

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Perkembangan teknologi pada era 5.0 saat ini semakin meningkat dan bervariasi. Adanya teknologi tentunya akan memudahkan masyarakat dalam beraktivitas. Teknologi yang paling sering atau dominan masyarakat gunakan adalah internet, internet sangat membantu dalam berbagai sektor. Disadari atau tidak internet hampir menjadi kebutuhan primer bagi masyarakat. Meningkatnya perkembangan teknologi di bidang informasi ini juga berpengaruh terhadap perusahaan-perusahaan atau lembaga perbankan agar dapat meningkatkan serta memberikan pelayanan kemudahan dalam akses informasi bagi nasabah dalam menghubungkan dengan bank dengan pengaplikasian yang lebih canggih. Data survey yang dilakukan oleh Asosiasi Jasa Pengguna Internet Indonesia (APJII) menunjukkan bahwa sekitar 86,3 juta orang atau 65 persen dari angka total pengguna internet tahun ini berada di pulau jawa.<sup>1</sup>

Meningkatnya teknologi informasi melalui internet juga menjadi wadah yang menampung dan menyebarkan informasi- informasi kepada masyarakat. Hal itu juga dapat dilihat dari cepatnya penyebaran informasi mengenai virus yang sedang dihadapi diberbagai negara. Di Indonesia, pada tanggal 2 Maret 2020 presiden telah mengumumkan bahwa dua orang warga pertama kali terdeteksi virus corona yang tertular dari seorang warga negara Jepang. Lalu pasien yang telah terinfeksi pun kian melonjak dan meningkat, yang akhirnya pada tanggal 9

---

<sup>1</sup> Yoga Hastyadi widiantanto “2016, pengguna Internet di indonesia Capai 132 Juta” diakses dari <https://amp.kompas.com/tekno/read/2016/10/24/15064727/2016-pengguna-internet-di-indonesia-capai-132-juta> pada tanggal 10 Februari 2023 pukul 7:34 WIB

april pemerintah Indonesia pun membuat kebijakan untuk melakukan PSBB (Pembatasan Sosial Skala Besar), hal ini mengakibatkan menurunnya perekonomian negara karena banyak sebagian sekolah-sekolah, kantor-kantor, pabrik, dan fasilitas lainnya yang ditutup. Baik pemerintah maupun kantor swasta menerapkan work from home atau WFH demi meminimalisir anjloknya perekonomian.<sup>2</sup>

Kondisi pandemi virus corona juga telah mendorong gaya hidup semua sektor berubah, tak terkecuali perekonomian. Jika dahulu layanan tatap muka menjadi hal wajib, kini semua berubah drastis menjadi virtual, termasuk transaksi keuangan. Namun sayangnya tidak semua perekonomian mampu beradaptasi dengan dunia digital.<sup>3</sup> Industri perbankan syariah yang merupakan industri jasa yang dari waktu ke waktu memperbaiki kualitas layanan. Karena karakteristik jasa terletak pada kecepatan, kemudahan pelayanan dan keamanan. Maka layanan kecepatan dan kemudahan pelayanan harus terus dikembangkan menggunakan bantuan teknologi.<sup>4</sup> Sistem dan konsep perbankan yang sudah diatur dalam al-Qur'an juga berlandaskan pada al-Hadist agar sesuai dengan syariat baik dari sistem dan konsep pembagian keuntungan maupun kerugian.

Ekonomi merupakan roda kehidupan sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan materiil manusia, baik dalam kehidupan individu maupun sosial. Begitupun dengan perbankan, di masa modern saat ini masyarakat tidak terlepas

---

<sup>2</sup>Silpa Yanti Nasution, “Peluang dan Tantangan Perkembangan FINTECH Terhadap Perbankan Syariah Pada Masa Pandemi Covid-19.” (Skripsi, IAIN Padangsidimpuan, Padangsidimpuan, 2022), 2

<sup>3</sup> Adi Marsiela, et al, *Peran Perbankan dalam Adaptasi UMKM di Masa Pandemi : kumpulan hasil karya jurnalistik peserta banking editors Masterclass 2020* ( Jakarta Selatan : Sekolah Jurnalisme AJI, 2021), 333.

<sup>4</sup>Ali Hapis, “Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan dan Brand Equity Terhadap Minat Penggunaan *Mobile Banking* pada bank syariah di masa pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2021), 6

dalam bertransaksi dengan menggunakan bank.<sup>5</sup> Dalam islam, perihal ekonomi sudah ada diatur dalam Q.S. Al-Baqarah/ 2: 198).<sup>6</sup>

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۗ

yang artinya “ *Tidak ada dosa bagimu mencari karunia ( rezeki hasil perniagaan) dari rabb mu*”.

Dan juga dalam Q.S. An-Nisa’/4 : 29

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ لَامَنُوا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبِطْلِ أَنْ تَبْتَغُوا بِهَا سُبُلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۗ

yang artinya “*kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu*”.<sup>7</sup>

Dilengkapi dengan sistem dan konsep tentang ekonomi, sistem ini dapat dijadikan acuan dalam melakukan perekonomian. Dalam kehidupan sehari-hari ekonomi menjadi wadah dalam memenuhi sebagian dari kebutuhan masyarakat itu sendiri. Sama dengan perbankan dalam masa ini masyarakat juga tidak lepas bertransaksi dengan menggunakan bank baik transaksi secara manual atau tatap muka atau secara digital atau *online*.

Bicara digital sendiri masih banyak pengguna yang belum paham dan bahkan tidak menggunakan digital sama sekali dalam aktivitas bisnis. Hampir 44% UKM pun tengah berinvestasi pada teknologi untuk merasakan perbedaan langsung dalam mendukung proses bisnis mereka saat ini. Ekonomi Digital

---

<sup>5</sup> Ali Hapis, “*Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan dan Brand Equity Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking pada bank syariah di masa pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam*” (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2021), 5

<sup>6</sup> Al-qu’an, Al-Baqarah (2) : 198, Via Al-Qur’an Indonesia <https://quran-id.com> diakses pada tanggal 7 agustus 2023 pukul 19:31 WIB

<sup>7</sup> Al-qu’an, An-Nisa’ (4) : 29, Via Al-Qur’an Indonesia <https://quran-id.com> diakses pada tanggal 7 agustus 2023 pukul 19:31 WIB.

menjadi faktor penting dalam kelangsungan hidup bisnis mereka untuk beberapa tahun ke depannya.<sup>8</sup>

Ekonomi digital pertama kali diperkenalkan oleh Tapscott. Menurutnya, ekonomi digital merupakan sebuah fenomena sosial yang mempengaruhi sistem ekonomi, dimana fenomena tersebut mempunyai karakteristik sebagai sebuah ruang intelijen, meliputi informasi, berbagai akses terhadap instrument informasi, kapasitas informasi dan pemrosesan informasi. Komponen ekonomi digital yang berhasil diidentikasi pertama kalinya yaitu industri TIK, aktivitas *e-commerce*, distribusi digital barang dan jasa.<sup>9</sup>

Marketing 4.0 di era ekonomi digital adalah pendekatan pemasaran yang menggabungkan interaksi atau transaksi online dan *offline* antara perusahaan dan pelanggan. Dalam ekonomi digital, interaksi saja tidaklah cukup. Bahkan, didunia yang semakin *online*, sentuhan *offline* mewakili diferensiasi yang kuat. Marketing 4.0 juga memadukan gaya dengan substansi, meskipun penting bagi merek untuk lebih fleksibel dan adaptif menjadi semakin penting. Didunia yang semakin transparan, autentitas adalah asset yang paling berharga. Akhirnya, marketing 4.0 mengungkit konektivitas mesin-ke-mesin dan kecerdasan buatan untuk meningkatkan produktivitas pemasaran sambil mengungkit konektivitas manusia-ke-manusia untuk memperkuat keterlibatan pelanggan.<sup>10</sup>

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh APJII (*Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*) dijelaskan bahwa untuk kategori teknis pembayaran

---

<sup>8</sup> Hadion Wijoyo, et al, *Digitalisasi UMKM* (Sumatra Barat : Insan Cendekia Mandiri, 2020), 103.

<sup>9</sup> *Perkembangan Ekonomi Digital di Indonesia : strategi dan sector Potensial*, (Jakarta : Pusat Penelitian dan Pengembangan Aplikasi Informatika dan Informasi dan Komunikasi Publik Badan Penelitian dan Pengembangan SDM Kementrian Komunikasi dan Informatika, 2019), 11.

<sup>10</sup> Philip Kotler, et al, *Marketing 4.0 : bergerak dari tradisional ke digital* (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2019), 43.

transaksi secara online menggunakan *Mobile Banking* menempati peringkat ketiga yaitu sebanyak 5,7 responden, peringkat pertama sebanyak 2,75 responden memilih teknik pembayaran secara COD dan peringkat kedua sebanyak 11,4 responden memilih teknis pembayaran menggunakan uang elektronik. Hal ini menjadi peluang besar bagi industri perbankan baik konvensional maupun syariah untuk mengembangkan sistem digital banking yang kreatif dan inovatif agar mampu menempati peringkat teratas yang dipilih untuk teknis pembayaran transaksi online.<sup>11</sup>

*Mobile Banking* merupakan salah satu fasilitas yang digunakan oleh beberapa perusahaan atau lembaga perbankan untuk menunjang serta mendorong agar lembaga tersebut lebih maju serta tetap mengikuti perkembangan teknologi. Layanan yang terdapat di *Mobile Banking* sendiri juga beragam tergantung dari perusahaan yang menaunginya. Layanan tersebut memudahkan masyarakat atau nasabah dalam melakukan aktifitasnya tanpa terkendala oleh ruang dan waktu. *Mobile Banking* tersebut juga diharapkan dapat membantu nasabah atau masyarakat agar dapat melakukan transaksi tanpa harus ke bank terlebih dahulu. Selain itu, *Mobile Banking* juga menjadi pilihan penting bagi nasabah yang sudah terbiasa dengan teknologi, bank sebaiknya meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan didalam penggunaan *Mobile Banking*<sup>12</sup> baik dari fitur, produk serta kualitas layanan lainnya.

Adanya peningkatan yang signifikan terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia beberapa tahun terakhir ini membuat pemerintah mencermati

---

<sup>11</sup> Navilah Laila Wardani, "Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Masa Pandemi Covid-19". (Skripsi, Universitas Negeri Malang, Malang, 2021), 7.

<sup>12</sup>Tatik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategik Bank di Era Global : Menciptakan Nilai Unggul Untuk Kepuasan Nasabah* (Jakarta : Prenadamedia Group, 2017), 166.

hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI. Penggabungan 3 bank syariah pemerintah yang diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh presiden Joko Widodo ini juga menegaskan bahwa pemerintah sangat serius dalam memperhatikan perkembangan layanan berbasis syariah yang mampu bertahan di tengah kondisi ekonomi Indonesia yang masih belum stabil.<sup>13</sup> Komitmen pemerintah dalam mendorong perekonomian melalui BSI ini diharapkan akan jadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional. BSI menjadi cerminan wajah syariah di Indonesia yang modern, universal, dan tentu saja memberikan kebaikan bagi seluruh masyarakat.<sup>14</sup>

Dalam meningkatkan pelayanannya, Bank BSI mengeluarkan sarana atau wadah yang memudahkan nasabahnya untuk melakukan transaksi yaitu BSI *mobile banking*, yang salah satu fiturnya menerapkan sistem QRIS. Dimana hal tersebut adalah cara untuk menyesuaikan diri terhadap keadaan dimasa pandemi covid19 saat ini. Yaitu mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang dimiliki. Dimana teknologi ini merupakan alat yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi.<sup>15</sup> layanan aplikasi ini sudah memuat banyak fitur yang akan memudahkan pengguna dalam pengoperasiannya. Namun, sering kali masih

---

<sup>13</sup> BSI, “*Sejarah Perseroan. PT Bank Syariah Indonesia Tbk.*” Diakses dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html) pada tanggal 2 Desember 2022 jam 13.55 WIB

<sup>14</sup> Khusnul Wuandari, “*Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang)*” (Skripsi, UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri, Purwokerto, 2022), 3

<sup>15</sup> Dhea Marsilia Ningsih, “*Pengaruh Penggunaan Q-ris pada Aplikasi Mobile Banking BSI terhadap kelancaran dan keamanan bertransaksi non tunai bagi para pelaku UMKM*” (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2022), 6

ada beberapa pengguna yang belum mengetahui atau paham terhadap penggunaan serta fitur layanan yang diberikan, hal tersebut juga akan berdampak pada kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Meskipun manfaat dari fitur yang disediakan sudah banyak, namun tetap saja penggunaannya masih minim, apalagi di bandingkan dengan penggunaan aplikasi *Mobile Banking* bank konvensional. Karena minimnya pengetahuan serta pemahaman terhadap aplikasi *BSI Mobile Banking* membuat penggunaannya masih sering kali lebih memilih menggunakan aplikasi *Mobile Banking* bank konvensional. Penting bagi nasabah untuk mendapatkan kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online terlebih bagi mereka yang memiliki tingkat mobilitas yang tinggi. Selain itu, keunggulan dari *Mobile Banking* adalah keamanan *user-id* yang tidak setiap orang bisa mengetahuinya kecuali pemiliknya. Berdasarkan keunggulan yang dimiliki oleh *Mobile Banking* tersebut, pihak perbankan yakin dapat menarik minat nasabah dengan memberi layanan yang sejenis.<sup>16</sup>

Untuk lebih memaksimalkan dan meningkatkan nasabah pengguna aplikasi *Mobile Banking* maka program yang dilakukan oleh pihak bank yaitu memasarkan produk tersebut. Pada dasarnya layanan jasa *Mobile Banking* idealnya tidak terlepas dari adanya jaringan internet, mengingat aplikasi *Mobile Banking* itu sendiri merupakan aplikasi online. Aplikasi ini dapat diakses dengan mudah oleh nasabah pada *Playstore*, *Blackberry World*, dan *Appsstore*. Sehingga

---

<sup>16</sup> Suci Sulistiyarini, *Pengaruh Minat Individu terhadap Penggunaan Mobile Banking : model kombinasi technology acceptance model TAM dan Theory of planned Behavior ( TPB)*. (Malang : t.p, t.t.?). 2

pengguna smartphone dapat mengakses dan mengunduh aplikasi *Mobile Banking* ini dengan mudah dan cepat dan dimana masa pandemi COVID-19.<sup>17</sup>

Kualitas layanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat. bahwa tidak ada gunanya apabila produknya berkualitas namun nasabah merasa kecewa karena tidak memperoleh layanan yang diharapkan. Sebaliknya, apabila layanan yang luar biasa juga tidak akan ada artinya apabila tidak didukung oleh produk yang berkualitas yang sesuai dengan harapan nasabah.<sup>18</sup> Salah satu golongan nasabah yang juga harus diperhatikan oleh pihak bank dalam penggunaan *Mobile Banking* adalah mahasiswa. Mahasiswa merupakan kalangan anak muda yang menjadi pengguna aktif perangkat mobile banking. Mahasiswa sebagai seorang nasabah memiliki berbagai faktor yang mempengaruhi minat menggunakan mobile banking. Pada dasarnya nasabah akan berminat menggunakan *Mobile Banking* ketika kegunaan dan kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut sesuai dengan nasabah, begitu juga dengan faktor resiko dan kepercayaan yang diberikan oleh pihak bank.<sup>19</sup>

Dalam lingkup mahasiswa, *Mobile Banking* menjadi tren tersendiri, terutama mahasiswa yang hidup di era globalisasi, terlebih lagi di masa pandemi seperti ini yang menuntut mahasiswa untuk melakukan transaksi secara digital melalui smartphone. untuk mengurangi dan mencegah tersebarnya virus corona. *Mobile Banking* dapat memudahkan transaksi dan pembayaran mahasiswa

---

<sup>17</sup> Iwan Saputra, "*Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu*" (Skripsi, IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2021), 6

<sup>18</sup> Navilah Laila Wardani, "*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Masa Pandemi Covid-19*". (Skripsi, Universitas Negeri Malang, Malang, 2021), 6

<sup>19</sup> Ali Hapis, "*Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan dan Brand Equity Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking pada bank syariah di masa pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam*" (*Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung*)" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2021), 6-7

sehingga tidak usah mengantri lama-lama dan tidak perlu keluar dari rumah karena sangat berisiko jika melakukan pembayaran ke bank secara langsung dengan menyentuh mesin atm dan bertemu dengan orang-orang.<sup>20</sup>

Mahasiswa Perbankan Syariah di IAIN Madura sendiri merupakan salah satu nasabah yang memiliki jumlah angka yang tinggi karena data tahun 2019 sendiri seluruh kelas (A – E) yang beranggotakan 50 orang/ perkelasnya, mahasiswa akan melakukan pembuatan rekening BSI dalam beberapa alasan, salah satunya untuk memenuhi tugas salah satu mata kuliah yaitu Analisis Keuangan dan Pasar Modal, merupakan penerima beasiswa dan sebagian yang memang sudah memiliki rekening BSI. Namun jumlah nasabah yang tinggi tersebut tidak memiliki dampak yang signifikan karena hanya digunakan untuk memenuhi tugas bukan untuk transaksi sehari-harinya, kurangnya pengetahuan dan pemahaman berdampak pada kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa sehingga juga berdampak pada penggunaan dari segi fitur dan produknya. Hal tersebut juga merupakan sebuah tantangan dan peluang yang harus pihak bank kembangkan kedepannya.

Peluang dan tantangan pengembangan juga muncul dengan beroperasinya beberapa bank syariah di Indonesia. Terdapat tantangan yang belum dapat dijawab dengan pasti, serta berbagai ancaman yang belum bisa teratasi membuat perkembangan perbankan syariah perlu diupayakan terus dengan mencoba dan menemukan berbagai macam strategi yang sesuai. Salah satu alat yang dipakai untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan suatu perusahaan umumnya dan

---

<sup>20</sup> Navilah Laila Wardani, “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Masa Pandemi Covid-19*”. (Skripsi, Universitas Negeri Malang, Malang, 2021), 7

khususnya terhadap bidang pemasaran didalam menghadapi lingkungannya adalah analisis SWOT.<sup>21</sup>

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan(*weakneses*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan harus berkaitan dengan visi, misi, tujuan, strategi serta kebijakan perusahaan.<sup>22</sup>

Analisis SWOT ini akan memberikan gambaran keadaan suatu layanan yang mana nantinya akan dikelompokkan menurut kontribusi masing-masing yang kemudian disusun secara strategis dengan mengacu pada kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk kebaikan suatu layanan tersebut.<sup>23</sup> Penggunaan analisis SWOT ini dikarenakan analisis SWOT merupakan suatu analisis yang mudah dipahami, partisipatif, suatu analisis yang dapat digunakan atau diterapkan untuk berbagai ukuran organisasi serta dapat juga diterapkan untuk diri sendiri.<sup>24</sup>

*Mobile Banking* merupakan suatu alat atau sarana yang dapat memudahkan seseorang dalam melakukan aktifitasnya, terlebih lagi seorang mahasiswa yang melakukan transaksi perbankan atau transaksi lainnya di masa

---

<sup>21</sup> Mashuri, Dwi Nurjannah, Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Daya Saing (Studi Kasus Pada PT. Bank Riau Kepri Unit Usaha Syariah Pekanbaru), *Jurnal Perbankan Syariah* 1, No. 1, ( April, 2020), 99

<sup>22</sup> Muhammad Ryzki Wiryawan, Cici Amalia Hidayati Sulaiman, Analisis SWOT Pada Layanan Jasa *Mobile Banking* Di PT Bank Panin Dubai Syariah, *Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi* 12, No. 2, (November, 2020), 143

<sup>23</sup> Nur Mahbbubiyati, “Analisis layanan Payroll di Bank Syariah Indonesia (Studi kasus pada Pegawai Negeri Sipil di MIN 1 Kotabaru)” (skripsi, UIN Antasari, Banjarmasin, 2022), 7

<sup>24</sup> Siti Rokibah, “Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Financial Technology (Fintech) Studi Kasus di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggalik 1” ( Skripsi, UIN Mataram, Mataram, 2021), 6

pandemi. Sehingga penulis ingin melakukan penelitian tentang penggunaan layanan BSI *Mobile Banking* pada kepuasan mahasiswa. Dalam penelitian ini objek yang digunakan yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019 di Institut Agama Islam Negeri Madura karena merupakan angkatan pertama di IAIN Madura yang terkena dampak dari pandemi itu sendiri serta mereka diharuskan untuk melakukan sistem pembelajaran secara online atau *daring*. Dari latar belakang yang telah penulis sampaikan maka judul penelitian ini adalah **“ANALISIS SWOT LAYANAN BSI MOBILE BANKING PADA KEPUASAN MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH IAIN MADURA ANGKATAN TAHUN 2019”**.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari uraian konteks penelitian di atas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah prosedur dan proses penerapan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana hasil analisis SWOT layanan BSI *Mobile Banking* pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan fokus penelitian diatas maka tujuan dilakukan penelitian ini untuk:

1. Untuk mengetahui prosedur dan penerapan layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia

2. Untuk mengetahui analisis SWOT layanan BSI *Mobile Banking* pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini mempunyai dua manfaat, yaitu secara teoritis dan secara praktis.

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan refleksi wawasan keilmuan bagi siapa saja yang berkeinginan atau yang berminat untuk lebih mengetahui tentang analisis SWOT layanan BSI *Mobile Banking* pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019.

Secara praktis penelitian ini diharapkan memiliki makna atau nilai guna pada beberapa kalangan diantaranya, sebagai berikut :

1. Bagi pihak BSI ( Bank Syariah Indonesia )

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah pertimbangan dan penyempurnaan dalam pelayanan BSI mobile banking bagi nasabah khususnya mahasiswa.

2. Bagi mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan meningkatkan pengetahuan yang dapat memperluas wawasan keilmuan dan dapat memberikan tambahan pengetahuan

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini sebagai acuan untuk melakukan penelitian selanjutnya dan dapat dijadikan tambahan wawasan pemahaman mengenai analisis SWOT

layanan BSI *Mobile Banking* pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019

### E. Definisi Istilah

Definisi istilah merupakan penjelasan atau gambaran yang jelas tentang variabel yang ada dalam judul penelitian yang belum bisa dipahami agar dapat terhindar dari kesalahan. Sehingga penulis harus menguraikan makna dari istilah yang terdapat dalam judul “Analisis SWOT Layanan BSI *Mobile Banking* Pada Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syari’ah IAIN Madura Angkatan Tahun 2019”

1. Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*Threats*).<sup>25</sup>
2. Strategi pemasaran merupakan suatu proses kegiatan yang dipengaruhi oleh beberapa faktor sosial, budaya, politik, ekonomi, dan manajerial. Akibat dari pengaruh berbagai faktor tersebut adalah masing-masing individu mau pun kelompok mendapatkan kebutuhan dan keinginan dengan menciptakan, menawarkan, dan menukarkan produk yang memiliki nilai komoditas.<sup>26</sup>
3. Manajemen strategi merupakan proses perencanaan, pengarahan (*directing*) pengorganisasian dan pengendalian berbagai keputusan dan

---

<sup>25</sup> Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI* ( Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016). 19

<sup>26</sup> Ibid, 101

tindakan strategis perusahaan dengan tujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif.<sup>27</sup>

4. *BSI Mobile Banking* merupakan fasilitas mobile banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya, yang memiliki akses ke rekening tabungan nasabah untuk melakukan transaksi secara online. Aplikasi ini dapat digunakan dimana dan kapanpun melalui ponsel.<sup>28</sup>

Jadi, kesimpulan yang dapat peneliti sampaikan yaitu analisis SWOT merupakan cara atau wadah dalam mengidentifikasi berbagai faktor untuk strategi perusahaan, untuk strategi pemasaran sendiri proses kegiatan yang berlangsung untuk menghasilkan komoditas, lalu untuk manajemen strategi pengendalian keputusan strategi perusahaan, sedangkan *BSI Mobile Banking* adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak BSI untuk para nasabahnya. Dari beberapa definisi istilah diatas semuanya memiliki keterkaitan, Mobile Bankingnya adalah fasilitas yang akan peneliti teliti untuk mngetahui bagaimana strategi dan manajemen pemasarannya dalam perusahaan menggunakan analisis SWOT.

## **F. Kajian Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh penulis, ditemukan beberapa referensi yang dapat dijadikan landasan kajian berdasarkan kemiripan dengan judul dan terkait dengan penelitian, namun objeknya berbeda:

---

<sup>27</sup> Ismail Solihin, *Manajemen Strategik* (Bandung : Penerbit Erlangga, 2012). 64

<sup>28</sup>Hani Nur'aeni, "*Aman dan Nyaman dengan BSI Mobile Banking*" diakses dari <https://news.detik.com/kolom/d-6469677/aman-dan-nyaman-dengan-bsi-mobile-banking/amp> pada tanggal 15 februari 2023 pukul 15:38 WIB

1. Penelitian pada skripsi Abdul Hafis tahun 2018 “Analisis Swot Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dengan analisis SWOT layanan *Mobile Banking* perbankan syariah dalam menunjang transaksi. Transaksi yang dapat dilakukan melalui *Mobile Banking* adalah transfer uang, pengecekan saldo, pembayaran, tagihan-tagihan atau biaya pendidikan, informasi rekening, transaksi-transaksi lainnya. Diharapkan dengan adanya layanan *Mobile Banking* ini akan semakin banyak masyarakat yang ingin menggunakan atau mengakses transaksi tersebut.<sup>29</sup>
2. Ridho Zain Burhan, dalam penelitiannya tahun 2022 mengemukakan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis SWOT pada BTN Syariah KCP Purwokerto untuk memperoleh formulasi strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah. Strategi pemasaran yang akan dilakukan BTN Syariah KCP Purwokerto didasarkan pada potensi yang ada. menunjukkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman pada BTN Syariah KCP Purwokerto sehingga menghasilkan formulasi strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah antara lain strategi “SO, WO, ST, WT”.<sup>30</sup>
3. Pada penelitian yang dilakukan oleh Khusnul Wulandari pada tahun 2022 menjelaskan bahwa peneliti tertarik untuk mencoba melakukan penelitian dan menganalisis lebih jauh tentang kualitas pelayanan *Mobile Banking*, dalam penelitian ini ingin meneliti apakah pelayanan BSI Mobile ini sudah

---

<sup>29</sup> Abdul hafis, “Analisis Swot Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syari’ah Mnadiri Kantor Cabang Pondok Indah”. (skripsi, UIN syarief Hidayatullah, Jakarta, 2018)

<sup>30</sup> Ridho zain burhan, “*Analisis SWOT Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BTN Syariah KCP Purwokerto)*” (Skripsi, Universitas Islam Negeri Prof. K. H. Saifuddin Zuhri, purwokerto, 2022)

mencapai tingkat keberhasilan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan pada layanan *Mobile Banking* sudah bagus. Penelitian yang dilakukan di BSI KCP Ajibarang.<sup>31</sup>

4. Ali Hapis tahun 2021, dalam penelitiannya menjelaskan tentang pengaruh dan tingkat kepercayaan, kemudahan, dan *brand equity* terhadap minat penggunaan *mobile banking* pada Bank Syariah dimasa pandemic covid'19 pada mahasiswa UIN Raden Intan Lampung menurut perspektif islam.<sup>32</sup>
5. Penelitian yang dilakukan oleh Dhea Marsilia Ningsih pada tahun 2022 menjelaskan tentang pengaruh penggunaan QRIS pada BSI *mobile* yang memiliki peran yang cukup penting bagi perkembangan UMKM di era digital saat. dalam hal ini penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Kedaton Bandar Lampung.<sup>33</sup>
6. Pada penelitian yang dilakukan oleh Iwan Saputra pada tahun 2021 bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah pada transaksi *mobile banking* pada nasabah BRI Syariah ( BSI ) kota Bengkulu. Hasil penelitiannya yaitu pengetahuan nasabah pada layanan Mobile Banking yang memudahkan nasabahnya melakukan transaksi.<sup>34</sup>

---

<sup>31</sup> Khusnul Wuandari, "Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang)" (Skripsi, UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri, Purwokerto, 2022),

<sup>32</sup> Ali, Hapis, "Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan dan Brand Equity Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking pada bank syariah di masa pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam" (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung)" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2021)

<sup>33</sup> Dhea Marsilia Ningsih, "Pengaruh Penggunaan Q-ris pada Aplikasi Mobile Banking BSI terhadap kelancaran dan keamanan bertransaksi non tunai bagi para pelaku UMKM" (Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, Lampung, 2022.)

<sup>34</sup> Iwan, Saputra, "Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu" (Skripsi, IAIN Bengkulu, Bengkulu, 2021)

7. Dalam penelitian pada skripsi Navilah Laila Wardani tahun 2021 dengan judul pengaruh kualitas layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah bank syariah dalam melakukan transaksi di masa pandemi covid-19, menjelaskan bahwa kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di masa pandemi covid-19.<sup>35</sup>
8. Dalam jurnal sains manajemen dan akuntansi oleh Muhammad Rizki Wiryawan dan Cici Amalia Hidayati Sulaiman tahun 2020 dengan judul analisis SWOT pada layanan jasa *mobile banking* di PT bank Panin Dubai Syariah menjelaskan bahwa layanan PDSB *mobile* bisa menjadi salah satu produk unggulan PT Bank Panin Syariah agar bisa bersaing dengan yang lainnya.<sup>36</sup>

**Tabel 1.1**

Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	“Analisis Swot Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syari’ah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah” oleh Abdul Hafis (2018)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian yang sama membahas tentang analisis SWOT pada <i>Mobile Banking</i></li> <li>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>3. Teknik pengumpulan data yang menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Tahun penelitian</li> </ol>
2	Analisis SWOT Pada Layanan Jasa <i>Mobile Banking</i> Di PT Bank Panin Dubai Syariah oleh Muhammad Rizki Wiryawan dan Cici Amalia Hidayati Sulaiman (2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian tentang analisis swot pada layanan <i>mobile banking</i></li> <li>2. Menggunakan pendekatan kualitatif</li> <li>3. Teknik penumpulan data dengan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi penelitian</li> <li>2. Waktu penelitian</li> </ol>

<sup>35</sup> Wardani, Navilah Laila “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Masa Pandemi Covid-19” (Skripsi, Universitas Negeri Malang, Malang, 2021.)

<sup>36</sup> Muhammad Rizki Wiryawan, “Analisis SWOT Pada Layanan Jasa *Mobile Banking* Di PT Bank Panin Dubai Syariah”, (Jurnal Sains Manajemen & Akuntansi 12, No. 2, November, 2020)

		wawancara, observasi dan dokumentasi	
3	Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Kemudahan dan Brand Equity Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking pada bank syariah di masa pandemi Covid-19 Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (Studi Empiris Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung oleh Ali Hapis (2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian yang sama yaitu penggunaan Mobile banking pada masa pandemi</li> <li>2. Objek penelitian yaitu mahasiswa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan penelitian kuantitatif</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Waktu penelitian</li> <li>4. Tahun penelitian</li> </ol>
4	Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu oleh Iwan Saputra (2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian tentang layanan BSI mobile banking</li> <li>2. Menggunakan pendekatan kualitatif</li> <li>3. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objek penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Tahun penelitian</li> </ol>
5	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Masa Pandemi Covid-19 oleh Navilah Laila Wardani (2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian tentang layanan mobile banking pada kepuasan nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan pendekatan kuantitatif</li> <li>2. Teknik pengumpulan datanya menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis dengan SPSS</li> </ol>
6	Analisis SWOT Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi Kasus BTN Syariah KCP Purwokerto) oleh Ridho Zain Burhan (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian yang sama yaitu tentang analisis SWOT</li> <li>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>3. Teknik pengumpulan data yang menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Objek penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Tahun penelitian</li> </ol>
7	Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile (Studi Kasus di BSI KCP Ajibarang) oleh Khusnul Wulandari (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian yang sama yaitu Mobile Banking</li> <li>2. Menggunakan metode penelitian kualitatif</li> <li>3. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus penelitian</li> <li>2. Lokasi penelitian</li> <li>3. Tahun penelitian</li> <li>4. Objek penelitian</li> </ol>
8	Pengaruh Penggunaan Q-ris pada Aplikasi Mobile Banking BSI terhadap kelancaran dan keamanan bertransaksi non tunai bagi para pelaku UMKM oleh Dhea Marsilia Ningsih (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konteks penelitian tentang BSI mobile banking</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menggunakan pendekatan kuantitatif</li> <li>2. Objek penelitian</li> <li>3. Fokus penelitian</li> <li>4. Tahun dan tempat</li> </ol>

Ke delapan kajian tersebut telah memberikan acuan kepada peneliti untuk mendalami analisis SWOT layanan BSI *Mobile Banking* pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah Iain Madura angkatan tahun 2019