahaan perlu mengelola faktor-faktor tersebut untuk mempertahankan peluang dan mengatasi tantangan, sehingga dapat tetap bertahan bahkan ketika menghadapi kesalahan atau hambatan.

### **c. Fungsi Analisis SWOT**

---

<sup>28</sup> Roby Awaluddin, "Strategi Pemasaran Haji Dan Umrah Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Kbihi Al Musyarrofah Jakarta Menggunakan Metode Analisis Swot Skripsi," *Skripsi* (2022).

<sup>29</sup> SITI ROKIBAH, "ANALISIS SWOT PERBANKAN SYARIAH MENGHADAPI PERKEMBANGAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH) (Studi Kasus Di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejangik 1)" (Skripsi, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM, 2021).

Fungsi Analisis SWOT adalah untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan yang terdapat dalam perusahaan dengan menyelidiki kondisi internal dan eksternal perusahaan. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis ancaman dan peluang yang mungkin dihadapi oleh perusahaan.<sup>30</sup>

### C. Konsep Bank Syariah

#### a. Bank Syariah

Bank Syariah berasal dari kata "bangu" dalam bahasa Prancis dan "banco" dalam bahasa Italia, yang berarti peti, lemari, atau bangku. Konsep ini mencerminkan fungsi dasar dari bank komersial, yang pertama-tama memberikan fasilitas bagi nasabah untuk menyimpan uang secara aman. Selanjutnya, bank menyediakan alat pembayaran yang digunakan untuk membeli barang dan jasa. Dengan demikian, bank tidak hanya berperan sebagai tempat aman untuk menitipkan uang, tetapi juga sebagai penyedia alat pembayaran yang memfasilitasi transaksi ekonomi antara individu dan bisnis.<sup>31</sup>

Menurut kamus besar bahasa Indonesia, bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya melibatkan pemberian kredit dan jasa terkait lalu lintas pembayaran serta peredaran uang.<sup>32</sup>

Bank syariah atau bank Islam adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Pengoperasian bank ini mengacu pada ketentuan-ketentuan yang terdapat dalam Al-Quran dan Al-Hadist. Bank syariah beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yang berarti bahwa seluruh kegiatan di dalamnya diatur oleh hukum Islam. Dalam melakukan transaksi, bank syariah menghindari praktik-praktik yang dianggap mengandung unsur riba. Sebaliknya, bank ini lebih fokus pada kegiatan investasi berdasarkan

---

<sup>30</sup> Ismail Solihin, "Manajemen Strategik," Cetakan Pertama. (Erlangga, 2012), 1–236.

<sup>31</sup> M. Syafii Antonio, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006).

<sup>32</sup> Suharso and Ana Retnoningsih, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi 10. (Semarang, 2011).

prinsip bagi hasil dan pembiayaan perdagangan, sejalan dengan praktik usaha yang dilakukan pada zaman Rasulullah dan bentuk-bentuk usaha yang sudah ada sebelumnya, asalkan tidak dilarang oleh beliau.

Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Jenis bank syariah meliputi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dengan demikian, bank syariah tidak hanya mentaati prinsip-prinsip syariah Islam dalam operasionalnya, tetapi juga diakui secara resmi oleh undang-undang sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.<sup>33</sup>

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Jenis bank syariah mencakup Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dengan demikian, bank syariah tidak hanya beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga memiliki variasi jenis lembaga keuangan yang melayani kebutuhan dan kegiatan usaha syariah.<sup>34</sup>

#### b. Sejarah Bank Syariah

Sejarah perkembangan bank syariah modern dicatatkan pertama kali di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940, terkait dengan upaya pengelolaan dana jamaah haji secara non konvensional. Bank syariah pertama ini diinisiasi untuk memenuhi kebutuhan umat Muslim dalam hal keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pada tahun 1963, langkah awal lainnya dilakukan dengan pendirian Mit Ghamr Lokal Saving Bank. Konsep bagi hasil dalam konteks perbankan syariah sudah ada sejak lama, diperlihatkan oleh banyaknya pemikir Muslim seperti Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948), dan Mahmud Ahmad (1952), yang menulis tentang pentingnya bank syariah.

---

<sup>33</sup> M. Nur Rianto Al Arif, *Lembaga Keuangan Syariah* (CV Pustaka Setia, 2012).

<sup>34</sup> Sri Wahyuni, *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kerja*, edisi pertama. (Pasuruan: CV Qiara Media, 2019).

Namun, pemikiran yang lebih terperinci dan sistematis tentang gagasan bank syariah dikembangkan oleh Mawdudi pada tahun 1961. Ia menyumbangkan uraian yang lebih mendalam mengenai konsep dan prinsip-prinsip yang mendasari bank syariah. Dengan demikian, sejarah awal bank syariah mencakup berbagai inisiatif dan pemikiran, yang akhirnya membentuk dasar bagi perkembangan lebih lanjut dalam lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.<sup>35</sup>

Di Mesir, inisiatif pendirian bank syariah dimulai oleh Dr. Ahmad El-Najjar. Bank ini mendapatkan dukungan modal dari Raja Faisal dari Arab Saudi. Sebagai bank pedesaan yang beroperasi tanpa bunga dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, bank ini sangat populer dan mengalami pertumbuhan yang positif pada awal pendiriannya. Empat tahun setelah berdiri, Mit Ghamr berhasil membuka sembilan cabang dengan jumlah nasabah mencapai sekitar satu juta orang. Namun, pada tahun 1967, karena adanya permasalahan politik, bank ini diambil alih oleh National Bank of Egypt dan Central Bank of Egypt. Akibatnya, bank tersebut beralih ke sistem bunga pada tahun 1972. Meskipun demikian, pada tahun yang sama, sistem bank tanpa riba kembali diperkenalkan dengan berdirinya Nasser Social daripada Komersial. Langkah ini mencerminkan upaya untuk mengembalikan prinsip-prinsip syariah dalam sistem perbankan di Mesir.

Secara bersama-sama, konsep pendirian bank syariah di tingkat nasional muncul dalam Konferensi Negara-Negara Islam Sedunia di Kuala Lumpur, Malaysia, pada tanggal 21-27 April 1969. Konferensi tersebut melibatkan 19 negara peserta yang mengambil keputusan beberapa hal, yakni:

---

<sup>35</sup> Andrianto and M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)*, Edisi pertama. (Surabaya: CV Qiara Media, 2019).

- a) Setiap keuntungan harus sesuai dengan prinsip untung-rugi; jika tidak, baik sedikit atau banyak, dianggap sebagai riba dan diharamkan.
- b) Diusulkan untuk segera membentuk suatu bank syariah yang bebas dari sistem riba.
- c) Sementara menunggu berdirinya bank syariah, bank-bank yang masih menerapkan sistem bunga diperbolehkan beroperasi, namun dengan catatan hanya dalam keadaan darurat.<sup>36</sup>

Keputusan tersebut mencerminkan tekad untuk mengadopsi prinsip-prinsip syariah dalam sistem perbankan dan merespons kebutuhan mendesak untuk mendirikan bank syariah sebagai alternatif yang sesuai dengan ajaran Islam. Meskipun pembentukan bank syariah awalnya banyak diragukan, banyak yang menganggap bahwa sistem perbankan bebas bunga adalah sesuatu yang tidak mungkin dan tidak lazim. Terdapat pertanyaan tentang bagaimana bank akan mendanai operasinya.

Namun, di sisi lain, bank Islam dianggap sebagai salah satu alternatif dalam sistem ekonomi Islam. Untuk memfasilitasi perkembangan bank syariah di negara-negara Muslim, diperlukan kerjasama bersama di antara negara-negara Muslim. Pada bulan Desember 1970, pada sidang Menteri Luar Negeri negara-negara Organisasi Konferensi Islam (OKI) di Karachi, Pakistan, delegasi Mesir mengajukan proposal untuk mendirikan bank syariah. Proposal tersebut mencakup pendirian Bank Islam Internasional untuk Perdagangan dan Pembangunan (International Islamic Bank For Trade and Development) serta proposal untuk mendirikan Federasi Bank Islam (Federation of Islamic Bank), yang kemudian dievaluasi oleh para ahli dari delapan belas negara Islam.<sup>37</sup>

### c. Berdirinya Bank Syariah

---

<sup>36</sup> Hasan Sul-toni and ; Ahmad Basuki, *Jurnal Eksyar (Jurnal Ekonomi Syariah) BANK SYARIAH DI DUNIA INTERNASIONAL*, n.d., <http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/Eksyar>.

<sup>37</sup> Ahmad Khoirin Andi, "Pola Dan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Istidlal: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* 3, no. 1 (2019).

Umat Islam di Indonesia telah lama berkeinginan memiliki bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah. KH. Mas Mansur, Ketua Pengurus Besar Muhammadiyah periode 1973-1944, menjelaskan pendapatnya mengenai penggunaan layanan bank konvensional sebagai sesuatu yang dilakukan karena keadaan yang terpaksa, disebabkan umat Islam belum memiliki bank sendiri yang bebas dari praktik riba. Gagasan untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia telah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an. Ini menjadi topik diskusi dalam seminar nasional Hubungan Indonesia-Timur Tengah pada tahun 1974 dan kemudian dibahas lebih lanjut dalam seminar nasional yang diadakan oleh Lembaga Studi Ilmu-Ilmu Kemasyarakatan (LSIK) dan Yayasan Bhineka Tunggal Ika pada tahun 1976. Namun, ada beberapa alasan yang menghambat realisasi ide ini diantaranya:

- a) Tidak ada regulasi yang mengatur operasional Bank Syariah yang menerapkan prinsip bagi hasil, sehingga tidak sesuai dengan Undang-Undang Pokok Perbuatan yang berlaku, yaitu Undang-Undang No. 14/1967.
- b) Secara politis, konsep Bank Syariah memiliki konotasi ideologis dan dianggap sebagai bagian dari atau terkait dengan ideologi Negara Islam, yang tidak diinginkan oleh pemerintah.
- c) Masih belum jelas siapa yang bersedia menyuntikkan modal dalam venture semacam itu, terutama karena pembatasan pendirian bank dari Timur Tengah, termasuk pembatasan bagi bank asing yang ingin membuka cabangnya di Indonesia.<sup>38</sup>

Pada tahun 1988, sebagai upaya untuk menghimpun dana pembangunan, pemerintah membuka peluang sebesar-besarnya untuk bisnis perbankan dengan menerbitkan PAKTO (Paket Kebijakan Pemerintah Bulan Oktober) pada tanggal 27 Oktober. PAKTO ini berisi tentang liberalisasi perbankan, termasuk kemungkinan pendirian bank

---

<sup>38</sup> Hendro Lisa, "Peran Perbankan Syariah Di Tengah Perekonomian Umat," *AL-AULIA: Jurnal Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Keislaman* 4, no. 1 (2018).

baru selain yang sudah ada. Seiring dengan itu, dimulailah pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) di beberapa daerah di Indonesia. Bank pertama yang mendapatkan izin usaha adalah BPRS Berkah Amal Sejahtera dan BPRS Dana Mardhatillah pada tanggal 19 Agustus 1991, serta BPRS Amanah Rabaniah pada tanggal 24 Oktober 1991, ketiganya beroperasi di Bandung. Sementara itu, BPRS Hareukat didirikan pada tanggal 10 November 1991 di Aceh.

Perkembangan ini mendorong pendirian Bank Umum Syariah pertama di Indonesia, yaitu Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 Mei 1992. Meskipun demikian, gagasan mengenai bank syariah muncul kembali sejak tahun 1988, ketika pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober yang mencakup liberalisasi industri perbankan. Pada waktu itu, para ulama berupaya mendirikan bank tanpa bunga, namun belum ada perangkat hukum yang secara khusus menjadi panduan, kecuali bahwa perbankan bisa menetapkan bunga sebesar 0%. Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama mengenai bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor, pada tanggal 19-22 Agustus 1990, hasil lokakarya tersebut lebih mendalam dibahas pada Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada tanggal 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat musyawarah nasional tersebut, dibentuklah usaha untuk mendirikan bank syariah di Indonesia.<sup>39</sup>

#### d. Dasar Hukum Bank Syariah

Bank syariah adalah bank yang operasionalnya berdasarkan prinsip syariah Islam, maka dasar hukum bank syariah yang utama adalah Al-Qur'an dan Al-Hadist. Berikut beberapa ayat dalam Al-Qur'an yang menjadi dasar operasional bank syariah, adalah:

1. Q.S. An-Nisa' : 29

---

<sup>39</sup> Syaakir Sofyan, "PERKEMBANGAN PERBANKAN SYARIAHDI INDONESIA," *Bilancia* 10, no. 2 (July 2016): 1-22.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai, orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil”.

2. Q.S. Al-Baqarah: 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual-beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba.

3. Q.S. Al-Imron: 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya: “Hai, orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”. Berikut Al-Hadist yang menjadi dasar operasional bank syariah, yang diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Abdillah, bahwa ia menceritakan, “Rasulullah melaknat pemakan riba, orang yang

memberi makan dengan riba, juru tulis transaksi riba, dua orang saksinya, beliau bersabda, ‘Semuanya sama saja’.”

#### **D. Pandemi Covid-19**

Pandemi Covid-19 merupakan penyebaran penyakit yang disebabkan oleh infeksi virus SARS-CoV-2, dan melalui analisis filogenetik, virus ini menunjukkan keterkaitan genetik yang signifikan dengan virus yang berasal dari kelelawar. Gejala awal infeksi melibatkan batuk, demam, kelelahan, dan gejala lainnya seperti limfopenia. Dikarenakan sifat baru virus ini, penelitian terus dilakukan untuk mengembangkan metode pengobatan yang efektif.<sup>40</sup> Pandemi ini telah menimbulkan tantangan serius bagi berbagai negara, khususnya dalam merespons dan mencegah penyebaran yang lebih luas. Negara-negara mengimplementasikan kebijakan-kebijakan seperti lockdown dan menjaga jarak sosial untuk mengatasi situasi ini. Meskipun beberapa negara berhasil, ada juga yang menghadapi kendala dalam keberhasilan implementasi kebijakan tersebut. Kebijakan-kebijakan ini mencerminkan upaya vaksin sosial yang diterapkan oleh pemerintah untuk menanggapi keadaan darurat ini. Namun, kesuksesan vaksin sosial tetap memerlukan dukungan dari berbagai elemen, dengan transparansi data menjadi salah satu aspek kunci.

Pandemi COVID-19 telah merubah lanskap global secara mendalam, memicu perubahan besar dalam kehidupan sehari-hari masyarakat di seluruh dunia. Sejak munculnya virus corona pada akhir tahun 2019 di Wuhan, Tiongkok, pandemi ini dengan cepat menyebar ke berbagai negara, memicu respons kesehatan masyarakat yang belum pernah terjadi sebelumnya. Penyebaran virus yang cepat dan peningkatan jumlah kasus positif secara drastis mengakibatkan otoritas kesehatan dan pemerintah di berbagai belahan dunia memberlakukan langkah-langkah pembatasan ketat, seperti lockdown, pembatasan perjalanan, dan

---

<sup>40</sup> Ainur Rohmah, “Pandemi Covid-19 Dan Dampaknya Terhadap Perilaku Konsumen Di Indonesia,” *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 3 (2020).

pembatasan sosial, demi memperlambat laju penularan. Dampak pandemi COVID-19 tidak hanya terbatas pada sektor kesehatan, namun juga mencakup aspek sosial dan ekonomi. Pembatalan acara besar, penutupan sekolah, dan perubahan gaya hidup sehari-hari menjadi kenormalan baru. Bisnis dan industri mengalami guncangan serius, menyebabkan kerugian ekonomi global yang signifikan dan meningkatnya tingkat pengangguran. Selain itu, pandemi ini juga menyoroti ketidaksetaraan dalam akses terhadap layanan kesehatan dan mendemonstrasikan kerentanan sistem kesehatan di berbagai negara.

Meskipun tantangan yang dihadapi selama pandemi COVID-19 sangat berat, peristiwa ini juga menyatukan dunia dalam upaya bersama untuk menanggapi krisis. Perkembangan cepat dalam penelitian vaksin, dukungan komunitas lokal, dan kerja sama internasional menjadi sorotan positif dalam menjawab tantangan ini. Sementara kita terus beradaptasi dengan perubahan dan mengevaluasi dampak jangka panjangnya, pandemi ini juga memberikan pelajaran berharga tentang pentingnya kesiapsiagaan global, solidaritas manusia, dan adaptasi dalam menghadapi ketidakpastian masa depan.<sup>41</sup>

Pandemi COVID-19 telah mendorong banyak individu untuk menjalani masa di rumah guna mengurangi risiko penularan. Sebagian masyarakat telah beralih untuk menghabiskan waktu di rumah, baik dengan sukarela maupun karena keharusan. Aktivitas sehari-hari, termasuk pekerjaan, pembelajaran, ibadah, dan hiburan, kini banyak dilakukan dari kenyamanan rumah. Rumah menjadi tempat yang dianggap paling aman selama pandemi ini, dan banyak orang berupaya memenuhi berbagai kebutuhan, meningkatkan pengetahuan, menciptakan kesenangan, dan menjaga keseimbangan, semuanya dari dalam rumah. Dalam periode pandemi COVID-19, sejumlah besar orang telah mengalokasikan dana

---

<sup>41</sup> A. Valerisha and Adi Marshall Putra, "Pandemi Global COVID-19 Dan Problematika Negara-Bangsa: Transparansi," *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan, Indonesia*, [anggia.valerisha@unpar.ac.id](mailto:anggia.valerisha@unpar.ac.id) (2020).

untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan hidup di rumah, seperti melakukan perbaikan rumah, membeli peralatan untuk mengejar hobi, serta mengakuisisi berbagai peralatan dan kebutuhan untuk menyesuaikan diri dengan rutinitas baru di dalam rumah.

Peran perbankan menjadi kunci strategis dalam mendukung pemulihan ekonomi Indonesia pasca pandemi COVID-19. Salah satu strategi yang dapat diadopsi oleh sektor perbankan adalah transformasi digital yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan umum masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Kemunculan transformasi digital di sektor jasa keuangan memberikan dampak positif terhadap peningkatan akses masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan. Berdasarkan data yang diperoleh dari OJK, terlihat peningkatan signifikan dalam akses masyarakat terhadap keuangan digital, seperti pertumbuhan jumlah peminjam pada platform peer-to-peer lending mencapai 29,69 juta pada akhir tahun 2021, menunjukkan peningkatan sebesar 68,15% dibandingkan dengan tahun 2020.<sup>42</sup>

#### **E. Nasabah**

Menurut ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, definisi nasabah dinyatakan dalam Pasal 1 ayat 16 Nasabah memegang peran krusial dalam dunia perbankan dan sektor keuangan. Sebagai individu atau entitas yang menggunakan layanan keuangan dari lembaga keuangan, nasabah memiliki hubungan yang dinamis dengan bank atau lembaga serupa. Nasabah sering kali membuka rekening untuk menyimpan uang, memperoleh akses ke layanan pinjaman, dan mengelola keuangan pribadi atau bisnis mereka. Interaksi antara nasabah dan lembaga keuangan mencakup berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran, dan investasi.

---

<sup>42</sup> Satrio Ronggo Buwono, Lastuti Abubakar, and Tri Handayani, "KESIAPAN PERBANKAN MENUJU TRANSFORMASI DIGITAL PASCA PANDEMI COVID-19 MELALUI FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH)," *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran* 3, no. 2 (2022).

Engel dan kawan-kawan (1994) menyatakan Keamanan, kenyamanan, dan kepercayaan menjadi faktor kunci dalam membentuk hubungan positif antara nasabah dan lembaga keuangan. Lembaga keuangan berupaya memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, nasabah juga memiliki peran sebagai pihak yang mengawasi dan mengevaluasi kinerja lembaga keuangan, memastikan bahwa hak dan kepentingan mereka terlindungi.

Seiring perkembangan teknologi, nasabah juga semakin mengandalkan layanan perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan keuangannya. Melalui perangkat mobile atau internet, nasabah dapat dengan mudah mengakses rekening, melakukan transaksi, dan mengelola portofolio investasinya. Ini mencerminkan pergeseran tren menuju kemudahan akses dan inovasi dalam layanan keuangan yang bertujuan untuk memenuhi tuntutan nasabah yang semakin beragam. Dengan demikian, hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan menjadi dinamis dan selalu berkembang, menciptakan landasan bagi pertumbuhan ekonomi dan kestabilan keuangan secara keseluruhan.<sup>43</sup>

Paul Peter dan Jerry C. Olson mengartikan Perilaku nasabah adalah gambaran tentang bagaimana individu atau entitas berinteraksi dengan layanan keuangan dan membuat keputusan terkait keuangan mereka. Faktor psikologis, ekonomi, dan sosial memainkan peran dalam membentuk perilaku nasabah, yang dapat mencakup keputusan penyimpanan, investasi, atau pinjaman. Kesadaran terhadap risiko, preferensi risiko, dan pengaruh lingkungan ekonomi dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih instrumen keuangan. Pada era digital, perilaku nasabah juga dipengaruhi oleh adopsi teknologi keuangan, memungkinkan akses lebih mudah dan pengelolaan keuangan yang lebih efisien. Studi perilaku nasabah menjadi penting bagi lembaga keuangan untuk merancang strategi yang

---

<sup>43</sup> ANGGI FADHILAH, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI MINAT NASABAH NON MUSLIM MENJADI NASABAH DI KANTOR CABANG BCA SYARIAH YOGYAKARTA" (Skripsi, UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA, 2018).

lebih baik dalam memberikan layanan dan memahami kebutuhan nasabah secara lebih baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan membangun hubungan jangka panjang.

Menurut Alex S. Nitisemito, Perilaku nasabah memiliki kegunaan penting dalam konteks perbankan dan layanan keuangan. Pemahaman mendalam terhadap perilaku nasabah memungkinkan lembaga keuangan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi nasabah. Analisis perilaku nasabah juga menjadi dasar untuk pengembangan produk-produk baru, peningkatan pengalaman pengguna, dan penyusunan kebijakan pemasaran yang lebih tepat sasaran. Selain itu, pemahaman yang baik terhadap perilaku nasabah membantu lembaga keuangan untuk mengidentifikasi potensi risiko dan peluang, meningkatkan manajemen risiko.<sup>44</sup>

Menurut Bearden, Perilaku konsumen merujuk pada serangkaian tindakan dan keputusan yang diambil oleh individu saat mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi produk atau layanan. Ini melibatkan faktor-faktor pribadi dan eksternal yang memengaruhi keputusan pembelian, termasuk nilai-nilai personal, preferensi, pengaruh sosial, dan persepsi terhadap merek. Analisis perilaku konsumen membantu perusahaan memahami dinamika pasar.

Perilaku konsumen dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya:

- a. Budaya
- b. Sosial
- c. Personal
- d. Psikologis<sup>45</sup>

---

<sup>44</sup> Nitisemito and Alex S, *Marketing*, Edisi 3. (Indonesia: Penerbit Ghalia, 1981).

<sup>45</sup> Novi Rofiani, "PERILAKU NASABAH DALAM MEMILIH PRODUK PEMBIAYAAN PEGADAIAN PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI TBK," *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah* 1, no. 2 (2009).

## F. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan indikator kritis dalam menilai kualitas layanan suatu lembaga keuangan. Ini mencakup persepsi positif dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, produk, serta interaksi dengan lembaga keuangan tersebut. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan nasabah melibatkan efisiensi pelayanan, kemudahan akses, dan respon yang cepat terhadap kebutuhan mereka. Selain itu, tingkat transparansi, kejelasan informasi, dan komunikasi yang baik juga berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah.<sup>46</sup>

Dalam konsep Saladin, Persepsi nilai tambah yang diberikan oleh lembaga keuangan, seperti bunga yang bersaing, biaya yang transparan, dan solusi perbankan yang inovatif, dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah. Kesadaran dan tanggapan yang baik terhadap umpan balik nasabah juga menjadi faktor yang penting. Hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan yang didasarkan pada kepercayaan, integritas, dan keamanan finansial dapat menciptakan kepuasan nasabah yang berkelanjutan.<sup>47</sup>

Terdapat enam strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah, yaitu sebagai berikut:

- a) Strategi pemasaran hubungan, yang bertujuan menjalin hubungan baik.
- b) Strategi layanan pelanggan unggul, yang fokus pada penawaran jasa yang lebih superior dibandingkan dengan pesaing.
- c) Garansi tanpa syarat atau garansi luar biasa, yang bertujuan memberikan kepuasan kepada konsumen, menjadi sumber pengembangan.

Setiap metode strategi yang diterapkan memberikan manfaat bagi perusahaan, selama dilaksanakan dengan kerja

---

<sup>46</sup> Kristi Fiki Andrayani and Nihayatu Aslamatis Solekah, "Determinasi Kepuasan Nasabah Elektronik Mobile Banking Bank Syariah Indonesia (Pendekatan E-Service Quality)," *Widyagama National Conference On Economics and Business*, no. Wnceb (2021).

keras dan kerjasama seluruh pihak yang terlibat dalam pengembangan perusahaan. Keberhasilan perusahaan tidak hanya bergantung pada peran nasabah, tetapi juga pada kinerja internal perusahaan itu sendiri.

## G. Digital Banking

Digital banking adalah transformasi revolusioner dalam sektor keuangan yang menandai pergeseran dari layanan tradisional ke platform berbasis teknologi. Keamanan data menjadi fokus utama, dengan enkripsi tingkat tinggi dan sistem keamanan ganda yang dirancang untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan nasabah.<sup>48</sup>

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyatakan digital banking juga mencakup pengembangan inovatif seperti layanan perencanaan keuangan, investasi online, dan pembiayaan peer-to-peer. Kemampuan untuk melacak dan mengelola pengeluaran, membuat anggaran, serta menerima pemberitahuan real-time menjadi kelebihan tambahan. Penerapan kecerdasan buatan dan analitika data juga memungkinkan lembaga keuangan untuk menyediakan layanan yang lebih terpersonalisasi dan relevan sesuai dengan perilaku nasabah.

### 1. Ragam *Digital Banking*

#### a. *Internet Banking*

Melalui fasilitas perbankan internet, nasabah dapat melakukan beragam transaksi perbankan, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial, menggunakan komputer atau smartphone yang terkoneksi dengan jaringan internet bank. Perbankan internet merupakan bagian dari e-banking yang memfasilitasi nasabah dalam melakukan transaksi secara online melalui perangkat komputer atau smartphone. Keunggulan utama layanan ini terletak pada kemampuannya

---

<sup>48</sup> Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Inovato* (March 2018): 1–21.

untuk menampilkan dan menyimpan riwayat transaksi sebagai bukti. Selain memberikan kenyamanan, layanan perbankan melalui internet juga menawarkan kemudahan akses menu tanpa memerlukan keahlian khusus bagi pengguna.<sup>49</sup>

b. Perbankan Melalui SMS

SMS banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui pesan singkat (SMS) dari ponsel mereka. Dengan SMS banking, nasabah dapat melakukan transfer dana antar rekening, memeriksa saldo, mengaktifkan notifikasi transaksi, dan bahkan membayar tagihan secara mudah dan cepat. Keunggulan utama dari layanan ini adalah kemudahan akses, karena nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengakses internet atau pergi ke kantor bank. Selain itu, SMS banking juga menjadi solusi efektif untuk meningkatkan keamanan transaksi perbankan, karena setiap transaksi memerlukan kode otentikasi yang dikirim melalui SMS. Dengan demikian, SMS banking tidak hanya memberikan kenyamanan tetapi juga mengoptimalkan keamanan dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari.

c. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah inovasi dalam dunia perbankan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan melalui perangkat seluler mereka. Dengan mobile banking, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi, seperti mentransfer dana,

---

<sup>49</sup> Trisna Febriana, "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch and Competitive Intelligent (Tw-Ci)," *ComTech: Computer, Mathematics and Engineering Applications* 5, no. 1 (2014).

memeriksa saldo, membayar tagihan, dan bahkan mengelola investasi, hanya dengan menggunakan aplikasi perbankan di ponsel mereka. Keunggulan utama dari mobile banking adalah fleksibilitas dan kemudahan akses, karena nasabah dapat mengontrol keuangan mereka kapan saja dan di mana saja tanpa perlu berkunjung ke kantor bank. Selain itu, fitur keamanan canggih, seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data, memberikan perlindungan ekstra terhadap potensi risiko keamanan. Dengan adopsi mobile banking yang terus berkembang, layanan ini tidak hanya memberikan kenyamanan, tetapi juga mencerminkan transformasi digital yang mendasari industri perbankan saat ini.<sup>50</sup>

d. Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM)

Automatic Teller Machine, adalah suatu sarana perbankan otomatis yang memberikan akses cepat dan mudah bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan menggunakan kartu debit atau kartu ATM mereka, nasabah dapat melakukan penarikan tunai, mentransfer dana antar rekening, memeriksa saldo, dan bahkan membayar tagihan secara mandiri. Keberadaan ATM telah menjadi integral dalam kehidupan sehari-hari, memberikan kemudahan akses ke layanan perbankan di luar jam operasional kantor bank. Selain itu, kehadiran ATM di berbagai lokasi, seperti pusat perbelanjaan, stasiun, dan area publik lainnya, menjadikannya alat yang sangat praktis bagi masyarakat. Dengan teknologi yang terus berkembang, sebagian besar ATM kini juga menyediakan layanan deposit

---

<sup>50</sup> Syamsul Hadi and Novi Novi, "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING," *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 5, no. 1 (2015).

tunai, pembelian pulsa, dan informasi terkini tentang produk perbankan.<sup>51</sup>

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi nasabah untuk menggunakan m-banking hal ini dapat dilihat dari kualitas layanan yang adiberikan oleh digital banking itu sendiri, menurut Gummesson dan Lovelock sebagai berikut:

- a) Speed yaitu kecepatan dan kemudahan nasabah dalam melakukan layanan m-banking
- b) Security yaitu jaminan kerahasiaan dalam setiap layanan digital banking. Transaksi melalui aktivasi nasabah harus terlebih dahulu mendaftarkan nomor rekening nasabah melalui ATM atau kantor cabang terdekat. Dalam segi keamanan, sistem pengamanannya adalah standar, yaitu untuk melakukan transaksi pemilik digital banking harus memasukkan nomor PIN yang sudah diberikan. Selain itu, jaringan internet digital banking lebih aman daripada internet banking karena jaringan digital banking menggunakan sistem pengamanan ganda atau berlapis.
- c) Accuracy yaitu ketepatan dan keakuratan dalam memperoleh informasi mengenai digital banking. Nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya menggunakan layanan GSM maupun CDMA dengan smartphone

---

<sup>51</sup> Nurul Husna, "Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh," *Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part J: Journal of Engineering Tribology* 224, no. 11 (2019).

- d) Trust, yaitu kepercayaan nasabah terhadap bank dimana dilakukannya layanan digital banking.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Septia Saputri1 et al., <i>Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Gaya Hidup Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES</i>, <i>Jurnal Potensial</i>, vol. 2, 2023, <http://jurnalilmiah.org/journal/index.php/potensial>.

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **1. PT Bank BSI KC Tegal**

###### **a. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Tegal**

Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi luar biasa untuk memimpin secara global dalam industri keuangan syariah. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang isu halal dan dukungan yang kuat dari berbagai pihak menjadi elemen kunci dalam membentuk ekosistem industri halal di Indonesia, termasuk dalam konteks Bank Syariah. Seiring pertumbuhan sektor perbankan syariah selama tiga dekade terakhir, inovasi produk, peningkatan layanan, dan perluasan jaringan mencerminkan tren positif yang terus berkembang, menciptakan lingkungan yang mendukung perkembangan industri ini. Penggabungan historis antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada 1 Februari 2021 merupakan langkah penting dalam memperkuat sektor perbankan syariah. Izin dari OJK menandai komitmen serius untuk menciptakan bank syariah yang lebih komprehensif, dengan layanan yang lebih baik, jangkauan yang lebih luas, dan permodalan yang lebih kuat. Dukungan penuh dari perusahaan induk (Mandiri, BNI, dan BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara memperkuat visi untuk membuat Bank Syariah Indonesia menjadi kebanggaan masyarakat. Penggabungan ini bukan hanya strategi untuk mendukung pembangunan perekonomian nasional, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat secara umum. Kehadiran Bank Syariah Indonesia mencerminkan citra perbankan syariah yang modern, mendunia, dan berlandaskan prinsip *Rahmatan Lil' Aalamiin*. Cabang Bank Syariah Indonesia di Tegal, Jawa Tengah, dengan lokasi

strategis di Jalan Mayjend Sutoyo 17 Pekauman, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal, semakin mengukuhkan komitmen untuk memberikan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dan berkontribusi pada perkembangan ekonomi lokal.

Bank Syariah Indonesiaa (BSI) KC Tegal lokasinya terletak pada Jalan Mayjend Sutoyo 17 Pekauman, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal Provinsi Jawa Tengah 52125. Untuk lokasi kantor ini terbilang strategis karena tidak jauh dengan pusat Kota Tegal sendiri.

b. Logo, Visi dan Misi Perusahaan

1) Logo Perusahaan



Gambar 4.1 Logo BSI

Bank Syariah Indonesia memiliki logo bertuliskan singkatan BSI dengan bintang disudut kanan atas terdapat bintang bersudut 5 yang menunjukkan pada dasar negara kita yaitu Pancasila serta rukun Islam.

2) Visi

Dalam kurun waktu lima tahun mendatang, sepuluh bank syariah global teratas akan membentuk sebuah entitas perbankan Islam yang akan menduduki peringkat sepuluh besar dalam kapitalisasi pasar secara global.

3) Misi

1. Menyediakan akses luas kepada solusi keuangan syariah di Indonesia, melayani lebih dari 20 juta nasabah, dan bertujuan menjadi salah satu dari lima bank terkemuka berdasarkan aset (lebih dari 500T) dan nilai buku sebesar 50T pada tahun 2025.

2. Berkomitmen menjadi bank skala besar yang memberikan nilai optimal bagi para pemegang saham. Menargetkan posisi sebagai salah satu dari lima bank teratas dengan tingkat keuntungan tertinggi di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi yang tinggi (PB>2).
3. Menciptakan citra sebagai perusahaan pilihan dan kebanggaan para profesional berbakat di Indonesia. Fokus pada nilai-nilai yang kokoh, kontribusi positif pada masyarakat, dan kesetiaan terhadap pengembangan karyawan melalui budaya yang didasarkan pada kinerja.

c. Produk dan layanan Tabungan Bank Syariah Indonesia

Produk dan layanan BSI KC Tegal ini terdiri dari kegiatan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan layanan jasa dapat dikelompokkan menjadi 4 bagian:

A. Produk dan layanan untuk individu/perorangan:

1. Tabungan
  - a) BSI Tabungan Classic merupakan Reksa dana yang digunakan untuk membayar rekening nasabah pada setiap penerbitan Hasanah Card Classic dan dikelola sesuai
  - b) BSI Tabungan Easy Mudharabah Ada rekening tabungan bernama rupiah yang bisa digunakan kapan saja untuk pembayaran tunai dan setor di cabang bank atau ATM.
  - c) BSI Tabungan Bisnis merupakan hemat dengan transaksi Mudharabah-Muthlaqah yang memfasilitasi transaksi untuk wiraswasta dengan limit harian lebih tinggi serta fitur pembayaran RTGS gratis, transfer SKN dan setoran kliring melalui teller dan Net Banking.
  - d) BSI Tabungan Easy Wadiah merupakan tabungan mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamana, dimana penarikan dan penyetoran dapat dilakukan di cabang bank atau ATM manapun selama jam buka kas.

- e) BSI Tabungan Haji Indonesia Merupakan tabungan perencanaan haji dan umrah berlaku untuk segala usia sesuai prinsip syariah dengan pilihan akad Wadiah-Yad Dhamana atau Mudharabah-Muthlaqah.
  - f) BSI Tabungan Efek Syariah merupakan bagikan simpanan efek dengan Mudharabah Muthlaqah, rekening kepercayaan nasabah ritel (RDN) untuk penyelesaian transaksi efek di pasar modal.
  - g) BSI Tabungan Mahasiswa merupakan tabungan pada kontrak Perguruan Tinggi Negeri (PTN)/Perguruan Tinggi Swasta (PTS) Wadiah yang bermitra dengan bank.
  - h) BSI Tabungan Junior merupakan tabungan yang untuk anak-anak dan pelajar berusia di bawah 17 tahun, tujuannya untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
  - i) BSI Tabungan Payroll merupakan tabungan khusus dari tabungan Wadiah/Mudharabah reguler untuk nasabah berpenghasilan rendah.
  - j) BSI Tabungan Pensiun merupakan produk tabungan dengan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Mthlaqah untuk nasabah ritel yang terdaftar pada skema pensiun yang bekerja sama dengan bank.
  - k) BSI Tabungan Valas 53 merupakan saldo tabungan dolar yang dapat ditarik dan disetor kapan saja atau sesuai aturan bank.
  - l) BSI TabunganKu merupakan tabungan akad Wadiah Yad Dhamana untuk masyarakat berkebutuhan sederhana dan kecil, yang diberikan bersama oleh bank-bank di Indonesia untuk mendorong budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
  - m) BSI Tapenas Kolektif merupakan penghematan dalam perencanaan jangka pendek dan hubungan kontraktual jangka panjang dalam perjanjian kerjasama.
2. Pembiayaan, terdiri:

- a) BSI Cash Collateral merupakan fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid yaitu simpanan dalam bentuk deposito, giro atau tabungan.
- b) BSI Griya Hasanah adalah layanan pembiayaan rumah untuk berbagai kebutuhan seperti membeli rumah baru, rumah bekas, properti komersial, apartemen, tanah siap bangun, membangun atau merenovasi rumah, memperoleh pembiayaan dari bank lain (underwriting) dan refinancing untuk memenuhi kebutuhan nasabah.
- c) BSI Griya Mabruur adalah program pembiayaan pemilikan rumah dengan sebagian santunan haji selama pembayaran lancar selama dua tahun.
- d) BSI Griya Simuda merupakan layanan pembiayaan rumah untuk anak muda yang menginginkan rumah idaman dengan limit pembiayaan lebih tinggi dan tarif lebih murah.
- e) BSI KUR Kecil, Mikro, Super Mikro Ini adalah pengaturan keuangan untuk usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi. Rincian KUR Cap BSI Kecil di atas Rp. Hingga Rp 50 juta. 500 juta, BSI KUR mikro stempel diatas 10 juta Rp 50 juta, BSI KUR Super Mikro cap s/d Rp. 10 juta.
- f) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh) merupakan pembiayaan untuk konsumsi dan produksi dengan akad Murabahah/Musyarakah-Mutanasiqahijarah, dengan agunan emas yang dikaitkan dengan akad Rahn.
- g) BSI Multiguna Hasanah merupakan pengaturan konsumen untuk pembelian barang konsumsi (renovasi rumah, pembelian peralatan, perabot rumah tangga), untuk pembelian jasa (perencana pernikahan, perawatan rumah sakit, pelatihan, biro perjalanan), serta transfer atau pembiayaan utang konsumen. pengalihan lembaga keuangan lain yang memiliki aset sasaran.

- h) BSI Oto merupakan menawarkan jasa pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru dan sepeda motor baru) secara sederhana dan permanen.
  - i) BSI Umrah merupakan Pengaturan keuangan konsumen untuk pembelian paket perjalanan umrah melalui bank yang bekerjasama dengan biro perjalanan sesuai dengan prinsip syariah.
  - j) Mitraguna Online merupakan Pembiayaan yang aman melalui mobile banking dengan checkout cepat dan bebas repot, serta pembiayaan umum atau tujuan umum dengan berbagai manfaat dan fasilitas karyawan.
3. Investasi, terdiri atas:
- a) Bancassurance merupakan kerjasama pemasaran produk asuransi dengan perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan BSI.
  - b) BSI Deposito Valas merupakan ritel USD dan investasi berjangka korporasi yang dikelola dengan kontrak Mudharabah.
  - c) BSI Reksadana Syariah merupakan reksa dana syariah sebagai platform untuk menghimpun dana dari komunitas investasi seperti pemilik properti. Dana tersebut kemudian diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah.
  - d) Deposito Rupiah merupakan Investasi di muka yang dikelola oleh Mudharabah diselesaikan dalam Rupiah untuk klien individu dan perusahaan.
  - e) SBSN Ritel merupakan produk investasi syariah yang ditawarkan kepada individu dan terdiri dari sukuk negara ritel dan sukuk tabungan.
- B. Produk dan layanan untuk perusahaan, yaitu:
- 1) Pembiayaan Investasi merupakan perjanjian pembiayaan jangka menengah dan panjang untuk pembelian barang modal (ekspansi, proyek start-up dan refinancing).
  - 2) Penyelesaian Wesel Ekspor merupakan Layanan yang diberikan oleh BSI kepada klien (eksportir) untuk membantu pemrosesan

- dokumen, penagihan dan pemenuhan modal kerja klien, termasuk faktur ekspor satu bank, dokumenter, non-dokumenter dan faktur terbuka, baik penagihan/jasa maupun negosiasi/rabat/jasa keuangan.
- 3) LC Issuance/SKDBN/Buyer Financing/Distributor Financing/Bank Garansi merupakan opsi jaminan pembayaran bank yang ditawarkan oleh BSI tersedia bagi penjamin (penerima) ketika penjamin (pemohon) tidak dapat memenuhi kewajibannya atau wanprestasi.
  - 4) Supplier Financing Merupakan perjanjian yang ditawarkan oleh BSI dimana debitur (pemasok) mewajibkan bank untuk menagih piutang dari debitur (pembeli) atau pihak lain yang ditunjuk oleh debitur.
- C. Produk dan layanan berbasis digital banking, terdiri atas:
- a) BSI Mobile a) Buka Rekening Online merupakan layanan untuk pembukaan rekening secara online tanpa harus datang ke cabang.
  - b) Solusi Emas merupakan layanan kepemilikan emas melalui BSI Mobile dengan pembelian emas mulai Rp. 50.000 ataupun transaksi emas lainnya secara online tanpa ke kantor.
  - c) BSI QRIS merupakan layanan transaksi dengan scan kode (QR Code) yang menggunakan QR Code Indonesia Standart (qris) Bank Indonesia.
  - d) BSI Cardless Withdrawal merupakan layanan penarikan uang tanpa kartu, melalui BSI Mobile diseluruh ATM BSI dan Indomart.
  - e) BSI Debit Card merupakan kartu ATM dari BSI yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan International (Visa).
  - f) BSI Debit OTP 58 merupakan layanan yang menggunakan kode OTP sebagai PIN dalam setiap penggunaan transaksinya.
  - g) BSI ATM CRM merupakan jenis ATM untuk melayani transaksi setor tunai, Tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua nasabah BSI.

- h) BSI Aisyah merupakan Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari BSI.
  - i) BSI Net merupakan transaksi bisnis kapan pun dan di manapun seperti melakukan transfer dan monitoring transaksi bisa dilakukan di BSI Net.
  - j) BSI Jadi Berkah.id merupakan platform crowdfunding untuk zakat, infaq, shodaqoh serta wakaf, tersedia berbagai pilihan program ziswaf dapat anda temukan di platform Jadiberkah.id.
  - k) BSI Merchant Business 59 merupakan layanan yang disediakan BSI kepada nasabah yang memiliki usaha memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM debit kepada pelanggannya.
  - l) BSI API Platform merupakan sebuah portal yang menyediakan layanan iopen banking untuk memudahkan proses integrasi antara layanan BSI dengan aplikasi nasabah.
  - m) BSI Smart Agent merupakan layanan Laku Pandai atau Layanan Keuangan Tanpa Kantor di bawah BSI Financial Inc. untuk menyediakan layanan perbankan tanpa kantor namun dengan kerjasama pihak lain dan didukung oleh fasilitas TI.
  - n) BSI Payment Point merupakan layanan transaksi Payment Point di BSI dapat dilakukan nasabah di setiap outlet BSI atau di ATM serta pembayaran dapat dilakukan melalui debit rekening maupun tunai.
- D. Produk dan layanan berdasarkan jenis kartu, terdiri atas:
- 1) Kartu Pembiayaan Kartu keuangan PT. BSI Bank Tbk terdiri dari BSI Hasanah Classic/BSI Hasanah Card Gold/BSI Hasanah Card Platinum, yang didanai sesuai dengan prinsip Syariah yang diterbitkan oleh BSI dan digunakan sebagai alat pembayaran transaksi dan berfungsi sebagai kredit. Yang membedakan 3 kartu pendanaan ini adalah limit kartu dan berdasarkan nomor DSN fatwa. 54/DSNMUI/X/2006 tentang kartu syariah berdasarkan 3 akad yaitu kafalah, qardh dan ijarah.

- 2) Kartu Debit
  - a) BSI Debit GPN Merupakan produk Kartu Debit/ATM yang diterbitkan oleh BSI dengan menggunakan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN).
  - b) BSI Debit OTP Merupakan Kartu ATM Debit dimana sistem PIN menggunakan One Time Password (OTP) yang deregister melalui mobile banking.
  - c) BSI Debit Visa merupakan produk Kartu Debit/ATM diterbitkan oleh BSI menggunakan logo Visa Worldwide.
  - d) Kartu BSI Debit Sabi merupakan produk kartu debit/ATM yang diterbitkan oleh BSI yang berlogo Payment Gateway National (GPN) merupakan sarana bagi pemilik Tabungan Anak untuk bersilaturahmi dengan orang tuanya.
  - e) Kartu Debit BSI SimPel merupakan produk kartu debit/ATM yang diterbitkan oleh BSI dengan logo Gerbang Pembayaran Nasional (GPN) merupakan wahana bagi pemegang 61 rekening tabungan mahasiswa. Kartu debit SimPel BSI memiliki limit khusus agar pelajar dapat bertransaksi dengan aman.

## 2. Kota Tegal

Kota Tegal terdiri dari 29 kabupaten dan 6 kota. Secara astronomis, Kota Tegal berada pada 109°08' Bujur Timur dan 6°50' Lintang Selatan yang luas wilayahnya seluas 39,68km<sup>2</sup> atau kurang lebih sekitar 3,968 hektar. Luas Wilayah Kota Tegal cenderung kecil yaitu hanya 0,11 % dari luas Provinsi Jawa Tengah. Secara administratif, Kota Tegal memiliki batas-batas wilayah yang mana di utara yaitu Laut Jawa, di timur dan selatan yaitu Kabupaten Tegal, dan di barat yaitu Kabupaten Brebres. Kota Tegal terbagi dalam 4 kecamatan, yakni Kecamatan Tegal Selatan, Tegal Barat, Tegal Timur, dan Margadan. Empat kecamatan tersebut terdapat 27 Kelurahan. Wilayah yang paling luas berada di Kecamatan Tegal Barat yang

memiliki luas 15,13km<sup>2</sup> sedangkan wilayah yang luasnya paling kecil adalah Kecamatan Tegal Timur yang memiliki luas 6,36km<sup>2</sup>. Gambaran wilayah Kota Tegal melalui peta berikut:



Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tegal 2020 (Kota Tegal Dalam Angka 2020)

Kota Tegal terdiri atas 4 kecamatan yang salah satunya adalah Kecamatan Tegal Timur. Secara astronomi Kecamatan Tegal Timur terletak antara 109°08' - 109°10' Bujur Timur dan 06°50' - 06°53' Lintang Selatan. Kecamatan Tegal Timur secara administratif memiliki batasan dimana sebelah utara yaitu laut Jawa, sebelah selatan yaitu Kabupaten Tegal, sebelah barat yaitu Kecamatan Tegal Barat dan Tegal Selatan, dan sebelah timur yaitu Kecamatan Kramat Kabupaten Tegal.

## BAB VI

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Bagaimana analisis SWOT (Strength, Weakness, Oportunity, and Treat) nasabah pada mobile banking BSI KC Tegal?

Dengan mempertimbangkan metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, akan diuraikan dua metode pengumpulan data, yakni observasi dan wawancara. Data yang diperoleh melalui observasi menjadi data pokok yang nantinya akan diperkuat oleh data hasil wawancara. Oleh karena itu, pembahasan ini akan menyajikan secara rinci dan sistematis mengenai obyek penelitian, yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

- a) Strengths (kekuatan) adalah kondisi atau situasi positif yang dimiliki oleh organisasi pada saat ini.<sup>53</sup> Analisis terhadap elemen kekuatan yang dimiliki oleh Mobile Banking BSI melibatkan penilaian terhadap keunggulan organisasi, seperti aspek teknologi, kualitas hasil produksi, lokasi, atau faktor kekuatan lainnya. Strengths atau kekuatan yang dimiliki dan perlu ditingkatkan oleh BSI dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking adalah sebagai berikut:

Menurut Allan sebagai pengguna BSI mobile kekuatan yang dirasakan pada penggunaan mobile banking yaitu memberikan kemudahan bertransaksi saat pandemi, penggunaannya bisa dilakukan dimana saja, grratis biayaa oprasional saat pembuatan, adanya layanan islami, biasa tarik tunai tanpa kartu kredit.

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh Dyan Nirwana selaku nasabah kekuatan yang dimiliki BSI mobile diantaranya pembuatannya bisa dengan online, administrasi yang murah,

---

<sup>53</sup> Arif Yusuf Hambali, *Pemahaman Strategi Bisnis & Kewirausahaan*, edisi pertama. (Jakarta: Prenada Media Grup, 2016).

efisiensi waktu, di BSI mobile menyediakan informasi akun secara real time.<sup>54</sup>

Hendrawan juga memaparkan kekuatan BSI Mobile yaitu tampilanya mudah di pahami, banyaknya fitur yang ditawarkan seperti payment, transfer, top up, dll.<sup>55</sup>

- b) Weaknesses atau kelemahan mencakup kondisi atau faktor yang merugikan organisasi atau program pada saat ini. Kelemahan dapat diidentifikasi dengan membandingkannya dengan pesaing untuk melihat aspek yang dimiliki oleh perusahaan lain namun tidak dimiliki oleh perusahaan Anda. Dalam konteks ini, penulis berupaya mengetahui kelemahan Mobile Banking BSI berdasarkan pandangan nasabah Adapun weaknesses atau kelemahan yang perlu diminimalisir oleh BSI dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking adalah sebagai berikut:

Menurut Allan selaku nasabah BSI Mobile salah satu kelemahan dari BSI Mobile adalah ketergantungan pada jaringan internet dan berjalan diatas service SMS. Hal ini dilihat dari nomor telepon seluler yang digunakan nasabah ketika akan membuka rekening. Dan berdasarkan informasi dari Saudara Alan mengatakan bahwa nomor telepon seluler yang digunakan adalah nomor telepon yang aktif dan tidak dapat diakses oleh orang lain kecuali atas kuasa dari pemilik akun. Selain itu, jika nasabah tidak memiliki kuota internet maka tidak dapat mengakses BSI Mobile. Tidak hanya itu, jika pada saat pelaksanaan transaksi internet mengalami gangguan atau yang lebih dikenal dengan server error maka transaksi yang sedang dilakukan gagal.<sup>56</sup>

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh Dyan Nirwana selama dia menggunakan BSI mobile kelemahan yaitu rawan akan

---

<sup>54</sup> Wawancara dengan Dyan Nirwana.

<sup>55</sup> Wawancara dengan Hendrawan.

<sup>56</sup> Wawancara dengan nasabah Allan.

pembobolan dan keamanan. Menurutnya untuk menjaga keamanan data nasabah pihak bank harus menggunakan keamanan yang super kuat agar meminimalisir pembobolan rekening oleh pihak yg tidak bertanggung jawab.

Sedangkan menurut Hendrawan Aplikasi BSI Mobile membutuhkan koneksi internet yang stabil dan cepat untuk digunakan. Jika jaringan internet tidak stabil atau lemah, maka transaksi perbankan bisa terganggu, kerahasiaan data Nasabah.

- c) Opportunity atau peluang merujuk pada situasi atau kondisi peluang di luar organisasi yang dapat memberikan potensi pengembangan bagi masa depan organisasi. Faktor ini penting dalam pembentukan bisnis, karena bisnis umumnya dibangun berdasarkan peluang atau kesempatan untuk meraih keuntungan. Komponen peluang mencakup aspek-aspek yang memungkinkan bisnis dapat berkelanjutan dan diterima oleh masyarakat, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Peluang atau opportunity yang dihadapi dan perlu diketahui oleh BSI Cabang Tegal dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking meliputi:

Pengguna BSI Mobile didominasi oleh individu beragama Islam, sebagaimana diungkapkan oleh Herawati & Listyawati (2017). Masyarakat Muslim cenderung memilih bank syariah karena pemahaman mereka terhadap ekonomi syariah, pengalaman yang mereka peroleh dari rekan seagamanya yang telah menggunakan layanan bank syariah, serta lokasi bank syariah yang dianggap strategis. Mengingat jumlah umat Islam di Indonesia mencapai 90% dari populasi, terdapat peluang besar untuk menarik nasabah dari kalangan tersebut.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Andry Herawati and Liling Listyawati, "FAKTOR PENENTU KEPUTUSAN NASABAH MUSLIM DAN NON MUSLIM DALAM MEMILIH JASA BANK SYARIAH DI KOTA SURABAYA," *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi* 14, no. 2 (2017).

Pengembangan fitur pada bsi mobile seperti yang dikatakan oleh narasumber Allan BSI harus selalu meningkatkan kreativitas dalam penyediaan layanan jasa mobile banking berbasis syariah dengan mengikuti trend terbaru. Menurut Dyan Nirwana meningkatkan sistem keamanannya, jangan sampai kalah fitur dengan M Banking lain, kemudian tambahkan promo-promo atau discount untuk pembelian dengan itu akan menarik nasabah untuk menggunakan BSI mobile. Menurut Hendrawan harus nambahin cashback dan promo yang menarik.

- d) Ancaman atau Threats merujuk pada situasi ancaman yang berasal dari luar organisasi dan berpotensi mengancam eksistensi organisasi di masa depan. Ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau opportunities. Ancaman mencakup kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran operasional suatu organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat melibatkan faktor-faktor dari lingkungan luar yang tidak menguntungkan bagi organisasi, dan jika tidak segera ditanggulangi, dapat berdampak jangka panjang menjadi hambatan atau penghalang tercapainya visi dan misi organisasi atau perusahaan.

Adapun threats atau ancaman yang dihadapi dan perlu dihindari oleh BSI Cabang Tegal dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking adalah sebagai berikut:

Menurut Allan ancaman yang perlu dihadapi BSI Cabang Tegal adalah Cybercrime. Menurut Dyan Nirwana Pesaing memiliki teknologi yang lebih canggih dan layanan yang sama. Menurut Hendrawan banyak bank lain yang menawarkan produk yang lebih menarik.

Peluang bank digital untuk masa yang akan datang menurut Bp. Kuncoro selaku akademisi perbankan, menurutnya kedepannya transaksi perbankan akan ada dimana-mana, karena transaksi perbankan sejatinya tidak hanya ada di mobile bankingnya bank,

transaksi perbankan dapat dilakukan disemua mitra tidak harus berbasis bank, karena di mitra juga kita bisa melakukan transfer, payment, dan lainnya. Saat ini digital banking lagi sangat ngetrend padahal bisa kita lihat layanannya ya so so dari semua layanan mobile banking yang ditawarkan disetiap bank ya layannannya gitu-gitu aja, tapi mobile banking merupakan teknologi yang super cepat, super banyak, super kecil, dan besar manfaatnya. Dulu nasabah yang ngikut pada produk bank, kalau sekarang jika bank tidak update layanan maka bank akan ditinggalin nasabahnya.

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa digital banking akan sangat penting untuk kedepannya dan bank harus selalu update terhadap layanan yang akan diberikan kepada nasabah agar bank bisa selalu eksis.<sup>58</sup>

Berdasarkan analisis SWOT pada penggunaan mobile banking BSI Kantor Cabang Tegal, BSI mobile mempunyai 11 (aspek) aspek kekuatan (*strength*) yang signifikan yaitu:

- 1) Memberikan kemudahan bertransaksi saat pandemi
- 2) Penggunaannya bisa dilakukan dimana saja
- 3) Gratis biaya oprasional saat pembuatan
- 4) Adanya layanan islami
- 5) Bisa tarik tunai tanpa kartu kredit
- 6) Pembuatannya bisa dengan online
- 7) Administrasi yang murah
- 8) Efisiensi waktu
- 9) BSI mobile memberikan efisiensi waktu yang real time
- 10) Tampilannya mudah di pahami
- 11) Banyaknya fitur yang ditawarkan

Namun, di sisi lain mempunyai 3 (tiga) aspek kelemahan (*weakness*) BSI mobile yang perlu diperhatikan yaitu:

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Bp. Kuncoro

- 1) Ketergantungan pada jaringan internet
- 2) Rawan pembobolan dan keamanan
- 3) Kerahasiaan data nasabah

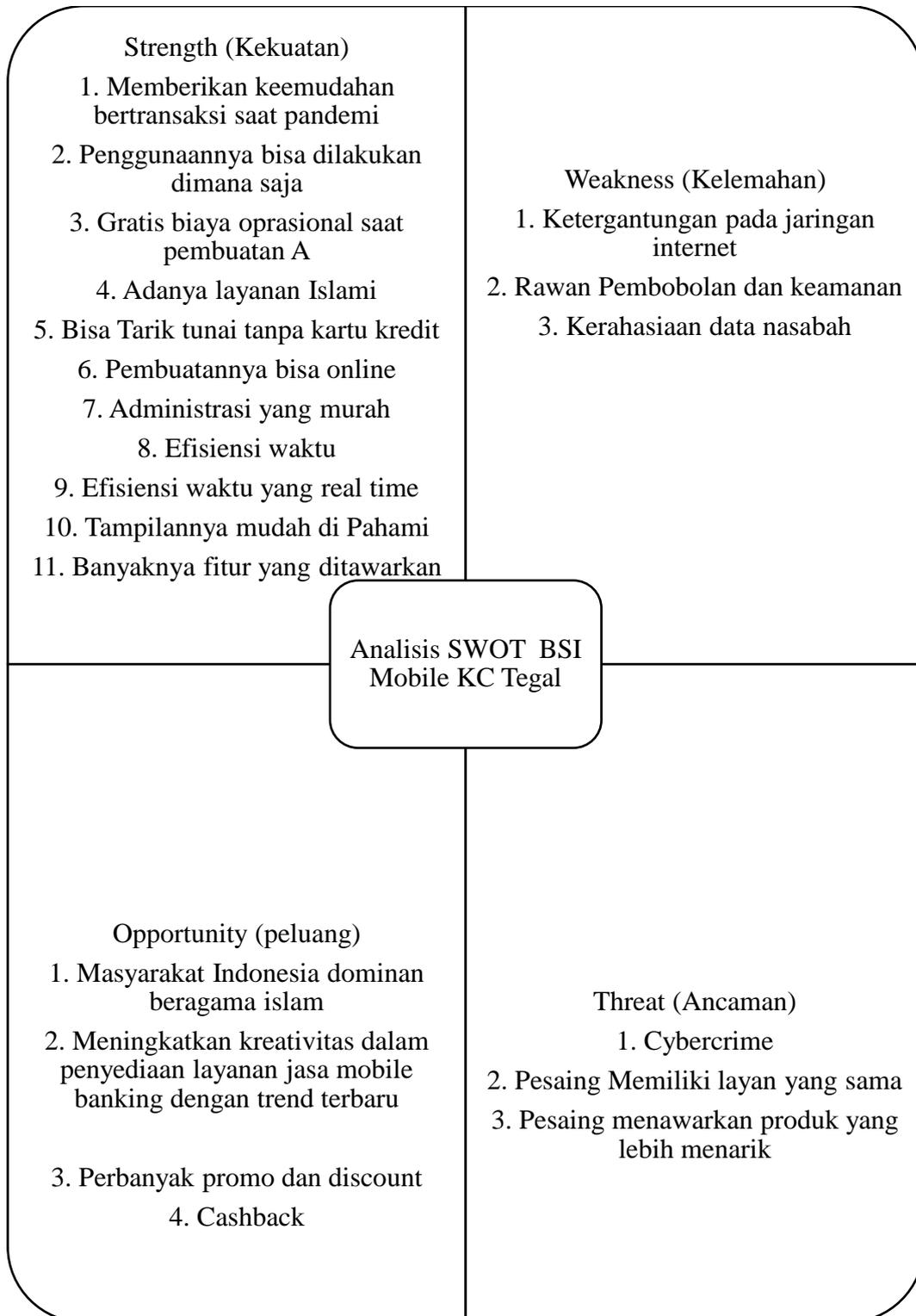
Terdapat pula 4 (empat) aspek peluang (*opportunities*) yang dimiliki BSI mobile yaitu:

- 1) Masyarakat indonesia dominan beragama islam
- 2) Meningkatkan kreativitas dalam penyediaan layanan jasa mobile banking dengan trend terbaru
- 3) Perbanyak promo dan discount
- 4) Cashback

Terdapat 3 (tiga) ancaman (*threats*) yang perlu dihadapi BSI mobile yaitu:

- 1) Cybercrime
- 2) Pesaing memiliki layanan yang sama
- 3) Pesaing menawarkan produk yang lebih menarik

## Matrik SWOT BSI Mobile KC Tegal



## **B. Bagaimana strategi pemasaran dan edukasi yang efektif untuk meningkatkan layanan digital banking BSI di tengah pandemi?**

Menurut Muhammad Abdul Muhyi, makna dari kata "strategi" adalah suatu rencana yang cermat terkait dengan kegiatan yang diatur dengan seksama untuk mencapai sasaran khusus yang menjadi tujuan. Dalam konteks ini, strategi tidak hanya sekadar merujuk pada suatu rencana umum, tetapi juga menekankan pada kecermatan dan perencanaan yang terarah untuk mencapai tujuan tertentu diantaranya:

- a) Strategi sebagai satu rencana (plan)
- b) Strategi sebagai lompatan (play)
- c) Strategi sebagai pola (pattern)
- d) Strategi sebagai pengambilan posisi (position)
- e) Strategi sebagai persepsi (perception)<sup>59</sup>

Menurut kamus besar manajemen, istilah "strategi" dapat diartikan sebagai suatu rencana yang hati-hati terkait dengan kegiatan yang disusun secara seksama untuk mencapai sasaran khusus, serta mempertimbangkan saling hubungan dalam hal waktu dan ukuran. Dengan kata lain, strategi mencakup perencanaan yang detail dan memperhitungkan faktor-faktor seperti timing dan skala untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>60</sup>

Menurut Onang Uchjana Efendi, esensi dari strategi adalah perencanaan dan manajemen yang bertujuan mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak hanya berperan sebagai peta jalan yang sekadar memberikan arahan, melainkan juga harus memiliki kemampuan untuk mewujudkan bagaimana taktik operasionalnya. Dengan kata lain, strategi bukan hanya memberikan arah, tetapi juga harus dapat mengimplementasikan langkah-langkah operasional secara konkret untuk mencapai hasil yang diinginkan.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Retina Sri Sedjati, *Manajemen Strategis* (Sleman: depublish, 2012).

<sup>60</sup> B. N. Marbun, *Kamus Manajemen* (Jakarta: Pustaka sinar harapan, 2003).

<sup>61</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktik*, edisi 1. ( Remaja Rosdakarya, 2005).

Menurut kutipan dalam buku Amirullah yang merujuk pada William F. Glueck, strategi dapat dijelaskan sebagai suatu kesatuan yang terpadu, komprehensif, dan terintegrasi yang berkaitan atau berkaitan dengan tantangan yang dihadapi oleh lingkungan. Strategi dirancang dengan tujuan untuk memastikan bahwa visi dasar perusahaan atau organisasi dapat dicapai melalui implementasi yang tepat oleh organisasi yang mengadopsinya. Dengan kata lain, strategi merupakan suatu konsep holistik yang mencakup elemen-elemen yang saling terkait dan bertujuan untuk mengatasi tantangan dari lingkungan sekitar, dengan harapan dapat membawa perusahaan atau organisasi menuju pencapaian visi dan misi yang diinginkan.<sup>62</sup>

Berdasarkan definisi yang telah disebutkan di atas, penulis menyimpulkan bahwa strategi dapat diartikan sebagai metode atau pendekatan untuk mencapai tujuan jangka panjang suatu perusahaan atau organisasi. Sebagai contoh, program-program seperti mobile banking BSI memerlukan perhatian terhadap berbagai kemungkinan yang mungkin terjadi, serta persiapan terhadap segala potensi yang ada. Ini menunjukkan bahwa strategi melibatkan proses perencanaan dan manajemen yang cermat untuk memastikan kesuksesan mencapai tujuan perusahaan dan mengantisipasi berbagai kemungkinan yang mungkin muncul.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Muamar, yang menjabat sebagai Account Officer di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tegal, BSI menggunakan strategi dan pendekatan edukatif untuk meningkatkan penggunaan layanan digital banking selama masa pandemi. Upaya ini mencakup penyelenggaraan edukasi baik secara perorangan maupun antar lembaga. Pemberian edukasi perorangan terutama dilakukan ketika nasabah atau masyarakat datang langsung ke bank. Dalam situasi tersebut, pihak bank, seperti customer service, teller, dan satpam memberikan edukasi secara langsung kepada nasabah. Fokus dari edukasi

---

<sup>62</sup> Zuhrotun Nizak, "Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif," *Ekonomi Bisnis* 9, no. 2 (2013).

ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan nasabah, pengenalan terhadap bank, serta informasi terkait produk-produk digital banking yang ditawarkan. Dengan demikian, strategi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada nasabah sehubungan dengan layanan digital banking dan produk-produk terkait. Kemudian dengan memanfaatkan karyawan yang memiliki keahlian dan juga memiliki image baik di lingkungan sekitar tempat tinggalnya dengan melakukan promosi secara individu dengan santai. Kemudian juga memanfaatkan media sosial yang ada dan meningkatkan kualitas layanan digital banking serta kualitas sumber daya manusianya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas strategi yang digunakan BSI diantaranya

1. Edukasi perorangan kepada nasabah yang datang ke kantor
2. Memanfaatkan karyawan yang ada untuk promosi secara individu
3. Promosi dengan memanfaatkan media sosial yang ada
4. Meningkatkan kualitas layanan digital dan Sumber daya Manusia

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari keseluruhan tentang analisis SWOT nasabah pada layanan Mobile Banking BSI KC Tegal masa pandemi dapat disimpulkan sebagai berikut:

Strength atau ekuatan yang dimiliki dan perlu ditingkatkan oleh BSI dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking yaitu: memberikan kemudahan bertransaksi saat pandemi, penggunaannya bisa dilakukan dimana saja, gratis biaya oprasional saat pembuatan, adanya layanan islami, bisa tarik tunai tanpa kartu kredit, pembuatannya bisa dengan online, administrasi yang murah, efisiensi waktu, BSI mobile memberikan efisiensi waktu yang real time, tampilannya mudah di pahami, banyaknya fitur yang ditawarkan.

Mobile banking BSI mempunyai 3 (tiga) aspek kelemahan (*weakness*) BSI mobile yang perlu diperhatikan yaitu: ketergantungan pada jaringan internet, rawan pembobolan dan keamanan, kerahasiaan data nasabah

Peluang atau opportunity yang dihadapi dan perlu diketahui oleh BSI Cabang Tegal dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking meliputi: masyarakat indonesia dominan beragama islam, meningkatkan kreativitas dalam penyediaan layanan jasa mobile banking dengan trend terbaru, perbanyak promo dan discount, cashback

Threats atau ancaman yang dihadapi dan perlu dihindari oleh BSI Cabang Tegal dalam meningkatkan layanan jasa mobile banking yaitu: cybercrime, pesaing memiliki layanan yang sama, pesaing menawarkan produk yang lebih menarik.

2. Strategi yang digunakan BSI dalam upaya meningkatkan penggunaan layanan digital masa pandemi diantaranya: edukasi perorangan kepada nasabah yang datang ke kantor, memanfaatkan karyawan yang ada untuk promosi secara individu, promosi memanfaatkan media sosial yang ada, meningkatkan kualitas layanan digital dan sumber daya manusia.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil dari kesimpulan ada beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh Bank Syariah Indonesia dalam upaya untuk meningkatkan layanan mobile banking guna menunjang transaksi pada bank syariah:

1. Bagi nasabah

Penting bagi nasabah untuk lebih memahami layanan mobile banking Bank Syariah Mandiri dan manfaatnya. Hal ini akan memudahkan dan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam memanfaatkan layanan tersebut.

2. Bagi praktisi perbankan

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menciptakan inovasi terkait produk dan layanan perbankan. Pengenalan yang lebih baik kepada masyarakat mengenai manfaat layanan mobile banking perlu diperkuat.

3. Bagi peneliti lain

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan untuk mendalami pengetahuan dan memperluas cakupan penelitian selanjutnya, yang akan memberikan kontribusi pada pengembangan wawasan keilmuan, khususnya dalam bidang analisis SWOT.

4. Bagi Bank Syariah Indonesia

Pihak Bank Syariah Indonesia perlu lebih fokus pada peningkatan produk dan layanan agar dapat lebih diterima oleh masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat memperkuat posisi bank di tengah masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinda Nur Syafina, Dkk, “*Analysis Of The Quality Of Electronic Service Es-Qual An E-Recs-Qual Models In The BSI Mobile Application To The Level Of Cuustomers Loyallty At BSI Bank*”, Al-Arabah: Journal Of Islamic Finance and Banking, Vol. 5 No. 1 (2023).
- Ainur Rphmah, “*Pandemi covid-19 dan Dampaknya Terhadap Perilaku Konsumen di Indonesia*” Jurnal Inovasi Penelitian Vol. 1 No.7 Desember 2020.
- Alex S. Natisemito, Marketing, (Jakarta Ghalia Indonesia, 1997) h 119.
- Andi, A. K. (2019). Pola dan Perkembangan Perbankan syariah di indonesia. Istidlal: jurnal ekonomi dan hukum islam, 3(1), 34-41.
- Andrianto, Menejemen Bank Syariah (pasuruan CV Qiara Media, 2019) 06
- Anggi Fadhilah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah..., 2018, hal14.
- Anggia Valerisha, Marshell Adi Putra “*Pandemi Global COVID-19 dan Problematika Negara-Bangsa: Transparansi Data Sebagai Vaksin Socio-digital?*”.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Annisa Dea Widiarini, “*Milenial, Siap-siap Sambut Revolusi Industri 4.0*”, Kompas.com,<https://edukasi.kompas.com/read/2018/10/03/17521731/milenial-siap-siap-sambut-revolusi-industri-40>, diakses tanggal 22 Oktober 2020.
- Arif Yusuf Hamali, *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*, (Jakarta: Prenadamedia group 2016), 110.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (apjii.or.id)
- Awwaluddin, R. *Strategi Pemasaran Haji dan Umrah di Masa Pandemi Covid-19 pada KBIHU Al-Musyarrofah Jakarta Menggunakan Metode Analisis SWOT* (Bachelor's thesis, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta).
- B.N Marbun, kamus manajemen, (Jakarta: pustaka sinar harian, 2003),340.

BSI.co.id

Chrismastianto, I. A. W. (2017). Analisis swot implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 20(1), 133-144.

Daftar Pustaka

Di Masa Pandemi, Transaksi Mobile Banking BSI Terus Meningkatkan (wartaekonomi.co.id).

Domili, A. P. K. (2021). Dampak Covid-19 Terhadap Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Manado Kairagi (Doctoral dissertation, IAIN Manado).

Drs. Suharhso, kamus bahasa Indonesia (semarang:CV Widya karya) 75.

Elfiz, R. (2021). *Pengaruh Pandemi Covid-19 Terhadap Penggunaan Transaksi Mobile Banking, Internet Banking, dan E-money pada Bank Syariah Indonesia KCP Ulak Karang Padang* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis uin jakarta).

Fardani, I. (2022). *Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran UMKM Kulpi Yummy Kaligending, Karangsembung, Kebumen* (Doctoral dissertation, IAINU Kebumen).

Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. *Teknik analisis SWOT*. Anak Hebat Indonesia, 2016.

Febriana, T. "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode *Technology Watch And Competitive Intelegency (TW-CI)*" *Jurnal Binus University*, Vol. 5, No. 1.

Herawati, A., & Listyawati, L. (2017). *Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah di Surabaya. Faktor Penentu Keputusan Nasabah Muslim Dan Non Muslim Memilih Jasa Bank Syariah Di Surabaya*, 14(2), 205-221.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (diakses tanggal 22 Maret 2023).

Husein Umar, *Metodologi Penelitian Untuk Skripsi Dan Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 1996) h. 42.

- Husna, N. (2019). *Pengaruh Layanan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry Banda Aceh).
- Ismail Sholihin, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Erlangga, 2012). Hlm. 169.
- Kristi Fiki Andriyani, “*Determinan kepuasan nasabah elektronik mobile banking bank syariah indonesia pendekatan e-kualitas layanan*” (UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2021), h 27.
- Lilis Suganda, “*Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Relegusitas Nasabah Dan reputasi Bank Terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank,*” *New England Journal of Medicine* (UIN Raden Fatah Palembang, 2018), hal 54.
- Lisa, H. (2018). Peran Perbankan Syariah di Tengah Perekonomian Umat. *Al-Aulia: Jurnal Pendidikan dan Ilmu-Ilmu Keislaman*, 4(1), 86-101.
- M Nur Rianto, *Lembaga keuangan syariah suatu kajian teoritis praktis* (Bandung:CV Pustaka setia) 98.
- M. syafii Antonio, *dasar dasar menejemen Bank syariah* (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006).
- Makmun, A. (2018). *Studi Kinerja Algoritma Similaritas untuk Identifikasi dan Pemetaan Pernyataan SWOT* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Mardiyaturrositaningsih, Muhammad Syarqim Mahfudz. “*Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Manajemen Industri Pertbankan Syariah: Analisis komparatif.*” *Jurnal Ekonomi dan Manajemen.*
- Marlina, A., Bimo, W. A. “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*” *Jurnal Ilmiah Inovator* 2018.
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif...*, hal 152.
- Muttaqin, H. M., Kosim, A. M., & Devi, A. (2021). Peranan perbankan syariah dalam mendorong usaha mikro kecil dan menengah dimasa pandemi Covid-19. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 2(1), 110-119.
- Nindya Aldia kemudahan penggunaan produk memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, [Indonesia Negara Paling Siap Kembangkan "Fintech" Syariah \(bisnis.com\).](#)

- Nisak, Z. (2013). “*Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif*” *Jurnal Ekbis*, 9(2), 468-476.
- Novi Roviani “*Perilaku nasabah Dalam Memilih Produk Pembiayaan Pegadaian Pada PT. Bank Syariah Mandiri TBK*” *Al-Iqtishad*: Vol. 1 No. 2 Juli 2009.
- Nugroho, U. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Pendidikan Jasmani*. Penerbit CV. Sarnu Untung.
- Onong Uchyyana Efendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), 06.
- Pearce, J. A., & Robinson, R. B. (2008). *Manajemen strategis: formulasi, implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ramli, T. S., Ramli, A. M., Permata, R. R., Ramadayanti, E., & Fauzi, R. (2020). Aspek hukum platform e-commerce dalam era transformasi digital. *Jurnal Studi Komunikasi dan Media*, 24(2), 119-136.
- Retina Sri Sedjati, *manejemen strategi* (Yogyakarta: CV Budi Utama 2012), 01.
- Rokibah, S. (2021). *Analisis Swot Perbankan Syariah menghadapi perkembangan financial technology (Fintech)*, (Studi Kasus di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1).
- Saputri, D. S., Rahayu, S. P., Anggraini, A. A., Wibowo, T. A. P., & Sulistiyani, D. E. (2023). “*Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking terhadap Gaya Hidup Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNNES*”. *Jurnal Potensial*, 2(2), 99-108.
- Satrio Ronggo, dkk. “*Kesiapan Perbankan Menuju Transformasi Digital Pasca Pandemi Covid-19 Melalui Financial Technology (Fintech)*”, *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, Vol. 3, No. 2, Mei 2022.
- Septianzah, K., & Fernandes, G. R. (2021, August). Blockchain Technology for Payless Transactions and Investment Activities in the Digital Era With a SWOT Approach. In *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)* (Vol. 5, No. 1, pp. 012-017).
- Sirajudin Saleh, “*Analisis Data Kualitatif*” (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017) hal 174.

- Sofyan, S. (2016). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Bilancia: Jurnal Studi Ilmu Syariah dan Hukum*, 10(2), 91-112.
- Sri wahyuni, perbankan syariah (pasuruan: CV PENERBIT QIARA MEDIA, 2019), 103.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*”, (Bandung: Alfabeta 2016)203.
- Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*”, (Bandung: Alfabeta, 2017)35
- Sul-toni, H., & Basuki, A. (2020). Bank Syariah di Dunia Internasional. EKSYAR: *Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam (e-Journal)*, 7(2), 35-51.
- Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian* (Jakarta: Rajawali, 2017), hal 93.
- Syamsul Hadi dan Novi.”Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking” dalam *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*, jilid V, 2015, h. 55-67.
- Teknologi Digital Sebagai Kunci Utama Pada Era Industri 4.0 - Graduate Program (binus.ac.id)
- Zamroji, M. (2019). Analisis Strategi dan Kunci Keberhasilan Lembaga Pendidikan Islam. *Awwaliyah: Jurnal Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah*, 2(2), 100-114.
- Zuhrotun nisak “*Analisis SWOT Untuk Menentukan Strategi Kompetitif*” *Jurnal Ekbis* vol 9 No.2 (2013)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan telp/Fax (024)7608454 Semarang 50185  
website : febi. Walisongo.ac.id – Email febi @ walisongo.ac.id

Nomor : 4473/Un.10.5/D1/PG.00.00/12/2023 18 Desember 2023  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Ijin Riset / Penelitian

Yth :  
Pimpinan BSI Jl. Mayjend Sutoyo no. 17, Kecamatan Tegal Barat.  
di Tempat.

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa dalam rangka penyusunan Skripsi untuk mencapai gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, dengan ini kami memohon kesediaan Bapak / Ibu memberikan izin riset kepada :

Nama : MUHAMMAD RIFKY AMALI  
Nim : 1905036168  
Semester : IX  
Jurusan / Prodi : S1 PERBANKAN SYARIAH  
Alamat : Desa Bandasari rt 08 rw 02 Kecamatan Dukuhturi Kab. Tegal.  
Tujuan Penelitian : Mencari data untuk penyusunan Skripsi.  
Judul Skripsi : ANALISIS PERSEPSI NASABAH PASCA COVID-19 DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL BANKING BANK SYARIAH INDONESIA KC TEGAL.  
Waktu Penelitian : 19 Desember 2023  
Lokasi Penelitian : Jl. Mayjend Sutoyo no. 17, Kecamatan Tegal Barat.

Demikian surat permohonan riset, dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

A.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Institusi/ Lembaga,  
  
M. FATONI

Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang

## LAMPIRAN

### Kuisisioner

Analisis SWOT Nasabah Masa Covid-19 Bank Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Masa Pandemi BSI KC Tegal

*Assalamu'alaikum, Wr. Wb*

Terimakasih atas partisipasi saudara/I menjadi salah satu informan untuk penelitian ini yang dilakukan oleh:

Nama : Muhammad Rifky Amali

NIM : 1905036168

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang

Untuk memenuhi tugas penyelesaian skripsi program Sarjana. Saya sangat menghargai waktu saudara/I dan menjamin kerahasiaan saudara/I. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan banyak terimakasih.

*Wa'alaikumsalam, Wr. Wb*

Hormat Saya,

Muhammad Rifky Amali

**Identitas Responden**

Nama :

Jenis Kelamin:

Perangkat yang digunakan untuk mengakses digital banking:

Lama penggunaan digital banking:

## LAMPIRAN DAFTAR PERTANYAAN

Nama : Allan

Status : Nasabah

1. Sudah berapa lama menggunakan Mobile banking?

Narasumber: Sekitar 3 tahunan

2. Apa saja kekuatan yang dimiliki mobile banking BSI?

Narasumber: yang saya rasakan BSI mobile memberikan kemudahan bertransaksi saat pandemi, penggunaannya bisa dilakukan dimana saja, gratis biaya operasional saat pembuatan, adanya layanan islami, biasa tarik tunai tanpa kartu kredit.

3. Apa saja kelemahan yang dimiliki mobile banking BSI?

Narasumber: saat menggunakan BSI mobile sangat ketergantungan pada jaringan internet, Selain itu, jika nasabah tidak memiliki kuota internet maka tidak dapat mengakses BSI Mobile. Tidak hanya itu, jika pada saat pelaksanaan transaksi internet mengalami gangguan atau servis eror

4. Apa ancaman yang anda takutkan saat menggunakan mobile banking BSI?

Narasumber: yang saya takutin ketika memakai BSI mobile pembobolan akun, kejahatan cybercrime.

5. Apa harapan untuk mobile banking BSI?

Narasumber: agar tidak ketinggalan dengan m banking lain BSI mobile harus selalu meningkatkan kreativitas dalam penyediaan layanan jasa mobile banking berbasis syariah dengan mengikuti trend terbaru.

Nama : Dyan Nirwana

Status : Nasabah

1. Sudah berapa lama menggunakan Mobile banking?

Narasumber: saya punya m banking saat masa pandemi

2. Apa saja kekuatan yang dimiliki mobile banking BSI?

Narasumber: yang saya rasakan BSI mobile pembuatannya bisa dengan online, administrasi yang murah, efisiensi waktu, di BSI mobile menyediakan informasi akun secara real time

3. Apa saja kelemahan yang dimiliki mobile banking BSI?

Narasumber: saat menggunakan BSI mobile rawan akan pembobolan dan keamanan. Menurutnya untuk menjaga keamanan data nasabah pihak bank harus menggunakan keamanan yang super kuat agar meminimalisir pembobolan rekening oleh pihak yg tidak bertanggung jawab.

4. Apa ancaman yang anda takutkan saat menggunakan mobile banking BSI?

Narasumber: yang saya takutin ketika memakai BSI mobile pembobolan akun, Pesaing memiliki teknologi yang lebih canggih dan layanan yang sama.

5. Apa harapan untuk mobile banking BSI?

Narasumber: meningkatkan sistem keamanannya, jangan sampai kalah fitur dengan M Banking lain, tambahkan promo-promo atau discount untuk pembelian dengan itu akan menarik nasabah untuk menggunakan BSI mobile.

Nama : Hendrawan

Status : Nasabah

1. Sudah berapa lama menggunakan Mobile banking?

Narasumber: Sekitar 3 tahunan

2. Apa saja kekuatan yang dimiliki mobile banking BSI?

Narasumber: yang saya rasakan BSI mobile tampilannya mudah di pahami, banyaknya fitur yang ditawarkan seperti payment, transfer, top up, dll

3. Apa saja kelemahan yang dimiliki mobile banking BSI?

Narasumber: saat menggunakan aplikasi BSI mobile membutuhkan koneksi internet yang stabil dan cepat untuk digunakan. Jika jaringan internet tidak stabil atau lemah, maka transaksi perbankan bisa terganggu, kerahasiaan data Nasabah harus selalu aman

4. Apa ancaman yang anda takutkan saat menggunakan mobile banking BSI?

Narasumber: banyak bank lain yang menawarkan produk yang lebih menarik.

5. Apa harapan untuk mobile banking BSI?

Narasumber: meningkatkan sistem keamanannya. BSI harus nambahin cashback dan promo yang menarik.

Nama : Bp. Muamar

Status : AO

Apa strategi yang dilakukan BSI KC tegal untuk meningkatkan penggunaan layanan digital banking BSI di tengah pandemi?

Narasumber: BSI menggunakan strategi dan pendekatan edukatif untuk meningkatkan penggunaan layanan digital banking selama masa pandemi. Upaya ini mencakup penyelenggaraan edukasi baik secara perorangan maupun antar lembaga. Pemberian edukasi perorangan terutama dilakukan ketika nasabah atau masyarakat datang langsung ke bank. Dalam situasi tersebut, pihak bank, seperti customer service, teller, dan satpam memberikan edukasi secara langsung kepada nasabah. Fokus dari edukasi ini mencakup pemahaman terhadap kebutuhan nasabah, pengenalan terhadap bank, serta informasi terkait produk-produk digital banking yang ditawarkan. Dengan demikian, strategi ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada nasabah sehubungan dengan layanan digital banking dan produk-produk terkait. Kemudian dengan memanfaatkan karyawan yang memiliki keahlian dan juga memiliki image baik di lingkungan sekitar tempat tinggalnya dengan melakukan promosi secara individu dengan santai. Kemudian juga memanfaatkan media sosial yang ada dan meningkatkan kualitas layanan digital banking serta kualitas sumber daya manusianya.

Nama : Bp. Kuncoro

Status : Praktisis Perbankan

Seberapa besar peluang digital banking untuk kedepannya?

Narasumber: transaksi perbankan akan ada dimana-mana, karena transaksi perbankan sejatinya tidak hanya ada di mobile bankingnya bank, transaksi perbankan dapat dilakukan disemua mitra tidak harus berbasis bank, karena di mitra juga kita bisa melakukan transfer, payment, dan lainnya. Saat ini digital banking lagi sangat ngetrend padahal bisa kita lihat layanannya ya so so dari semua layanan mobile banking yang ditawarkan disetiap bank ya layannannya gitu-gitu aja, tapi mobile banking merupakan teknologi yang super cepat, super banyak, super super kecil, dan besar manfaatnya. Dulu nasabah yang ngikut pada produk bank, kalau sekarang jika bank tidak update layanan maka bank akan ditinggalin nasabahnya.

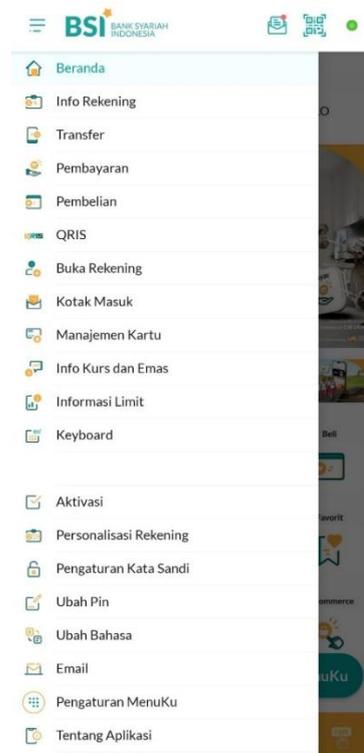
## LAMPIRAN WAWANCARA



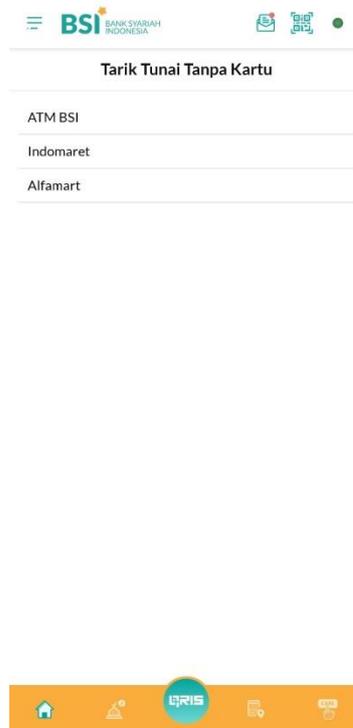
## Lampiran Gambar Tampilan Awal Digital Banking BSI



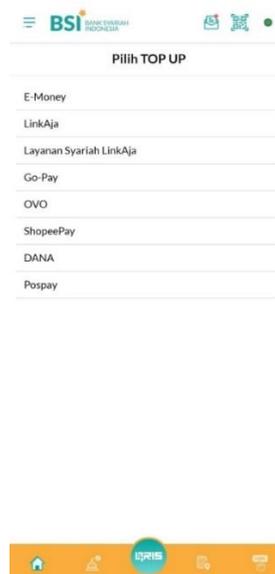
## Tampilan Beranda Digital Banking BSI



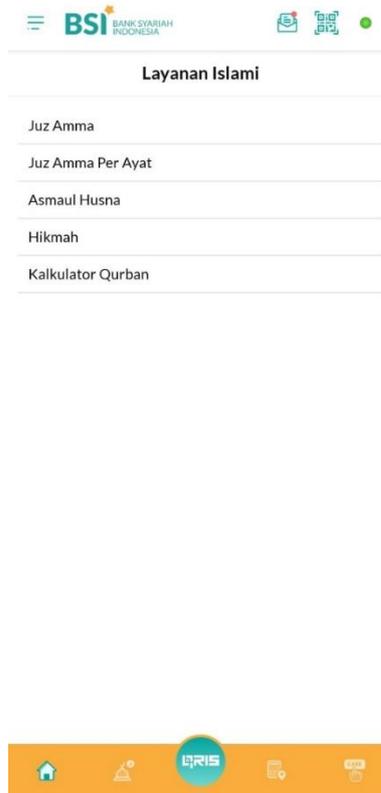
## Lampiran Gambar Fitur Layanan Tarik Tunai Digital Banking BSI



## Lampiran Gambar Layanan Pembelian Dompot Digital



## Lampiran Gambar Layanan Islami Digital Bank BSI



**BIODATA PENULIS**

Nama : Muhammad Rifky Amali  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat Tanggal Lahir : Tegal, 20 Januari 1998  
Agama : Islam  
No. Handphone : 085725667885  
E-mail : rifkyamali11@gamil.com

**Riwayat Pendidikan**

1. SD Negeri Slerok 06 Kota Tegal
2. SMP Negeri 14 Kota Tegal
3. SMA Negeri 03 Kota Tegal
4. D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang
5. S1 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang