

ABSTRAK

Istiq Lailiyah, 2023, Analisis SWOT Layanan BSI mobile Banking Pada Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Madura Angkatan Tahun 2019, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura), Dosen Pembimbing : Khotibul Umam, M.E.I

Kata kunci : Analisis SWOT, BSI Mobile Banking, Kepuasan Mahasiswa.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur dan penerapan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia, bagaimana kinerja dalam pelayanan yang diberikan baik pelayanan secara langsung atau di dalam aplikasi, untuk mengetahui analisis strategi yang dapat digunakan untuk membantu kemajuan lembaga dilihat dari pemahaman serta kontribusi yang dilakukan oleh nasabah khususnya mahasiswa.

Analisis SWOT merupakan indentifikasi berbagai faktor, baik internal maupun eksternal dalam menganalisis strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*) namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Prosedur pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan pengecekan keabsahan data yang dilakukan melalui triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1.) prosedur dan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI dinilai baik. Cekatan, telaten, cepat dan tepat, selain itu prosedur dalam aktivasi BSI mobile banking juga dapat dilakukan dengan mudah dan gratis tanpa persyaratan yang sulit. Selain itu, juga ada fitur – fitur lain yang dijelaskan seperti transfer, informasi akun rekening, E-mas, pembayaran, pembelian, layanan islami, berbagai-ziswaf, menu favorit, tarik tunai tanpa kartu dan layanan customer care. 2.) Hasil analisis yang diperoleh dari koordinat 0.70;0.51 yang mana koordinat ini berada pada kuadran I yaitu strategi agresif. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan. Analisis SWOT layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019 memiliki kekuatan dan peluang yang menyatu dan saling mendukung, yaitu dengan cara menggunakan semua kekuatan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Dengan demikian dapat diperoleh angka pada kedua sumbu X dan Y = 3.10 dan 2.55 yang bernilai positif terhadap analisis SWOT layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019