

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Awal mulanya sejarah pendirian PT BSI Kantor Cabang Pamekasan menggunakan nama BRI Syariah Kantor Cabang Pamekasan tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat No. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008 pada 16 oktober 2008, BRI Syariah resmi beroperasi pada tanggal 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRI Syariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan pada prinsip syariah islam.

Pada tanggal 19 Desember 2008, Unit Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan adanya penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.¹ Seiring dengan perkembangan, PT Bank BRI Syariah terus mendirikan banyak kantor cabang hingga mendirikan kantor cabang yang tersebar di berbagai daerah. Salah satunya kantor cabang BRI Syariah yaitu terletak di kabupaten Pamekasan.

¹ PT BRI Syariah Tbk., “*Sejarah Berdirinya PT BRI Syariah Tbk.*,” BRI Syariaih, diakses dari https://www.brisyariah.co.id/tentang_penyusun.php?f=sejarah&idp=51bff8cf5fcaca, pada tanggal 11 April 2023 pukul 14.37 WIB

BRI Syariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip – prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik, BRI Syariah terus tumbuh secara positif. Pada tanggal 1 Februari 2021 BRI Syariah Kantor Cabang Pamekasan telah berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pamekasan setelah dilakukan penggabungan tiga Bank BUMN yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah. Bank BSI syariah Kantor Cabang Pamekasan adalah lembaga keuangan perbankan yang menjalankan kegiatan operasionalnya dengan prinsip syariah yaitu berpedoman kepada ajaran-ajaran islam. Bank ini beralamat di Jl. KH. Agus Salim No. 3A, Pamekasan, Jawa Timur. Bank BSI yang berada di Jl. Agussalim merupakan gabungan atau penyatuan dari Bank BSI yang berada di Jl. Jokotole No. 72, RW. 05, Barurambat Kota Kab. Pamekasan.

2. Visi dan Misi

a. Visi :

Top 10 Global Islamic Banking

b. Misi :

- 1.) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2.) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3.) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.²

² PT BRI Syariah Tbk., “*visi & Misi*” BRI Syaraih, diakses dari https://www.brisyariah.co.id/tentang_penyusun.php?f=sejarah&idp=51bff8cf5fcaca, pada tanggal 11 April 2023 pukul 14.37 WIB

3. Tugas dan Tanggung jawab

Adapun tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan adalah sebagai berikut :

a. Pimpinan Cabang

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- 1.) Selaku pimpinan tertinggi di kantor cabang, pimpinan cabang mengkoordinir seluruh kegiatan agar terarah dan dapat mencapai target yang telah ditetapkan.
- 2.) Sebagai wakil direktur kantor pusat untuk aktivitas bisnis BSI Syariah di wilayah kerjanya dan bertanggung jawab terhadap terlaksananya prinsip-prinsip dan prosedur bisnis kerja.

b. *Bos/Mo (Marketing Officer)*

Tugas melakukan supervise terhadap *teller* dan *Customer Service* dalam melayani transaksi nasabah.

c. *Customer Service*

Tugas dan wewenang *Customer Service* sebagai berikut :

- 1.) Memberi layanan kepada pihak nasabah dan wajib paham dengan informasi detail layanan yang diberikan.
- 2.) Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah.
- 3.) Membuat berbagai jenis administrasi dan bank. Sebagai contoh misalnya, seorang *Customer Service* bank sebaiknya mampu untuk mencetak buku tabungan, giro atau produk lainnya. Segala administrasi yang berhubungan dengan produk harus bisa dilakukan oleh *Customer Service*.

- 4.) Tugas lainnya ialah mengenalkan dan memberikan penawaran terhadap nasabah. Tentu saja itu berhubungan erat dengan produk serta layanan pihak bank.

d. *Teller*

Tugas dan wewenang *Teller* sebagai berikut ;

- 1.) Melayani penarikan, transfer, dan penyetoran uang dari nasabah.
- 2.) Melakukan pemeriksaan kass dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.
- 3.) Menerima cek dan uang tunai untuk deposit, memverifikasi jumlah, dan periksa keakuratan slip setoran.
- 4.) Periksa cek untuk dukungan dan untuk memverifikasi informasi orang yang menerima pembayaran dan legalitas dokumen.
- 5.) Memasukkan transaksi nasabah ke dalam computer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan computer.
- 6.) Mengidentifikasi kesalahan transaksi ketika debit dan kredit tidak seimbang.
- 7.) Memproses transaksi seperti deposito, kontribusi rencana tabungan pension, transaksi *Teller* otomatis, dan deposit *email*.

e. *Account Officer*

Bertugas untuk melakukan inisiasi awal hingga penandatanganan akad terhadap Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR), Kepemilikan Kendaraan, Pembiayaan Umroh, Pembiayaan Pensiunan, Pembiayaan Karyawan, Pembiayaan Ritel, Pembiayaan Modal Kerja *Revolving* (PMKR) dan Pembiayaan SME.

f. *FRO (Funding Relationship Officer)*

Tugas dan wewenang FRO sebagai berikut :

- 1.) Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro dan deposito.
- 2.) Membuka rekening tabungan baru atau akuisisi.
- 3.) Menjalin hubungan baik kepada para nasabah agar tetap menyimpan atay berinvestasi di bank tersebut.
- 4.) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan *top up* .
- 5.) Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual .
- 6.) Melaporkan segala jenis aktifitas dan program yang sudah dijalankan.

g. *AOM*

Account Officer Micro tugasnya sama dengan *Account Officcer* yaitu melakukan inisiasi awal hingga penandatanganan akad pembiayaan, namun ruang kerja *Account Officer Micro* hanya mengelola di ruang lingkup mikro atau bagian usaha kecil menengah dengan batas pembiayaan Rp. 200.000.000.

h. Penaksir Emas

Bertugas untuk menimbang harga emas yang menjadi barang gadai serta menentukan batas nilai gadai yang diberikan kepada nasabah.

B. Paparan Data Fokus Penelitian

Paparan data adalah susunan informasi yang di hasilkan peneliti melalui proses pengumpulan data dan induksi data. Proses ini dilakukan dengan melalui hasil wawancara dan observasi dalam memfokuskan permasalahan dengan mengurangi data yang tidak sesuai dengan fokus masalah peneliti.

Pada bagian dari paparan data ini berdasarkan penelitian lapangan yang telah dilakukan. Maka peneliti akan memaparkan dan melaporkan hasil penelitian yang telah diteliti lakukan dengan baik, berupa wawancara, observasi.

1. Bagaimana Prosedur Dan Proses Penerapan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Irawan selaku kepala cabang BSI Pamekasan pada Selasa, 9 Mei 2023, Jam 15.30, yang mana peneliti temui di kantor BSI tersebut, beliau mengatakan :

“BSI sudah memiliki hubungan dengan IAIN sendiri, baik itu untuk pembayaran UKT, atau pada mahasiswa yang memiliki beasiswa. Rata – rata mahasiswa pasti memiliki produk kami. Kami juga berusaha semaksimal mungkin dalam melayani nasabah, yang mbak bisa liat sendiri disebelah timur ada bagian CS yang melayani baik pembukaan rekening, mobile banking atau keluhan lainnya, pada bagian depan setelah pintu masuk bagian teller, yang bertugas untuk melayani nasabah yang akan melakukan tarik tunai atau menabung. Selain itu, kita (antara mahasiswa dan pihak BSI) juga memiliki keuntungan masing dengan adanya hubungan ini. Jadi kami sangat berharap masukan atau kritik dari mbak, karena itu juga nanti akan mejadi bahan kami dalam melakukan evaluasi”³

Dari observasi yang peneliti tangkap saat melakukan wawancara bersama pak Irawan, ialah kami melakukan wawancara di ruangan beliau yang berada tepat disebelah tempat Teller, tempat duduk kami yang terpisah, saat melakukan wawancara peneliti juga ditemani oleh bu Husna yang merupakan bagian funding dari pak irawan sendiri. Selain itu ruangan beliau yang tertata rapi, bersih serta di meja depan kami juga menyediakan makanan ringan dan air.

Dari hasil wawancara di atas peneliti juga dapat menangkap beberapa hal dari pembicaraan bersama bapak Irawan, bahwasanya tujuan yang ingin dicapai dalam hubungan yang dimiliki oleh pihak BSI dan nasabah adalah simbiosis

³ Irawan selaku direktur BSI Kantor Cabang Pamekasan, Wawancara langsung, (09 Mei 2023)

mutualisme, yang artinya saling berhubungan dan saling menguntungkan. Selain itu, adanya penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa juga akan menjadi evaluasi baik jika ada saran atau kritik dari hasil tersebut guna untuk kemajuan BSI sendiri.

Hal ini juga ditambah oleh ibu Husna dalam kutipan wawancara berikut, beliau mengatakan :

“Tujuan dari hubungan ini juga memudahkan nasabah khususnya mahasiswa dalam melakukan aktifitas transaksi, selain itu mobile banking yang diterapkan oleh pihak BSI untuk nasabah juga membantu mereka dalam transaksi atau pengecekan saldo dsb tanpa harus ke kantor BSI”⁴

Hal senada juga diperkuat oleh bapak wawan selaku CS dalam kutipan wawancara berikut, beliau mengatakan :

“BSI mobile memang merupakan alternative yang sangat efisien dalam bertransaksi terutama pada masa – masa pandemic seperti kemarin. Nasabah tidak perlu keluar rumah untuk melakukan transaksi entar itu hanya transfer atau membeli paket ataupun transaksi lainnya karena sudah tersedia di BSI mobile banking mereka”⁵

Dalam pembicaraan peneliti dengan bapak irawan, maka peneliti dapat menangkap berkenaan tujuan yang dicapai oleh beliau kurang lebih sama dengan ibu Husna dan Bapak Wawan, yaitu : BSI mobile merupakan salah satu wadah alternative yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan aktifitas lainnya yang berhubungan dengan rekening yang dimiliki, hubungan yang terjalin antara Pihak BSI dan kampus sendiri juga merupakan sebuah kerja yang saling menguntungkan dimana memudahkan mahasiswa dalam melakukan aktifitas transaksi dan lainnya tanpa harus ke BSI sedangkan untuk pihak BSI juga mendapat profit atau laba. Selain itu, penelitian yang dilakukan mahasiswa di

⁴ Husna selaku bagian funding BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (11 Mei 2023)

⁵ Wawan selaku Costumer Service BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (11 Mei 2023)

kantor BSI juga dapat menjadi salah satu cara memperkenalkan BSI dengan kepada mahasiswa yang sedang melakukan penelitian.

Adapun untuk proses pembuatan mobile banking sendiri dapat langsung di lakukan ke kantor cabang terdekat, sesuai dengan wawancara peneliti dengan bapak Angga Ardias berikut, beliau mengatakan:

“Untuk proses pembuatan mobile banking sendiri sebenarnya tidak terlalu ribet jika syarat – syaratnya sudah lengkap. Nasabah hanya perlu datang ke kantor dan mengajukan permintaan aktivasi layanan BSI mobile setelah itu mengisi data diri sambil lalu mendownload aplikasi BSI mobile di PlayStore di ponsel nasabah. Kami juga memastikan terlebih dahulu bahwa aplikasinya benar. setelah selesai mengisi data dan aplikasi juga sudah terdownload baru masuk ke tahap aktivasi, dimana nasabah akan menginput no HP dan kode aktivasi yang didapat dari cabang setelah itu akan dilanjutkan ke bagian teller yang akan membantu proses memasukkan pin dan pencetakan buku rekening”⁶

Dari hasil wawancara dengan bapak Angga, peneliti mengetahui bahwa untuk mengaktifkan mobile banking cukup mudah selain itu keamanan dan kerahasiaan rekening juga terjamin dan pelayanan yang diberikan juga sangat baik, melalui observasi yang peneliti lakukan pada saat itu memperlihatkan bahwa pihak BSI dengan telaten menjelaskan dan memberikan arahan kepada nasabah serta tanggap dalam melakukan kegiatannya.

Hal tersebut diperkuat oleh mbak Risa selaku Teller, beliau mengatakan :

“Benar bak, dari CS nanti akan diserahkan kepada kami bagian teller dalam melakukan aktivasi dibagian pin dan pencetakan buku rekening. Selain itu kami juga melayani nasabah untuk menabung atau tarik tunai. Nah, setelah nasabah selesai memberikan pin dan pencetakan buku tabungan. Maka aktivasi mobile bankingnya sudah selesai dan nasabah bisa masuk ke akunnya”⁷

Setelah proses tersebut nasabah akan langsung masuk ke akun rekening masing - masing, hal tersebut di sampaikan oleh bapak Syaiful selaku security

⁶ Angga Ardias selaku Costumer Service BSI KANTOR CABANG Pamekasan, wawancara langsung, (22 Mei 2023).

⁷ Risa selaku Teller BSI KANTOR CABANG Pamekasan, wawancara langsung, (22 Mei 2023).

yang membantu pihak CS atau Teller dengan arahan yang sudah di sampaikan CS atau Teller, beliau mengatakan:

“Setelah nasabah bisa masuk ke akun rekening mereka, tampilan awalnya berupa jadwal sholat dan himbauan – himbauan mbak, selain itu juga terdapat fitur – fitur yang telah tersusun dibawahnya. Dan untuk yang lainnya nasabah bisa melihat di garis tiga di pojok kiri mobile banking (sambil memperlihatkan aplikasi mobile banking kepada peneliti)”⁸

Tahapan – tahapan proses aktivasi tersebut juga memerlukan beberapa syarat – syarat yang dibutuhkan, hal itu disampaikan oleh bapak Angga selaku CS, beliau mengatakan:

“Biasanya mbak proses aktivasi itu akan cepat prosesnya jika syarat – syarat pembuatannya lengkap, seperti memiliki rekening BSI, no HP yang aktif dan ada pulsanya dan mengisi formulir yang telah disediakan. Walaupun persyaratannya gampang. Ada juga nasabah yang no HP nya aktif tapi tidak memiliki pulsa itu juga menjadi salah satu alasan kadang ada nasabah yang berpikir bahwa nasabah sebelum mereka itu prosesnya lama. Atau biasanya kendala yang dihadapi adalah jaringan internet. Jaringan internet yang lemot atau kadang – kadang eror membuat pengaktifan mobile banking juga terkendala”⁹

Pada saat peneliti melakukan wawancara dengan bapak Angga, peneliti juga mengobservasi apa saja yang peneliti lihat yaitu: proses pengaktifan BSI mobile pada nasabah, pengisian formulir dengan tetap menjaga kerahasiaan data nasabah, dan pencetakan buku rekening dan pembuatan pin, setelah itu juga peneliti melihat bagaimana pihak BSI dengan hati dan telaten melayani nasabah dalam proses pembuatan sampai selesai.

Dari pernyataan di atas peneliti dapat menangkap hasil wawancara peneliti bersama pihak BSI Kantor Cabang Pamekasan yang berhubungan dengan keterkaitan pihak BSI dengan kampus IAIN Madura, hubungan timbal balik serta manfaat apa saja yang di dapat baik pihak BSI ataupun mahasiswa, selain itu juga

⁸ Syaiful selaku security BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (22 Mei 2023)

⁹ Angga Ardias selaku costumer service BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (29 Mei 2023)

beberapa penjelasan tentang proses serta pelayanan pembuatan BSI mobile banking. Dapat peneliti simpulkan bahwasanya pihak BSI sangat mengapresiasi tentang apa – apa yang berhubungan dengan kampus IAIN, selain karena merupakan mitra bisnis hubungan ini juga membuat mahasiswa mengenal serta melihat langsung bagaimana proses yang terjadi di bank. Dan juga pada proses transaksi yang terjadi dilapangan juga dilakukan dengan cekatan dan juga telaten. Proses serta penerapan pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank juga sangat baik, baik itu hanya sekedar transaksi biasa atau tentang keluhan nasabah.

2. Bagaimana Hasil Analisis SWOT Layanan BSI *Mobile Banking* Pada Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Madura Angkatan Tahun 2019

Analisis SWOT merupakan sebuah instrument perencanaan strategi yang memberikan cara-cara untuk memperkiriakan cara terbaik dalam menentukan sebuah strategi. Analisis ini memudahkan para praktisi untuk menentukan apa saa yang bisa dicapai, dan hal-hal apa saja yang perlu diperhatikan oleh pihak bank.

Pesatnya perkembangan dan respon positif masyarakat pada Bank syariah merupakan salah satu poin penting dalam kemajuan Bank Syariah Indonesia kedepanya meskipun masih ada bank-bank umum lainnya.

a. Analisis Internal

1.) Strengths (Kekuatan)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan bapak Angga selaku Customer service, beliau mengatakan:

“Penggunaan mobile banking yang tinggi juga membuat pihak bank lebih gampang, karena memudahkan kami pihak bank mengontrolnya lewat hp atau computer kami. Selain itu juga mengurangi biaya operasional yang biasanya digunakan apabila nasabah ke kantor”¹⁰

Hal serupa juga diperkuat oleh bapak wawan CS BSI Kantor Cabang pamekasan, beliau mengatakan:

“Selain itu juga, nasabah yang menggunakan BSI mobile juga dapat mengakses akun rekeningnya dimana saja dan kapan saja sehingga lebih efisien bagi nasabah, apalagi sekarang BSI dapat di akses di atm yang berada di indomaret dan alfamart terdekat”¹¹

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Irawan selaku kepala cabang BSI Pamekasan, beliau mengatakan:

“BSI mobile juga memberikan kemudahan berupa layanan informasi yang cepat disertai dengan pengembangan yang akan terus kami kembangkan seperti penambahan fitur – fitur baru demi kenyamanan nasabah. Hal inilah yang membuat pertumbuhan nasabah yang semakin banyak membuat kami yang awalnya adalah kantor cabang pembantu menjadi kantor cabang yang ada di pamekasan”¹²

Setelah melihat pemaparan dari bapak Angga, Bapak wawan dan bapak Irawan, dapat dipahami bahwa adanya BSI mobile banking ini menjadi salah satu kekuatan baik bagi pihak bank sendiri ataupun nasabahnya. Bagi pihak bank hal tersebut juga menjadi wadah meminimalisir adanya kendala di tempat, seperti mengatri yang lama, ataupun kadang server yang tiba – tiba eror.

Bagi nasabah juga menjadi alternatif dalam melakukan transaksi apaun yang berkaitan tentang bank, seperti salah satu hasil wawancara peneliti dengan

¹⁰ Angga Ardias selaku costumer service BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (29 Mei 2023)

¹¹ Wawan selaku costumer service BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (5 juni 2023)

¹² Irawan selaku direktur BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung , (12 Juni 2023)

Yuka Adizzahronika mahasiswa prodi perbankan syariah angkatan 19, dia mengatakan:

“Awalnya saya menggunakan BSI karena ada mata kuliah yang mengharuskan saya menggunakan BSI. Namun makin kesini saya merasa kalau dengan adanya BSI ini apalagi BSI mobile bankingnya membuat saya terbantu dalam melakukan transaksi selain sistemnya menggunakan akad syariah, BSI mobile juga tidak kalah menarik dari pada mobile banking bank konvensional yang lain”¹³

Hal serupa juga disampaikan oleh Nur Aisyatus Sholehah mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, dia mengatakan:

“Selain tampilannya yang menarik, penggunaannya juga efisien bagi saya yang merupakan mahasiswa penerima beasiswa, karena ketika kami mendapat biaya tersebut akan langsung dikirim kerekening kami”¹⁴

Seperti wawancara dan observasi yang peneliti lakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa ada beberapa kekuatan yang dapat peneliti lihat. Selain memudahkan pihak BSI dan nasabah juga meminimalisir biaya operasional baik pihak bank dan nasabah. Selain itu dilihat dari respon mahasiswanya, BSI mobile di rasa mampu bersaing dengan mobile banking bank lainnya. Tampilan BSI mobile yang menarik, fitur layanan akan terus di *update*, bisa di akses kapanpun dan dimanapun tergantung dari koneksi internet dan juga cepatnya mendapat akses informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

2.) Weaknesses (Kelemahan)

Dari hasil wawancara peneliti dengan bapak Irawan, beliau mengatakan:

¹³ Yuka Adizzahronika selaku Mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung, (9 Juni 2023)

¹⁴ Nur Aisyatus Sholehah selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan 2019, wawancara langsung, (10 juni 2023)

“ya benar, kemarin kami kebobolan kembali. Walaupun kejadian itu terjadi di BSI cabang lain, namun pasti kami juga terkena imbas dari hal tersebut. kami juga harus memproses dan memprogres ulang BSI mobile nasabah yang bermasalah karena kejadian kemarin, selain itu kami juga mengetahui bahwa nasabah aka nada perasaan ragu atau takut kejadian itu terjadi pada dirinya”¹⁵

Hal serupa juga disampaikan oleh bapak Angga selaku CS, beliau mengatakan:

“Karena kejadian kemarin kami memang harus memproses dan memprogres terlebih dahulu sistem itu, setelah dari pusat baru kami bisa handle nasabah. seperti kemarin bak, rata – rata nasabah yang kesini itu tentang mobile bankingnya yang bermasalah selain itu, koneksi internet yang kadang eror juga menjadi alasannya. Maka dari itu ada beberapa hari yang memang pelayanan disini itu sampai full”¹⁶

Kejadian tersebut juga berdampak bagi nasabah, khususnya mahasiswa.

Seperti hasil wawancara peneliti dengan Dwi Arista mahasiswa perbankan syariah angkatan 19, dia mengatakan:

“Iya tiq, BSI mobile saya tidak bisa dibuka dan harus melakukan verifikasi ulang, jadi saya tidak bisa masuk ke akun rekening saya. Saya berharap kedepannya tidak terjadi lagi seperti ini, walaupun kejadian pembobolan itu bukan di BSI pamekasan tapi tetap saja ada rasa khawatir takut – takut pas terjadi ke saya walaupun saldo saya nominalnya tidak tidak besar”¹⁷

Hal tersebut juga diperkuat oleh silsilia Dwi dayanti mahasiswa perbankan syariah angkatan 19, dia mengatakan:

“Saya kesian sama yang uangnya dibobol tiq, tapi juga takut itu terjadi ke saya. BSI mobile itu enak, menarik lagi tampilannya, Cuma kadang buat masuk ke akun suka eror atau harus dibuat ulang berapa kali, apa karena saya orang branta ya, saya tidak tahu. Tapi semoga saja kedepannya tidak terjadi lagi pembobolan kayak gitu terus kalau mau masuk ke akun juga tidak harus di buat ulang berapa kali”¹⁸

¹⁵ Irawan selaku direktur BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (12 Juni 2023)

¹⁶ Angga Ardias selaku costumer service BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (15 Juni 2023)

¹⁷ Dwi Arista selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung, (17 Juni 2023)

¹⁸ Silsilia Dwi Dayanti selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung, (19 juni 2023)

Dari hasil wawancara diatas menyebutkan bahwa kelemahan yang ada saat ini adalah rawan akan pembobolan dan keamanan data nasabah dan tergantung pada jaringan internet. Hal ini merupakan salah satu kelemahan yang terjadi baru – baru ini yang tentu akan menjadi evaluasi bagi pihak BSI untuk kedepannya.

b. Analisis Eksternal

1.) Opportunities (Peluang/Kesempatan)

Pada peluang atau kesempatan ini, hasil wawancara peneliti dengan bapak Irawan selaku kepala cabang BSI pamekasan, beliau mengatakan:

“Dengan adanya kejadian kemarin kami juga sadar, bahwa kami juga harus bisa lebih meningkatkan baik itu kinerja kami serta penerapan teknologi – teknologi yang lebih canggih untuk perkembangan BSI sendiri. Salah satu contohnya dengan tambahan fitur – fitur baru di BSI mobile yang memungkinkan nasabah dalam lebih mempercayai BSI seperti himbauan – himbauan dan fitur menu costumer care yang berisi link – link bagi mereka yang ingin melakukan keluhan. Selain itu, kini hampir semua orang menggunakan hp android yang membuat mereka bisa menggunakan aplikasi BSI mobile banking serta penggunaan sistem syariah yang menjadi potensi besar kemajuan BSI”¹⁹

Hal itu juga diperkuat oleh hasil wawancara peneliti dengan bu husna selaku bagian funding atau asisten kepala cabang, beliau mengatakan:

“Hampir semua orang menggunakan dan bisa melakukan aktifitas berbasis internet, hal itu terbukti dari beberapa nasabah yang lumayan berumur tapi tetap bisa menggunakan BSI mobile, ya walaupun tidak secepat orang – orang yang masih muda. Apalagi dengan mahasiswa yang masih muda, tentu kemajuan teknologi dan gadget sangat berpengaruh bagi mereka, makanya kami juga akan berusaha untuk membuat mereka puas dengan produk – produk BSI”²⁰

¹⁹ Irawan selaku direktur BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung (12 Juni 2023)

²⁰ Husna selaku bagian funding BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (12 Juni 2023)

Hal senada juga diperkuat oleh pernyataan hasil wawancara peneliti dengan Ainun Nabila mahasiswa perbankan syariah angkatan 19, dia berkata:

“Bagi saya teknologi apalagi yang berbasis internet itu merupakan kebutuhan semua orang, jangankan yang muda seperti saya bahkan mbah saya pun menggunakannya. Untuk BSI mobile sendiri juga dimiliki oleh beberapa bapak – bapak atau mbah – mbah di sekitar saya yang biasanya anaknya merantau dan untuk keperluan uang akan di transfer. Kalo untuk saya BSI mobile sudah sangat membantu apalagi sekarang sudah bisa mengambil di indomart atau alfamart terdekat”²¹

Hampir sama dengan hasil wawancara dengan Ainun Nabila, hal itu juga disampaikan pada wawancara peneliti dengan Mar’atus Sholehah Sya’ban mahasiswa perbankan syariah angkatan 19, dia mengatakan:

“Biasanya saya paling malas jika mobile banking saya eror atau lemot karena kebetulan saya memiliki dua mobile banking yang salah satunya BSI mobile, menurut saya penerapan teknologi yang sudah dilakukan oleh BSI sangat bagus karena bisa bersaing mobile banking bank lain, lagipula seperti dirumah, ibu saya juga sangat nyaman dengan BSI mobile selain karena menggunakan sistem syariah juga prosesnya yang cepat”²²

Dari pemaparan hasil wawancara tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa dalam sisi peluang atau kesempatan ini dapat dilihat jika BSI memiliki peluang seperti menggunakan sistem syariah, penerapan teknologi yang semakin canggih, serta maraknya pengguna BSI mobile dari yang muda hingga yang sudah tua. Hasil tersebut juga menjadi peluang kedepannya agar BSI dapat mengembangkan produk – produk BSI dan dapat bersaing dengan bank – bank lainnya.

2.) Threats (Ancaman)

Dari hasil wawancara peneliti dengan bapak Irawan mengenai kira – kira apa saja ancaman yang dihadapi, beliau mengatakan:

²¹ Ainun Nabila selaku mahasiswa Perbankan Syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung (25 Juni 2023)

²² Mar’atus Sholehah Sya’ban selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung, (4 juli 2023)

“Meskipun begitu, kami masih harus terus mengembangkan produk – produk serta kualitas teknologi kami, karena pesaing – pesaing yang juga menggunakan teknologi yang mungkin lebih canggih selain itu juga kesamaan produk dengan produk – produk bank lainnya yang membuat nasabah memiliki banyak pilihan produk pada lembaga perbankan yang lain. Dan lagi saingan BSI sendiri bukan hanya bank konvensional melainkan bank – bank syariah yang lain”²³

Hal tersebut juga di sampaikan oleh bak husna, beliau mengatakan:

“Kesamaan produk kami dengan lembaga lain membuat nasabah memiliki pilihan antara bank kami atau bank lembaga lain, makanya dari kami akan terus mengembang kualitas kami baik dari produk, teknologi maupun pelayanannya. Selain itu kadang ada beberapa nasabah yang kadang belum paham benar dengan BSI mobile sehingga mereka berfikir bahwa di produk kami tidak ada sedangkan di produk bank lainnya ada, padahal di kami sudah ada walaupun dengan nama atau jenis yang berbeda dengan fungsi yang sama”²⁴

Kutipan tersebut diperkuat dengan apa yang di sampaikan oleh hasil wawancara Esty kesuma Wardani mahasiswa perbankan syariah angkatan 19 dengan peneliti, dia mengatakan:

“Saya menggunakan BSI mobile, hanya saja kadang saya tidak paham dengan apa saja yang ada di dalam mobile bankingnya, jadi saya merasa kesulitan. Makanya kadang walaupun saya memiliki BSI mobile tapi memilih untuk melakukan transaksi menggunakan mobile banking bank yang lain”²⁵

Hal senada juga di sampaikan pada hasil wawancara peneliti dengan Siti Nur aisyah mahasiswa perbankan syariah angkatan 19, dia mengatakan:

“Saya pernah mengalami beberapa keluhan tentang BSI mobile, tapi saya tidak tahu kalau di BSI mobile sudah tersedia sistem yang melayani

²³ Irawan selaku direktur BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (12 juni 2023)

²⁴ Husna selaku bagian funding BSI Kantor Cabang Pamekasan, wawancara langsung, (12 juni 2023)

²⁵ Esty Kusuma Wardani selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung, (13 Juli 2023)

keluhan tersebut, jadinya saya harus ke kantor cabang terdekat untuk mengatasi keluhan saya”²⁶

Dari paparan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa beberapa hal di sisi ancaman yaitu : pesaing yang menggunakan teknologi yang lebih canggih, kesamaan produk pada lembaga perbankan yang lain dan nasabah memiliki banyak pilihan pada produk lembaga perbankan yang lain serta pesaing yang bukan hanya lembaga syariah tapi juga lembaga konvensional.

C. Temuan Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti akan memaparkan sesuai dengan apa yang peneliti peroleh dilapangan. Dimana peneliti menemukan beberapa sebagai berikut:

1. Prosedur Dan Proses Penerapan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Berdasarkan data-data yang diperoleh dilapangan, baik itu hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan, disini peneliti menemukan beberapa temuan sebagai berikut:

- a. Proses registrasi dan aktivasi BSI mobile
 - 1.) Mendatangi kantor cabang terdekat
 - 2.) Mengambil Nomor antrian bagian Costumer service
 - 3.) Melakukan proses registrasi dan nasabah akan mendapatkan kode aktivasi

²⁶ Nur Aisyah selaku mahasiswa perbankan syariah angkatan tahun 2019, wawancara langsung, (18 juli 2023)

- 4.) Unduh aplikasi, buka aplikasi dan pilih “sudah memiliki rekening”
lalu pilih “Aktivasi”
 - 5.) Masukkan nomor ponsel dan kode aktivasi yang telah dikirakan
pihak BSI
 - 6.) Buat kata sandi untuk m-banking, dan proses aktivasi selesai.
 - 7.) Jika nasabah ingin mencetak buku rekening maka langsung bisa ke
bagian Teller.
 - 8.) Jika nasabah membuka rekening baru lalu nasabah aktivasi BSI
Mobile, aktivasinya ke 33399 dan harus ada pulsa reguler 2000
rupiah
- b. Persyaratan membuka layanan BSI mobile banking
- 1.) Membawa KTP
 - 2.) Memiliki Pulsa
 - 3.) Memiliki Rekening BSI
 - 4.) Memiliki HP andoid yang dapat mengakses internet
- c. Fitur layanan dan biaya transaksi BSI mobile banking
- 1.) Info rekening
 - 2.) Transfer
 - 3.) Pembayaran
 - 4.) Pembelian
 - 5.) QRIS
 - 6.) E-mas
 - 7.) Tarik tunai
 - 8.) Layanan islami

- 9.) Berbagi
- 10.) Top Up
- 11.) Buka rekening

Tabel 4.1

Biaya Transaksi Di BSI Mobile Banking

Transaksi	Biaya
Transfer ke sesama BSI	Gratis
Transfer ke Bank Mandiri	Rp. 6.500
Transfer ke jaringan bersama	Rp. 6.500
Transfer ke jaringan Prima	Rp. 6.500
Top Up OVO GoPay ShopeePay	Rp. 1.500
Bayar listrik	Rp. 3.000

2. Analisis SWOT Layanan BSI Mobile Banking Pada Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Madura Angkatan Tahun 2019

Faktor internal yang terdiri dari kekuatan (Strenghts) dan kelemahan (weaknesses) :

a. Kekuatan (*Strengths*)

- 1.) Meminimalisir layanan biaya operasional bank dan biaya digratiskan untuk mengakses BSI mobile
- 2.) Kualitas dari fitur BSI mobile yang lengkap dan dilengkapi dengan simbol – simbol yang menarik dengan instruksi yang mudah dipahami

- 3.) BSI mobile dapat diakses 24 jam sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi
- 4.) Pelayanan yang baik, cekatan, telaten dan ketepatan diberikan oleh pihak BSI kepada nasabah, baik itu secara langsung atau online
- 5.) Adanya transparansi laporan keuangan dimana nasabah dapat mengakses setiap transaksi yang dilakukan.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

- 1.) Rawan pembobolan dan keamanan
- 2.) Tergantung pada jaringan dan internet.
- 3.) Aplikasi akan sulit untuk di akses ketika sedang perbaikan sistem

Faktor eksternal yang terdiri dari peluang/kesempatan (*opportunities*) dan ancaman (*Thearts*) :

a. Peluang / Kesempatan (*Opportunities*)

- 1.) Terdapat fitur BI fast yang memudahkan nasabah mentransfer ke 22 bank yang sudah terdaftar dengan biaya Rp. 2500
- 2.) Pada saat pandemic seperti kemarin, BSI mobile membantu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan tanpa harus keluar rumah (*Pysical Distancing*)
- 3.) Masyarakat Indonesia yang rata – rata muslim.
- 4.) Melakukan kerja sama dengan beberapa pihak sebagai jasa pembayaran seperti SPP, listrik, PDAM, asuransi, dll.
- 5.) Memiliki Kantor cabang tempat yang strategis karena berada di pusat kota Pamekasan, keutara dari meonumen arek lancor

6.) Kemajuan teknologi , memudahkan nasabah untuk membuka tabungan via BSI mobile

b. Ancaman (*Threats*)

- 1.) Keamanan sering bermasalah, terjadi pembobolan pada sistem akun rekening
- 2.) Jaringan komunikasi yang juga sering eror atau bermasalah, dikarenakan oleh perbaikan sistem atau kehabisan kuota
- 3.) Kurangnya Pengetahuan digital pada masyarakat seperti pengaruh handphone yang tidak dapat menginstal aplikasi, atau masih kaku dalam melakukan kegiatan transaksi digital.
- 4.) Beranggapan rumit dan sulit ketika akan melakukan transaksi atau pengecekan hal lain yang ada di BSI *mobile*.

D. Pembahasan

Dari paparan data dan temuan penelitian diatas, peneliti dapat melakukan pembahasan melalui 2 fokus penelitian ini. Adapun 2 pokok bahasan ini sebagai berikut:

1. Prosedur Dan Proses Penerapan Layanan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan

Pada prosedur dan proses penerapan layanan yang di sediakan oleh Bank Syariah Indonesia hampir sama dengan lembaga perbankan yang lain. Namun memiliki beberapa perbedaan karena menggunakan sisitem syariah, selain itu pelayanan yang diberikan juga sangat baik.

Proses yang dilakukan pada saat registrasi dan aktivasi juga mempermudah nasabah dalam tahapan – tahapannya. Rangkaiannya seperti berikut: nasabah dapat mengunjungi kantor BSI terdekat yang ada di daerahnya, mengambil nomor antrian dan memilih bagian ke customer service, setelah itu nasabah akan menunggu hingga nomornya dipanggil, setelah dipanggil katakana tujuan nasabah menadatangi BSI, petugas akan melakukan proses registrasi dan nasabah akan menerima kode aktivasi yang telah di kirimkan ke nomor yang telah tercantum. Setelah itu, unduh aplikasi BSI mobile di HandPhonnya, buka aplikasi tersebut dan pilih “sudah memiliki rekening” kemudian pilih “aktivasi”, masukkan nomor ponsel yang tercantum beserta kode aktivasinya. Untuk pembuatan pin dan kata sandi biasanya nasabah akan diarahkan kebagian teller sekaligus untuk pencetakan rekening. Dan proses aktivasi selesai, nasabah bisa masuk ke akun rekening dan melihat berbagai fitur yang di sediakan oleh BSI.

Untuk bagian transaksinya biasanya prosesnya seperti dibawah ini :

- a. Informasi saldo : info rekening (terdapat dibagian bawah setelah himbauan) selanjutya pilih informasi saldo setelah itu masukkan kata sandi atau dengan sidik jari kemudian masukkan pin dan selesai.
- b. Transfer antar rekening : Tekan menu transfer lalu pilih rekekning debit setelah itu pilih tujuan transfer kemudian rekening tujuan lalu masukkan nominal dan masukkan keterangan selanjutnya cek halaman konfirmasi. Terakhir masukkan pin kemudian pilih transfer dan transfer berhasil.
- c. Transfer ke bank lain : pilih menu transfer lalu transfer ke bank lain setelah itu pilih BI Fast, masukkan bank tujuan kemudian masukkan

no rekening tujuan dan masukkan nominal setelah itu masukkan keterangan selanjutnya cek halangan konfirmasi kemudian masukkan pin kemudian pilih transfer dan transfer berhasil

- d. Pembayaran : pilih menu bayar nasabah bisa memilih pembayaran yang akan dilakukan (PLN, Telepon, akademik, tiket, asuransi, internet, e-commerce, ziswaf, BPJS, PDAM dan multi paymet)
- e. Pembelian : Tekan menu beli setelahnya nasabah bisa memilih pembelian yang akan dilakukan (voucher HP, PLN, E-money, paket data, TOP UP, dll)
- f. Ziswaf : pada menu berbagi ziswaf, nasabah dapat memilih ketika ingin berbagi (ziswaf, bahagiakan anak yatim, kalkulator zakat, rumah zakat, BAZNAS. Fidyah, zakat maal, dll)
- g. Penarikan : Pada menu tarik tunai tanpa kartu terdapat 3 pilihan untuk tarik tunai (ATM BSI, indomaret, alfamart) kemudian masukkan nominal dan masukkan pin selanjutnya nasabah akan mendapatkan kode verifikasi setelah itu setelah di tempat yang diinginkan nasabah tinggal menekan tarik tunai tanpa kartu kemudian masukkan kode verifikasi dan tarik tunai tanpa kartu selesai. Jika ingin tarik tunai pada indomaret atau alfamart maka nasabah hanya perlu menunjukkan kode yang didapatkan dan kasir akan memproses hal tersebut.

Biasanya nasabah yang selesai melakukan transaksi membutuhkan bukti transaksi atau bukti transfer, maka dari itu nasabah hanya perlu ke menu kotak masuk dengan ikon pojok kiri sebelah lampu pemberitahuan, memilih transaksi yang baru saja dilakukan dan pilih bagikan. Perkembangan pada fitur BSI Mobile

cukup modern dan lengkap, serta bertambahnya fitur-fitur terbaru membuat nasabah semakin tertarik dan yakin untuk menggunakan BSI Mobile. Untuk lebih rincinya fitur BSI Mobile sebagai berikut:

- a. Info rekening, fitur ini memiliki fungsi untuk melihat semua informasi yang berkaitan dengan transaksi di rekening BSI mobile seperti, informasi saldo, daftar mutasi, tanggal mutasi, informasi portofolio, daftar terjadwal, dan registrasi notifikasi.
- b. Transfer, fitur ini mempunyai fungsi guna mengirim uang antar rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) maupun rekening bank lain dengan cara transfer online ataupun SKN (kliring). Selain itu pada fitur ini juga terdapat menu Qris.
- c. Pembayaran, fitur ini berfungsi untuk melakukan transaksi pembayaran yang nasabah akan dilakukan seperti pembayaran PLN, telepon, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/TV kabel, E-Commerce, berbagi zifwaf, BPJS, haji dan umrah, penerimaan Negara (MPN), PDAM, dan multi Payment.
- d. Pembelian, fitur ini menyediakan layanan transaksi pembelian berbagai macam kebutuhan nasabah seperti voucher HP, PLN, E-Money, Paket data, TOP UP, streaming video dan musik, aqiqah, kartu debit OTP, dan voucher google play.
- e. QR Code Indonesian Standard (QRIS), fitur ini adalah layanan digital menggunakan QR code dari Bank Indonesia (BI). Pada fitur ini nasabah dapat dengan mudah untuk melakukan berbagai transaksi melalui scan QR yang tersedia.

- f. E-mas, dalam fitur ini terdapat kemudahan dalam pembelian emas dan gadai emas, di dalam fitur ini terdapat dua menu yaitu : 1) emas, layanan dari BSI mobile yang memiliki fungsi untuk melakukan pembelian, penjualan, transfer dan tarik fisik emas di aplikasi BSI Mobile. 2) Gadai emas, layanan yang biasanya digunakan untuk memenuhi dana jangka pendek dan bukan untuk investasi.
- g. Tarik tunai, fitur ini merupakan layanan terbaru yang dimiliki BSI Mobile yang mempunyai fungsi melakukan penarikan uang tunai di rekening nasabah tanpa menggunakan kartu ATM, penarikan tersebut dapat dilakukan di ATM BSI, Indomaret dan Alfamart.
- h. Favorit, fitur ini digunakan untuk menyimpan berbagai transaksi yang sering dilakukan seperti transfer, pembelian, pembayaran, ziswaf, dan sebagainya.
- i. Layanan Islami atau Al Qur'an dan hikmah, fitur layanan terbaru ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan kegiatan islami dengan menu di dalamnya, yaitu juz amma, jus amma per ayat, asmaul husna, dan hikmah. Selain itu pada fitur ini terdapat menu kalkulator qurban yang memudahkan nasabah dalam perhitungan harga hewan qurban.
- j. Berbagi-Ziswaf, fitur ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk berbagi kepada yang lebih membutuhkan seperti infaq, wakaf, warteg mobile, jadikerkah.id, kalkulator zakat, kita bisa, dompet dhuafa, zakat fitrah, fidyah, paket berbuka dan sahur, THR anak yatim, paket sembako, dan paket Quran braille.

- k. Atm cabang, fitur ini memberikan kemudahan informasi terkait lokasi ATM dan kantor cabang terdekat dari lokasi nasabah saat ini berada.
- l. Menu customer care, fitur ini digunakan guna nasabah yang ingin menyampaikan informasi atau kendala akses bisa langsung menghubungi call center Bank Syariah Indonesia 14040, chat aisyah, atau nasabah bisa menghubungi lewat telepon biasa, Whatsapp, instagram, facebook, twitter dan email.
- m. Jadwal sholat, fitur ini memiliki fungsi untuk memberikan informasi waktu shalat, lokasi masjid terdekat, arah kiblat sesuai lokasi nasabah.
- n. Buka rekening Bank Syariah Indonesia online, fitur ini berguna untuk melakukan pembukaan rekening baru secara online sehingga nasabah tidak harus ke kantor cabang.
- o. BSI Mobile keyboard, fitur ini merupakan layanan terbaru yang ada di BSI mobile memiliki fungsi untuk bertransaksi perbankan tanpa keluar aplikasi.

Selain fitur – fitur yang telah tersedia di atas, BSI mobile juga memiliki keunggulan seperti sahabat finansial, sahabat spiritual, dan sahabat sosial. Fitur sahabat finansial yang ada di BSI mobile dapat mempermudah nasabah dalam mengatur keuangan dan bertransaksi. Untuk fitur sahabat spiritual merupakan kemudahan bagi nasabah untuk beribadah dengan layanan islami yang telah tersedia. Sedangkan fitur sahabat sosial memberikan nasihat kemudahan dalam berbagi dengan orang – orang membutuhkan dengan fitur berbagi ziswaf.

Kepuasan konsumen atau nasabah merupakan salah satu tujuan dari aktifitas bisnis yang dilakukan, selain itu kepuasan nasabah juga dipandang

sebagai salah satu indikator terbaik untuk lama masa depan. Dalam hal pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga BSI kantor cabang Pamekasan menurut peneliti sudah sangat baik, sebagaimana kewajiban seorang pegawai yang telah ada, pihak bank melayani setulus hati, telaten, cekatan, tepat tapi tidak lupa tetap memberikan kesan islami tersendiri bagi nasabahnya.

2. Analisis SWOT Layanan BSI Mobile Banking Pada Kepuasan Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Madura Angkatan Tahun 2019

Beberapa faktor internal dan eksternal yang penting (*IFAS* dan *EFAS*) dapat diidentifikasi sebagai berikut :

Tabel 4.2 : Analisis faktor internal dan eksternal layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019

	Kekuatan (<i>Strenghts</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
FAKTOR INTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> - Tata kelola dan pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI KANTOR CABANG Pamekasan - Fitur – fitur yang menarik dan lengkap - Waktu layanan yang dapat diakses 24 jam - Penggunaan sistem syariah yang membuat nasabah juga semakin mengenal lembaga BSI 	<ul style="list-style-type: none"> - Rawan pembobolan dan keamanan - Layanan bergantung pada jaringan dan internet - Aplikasi akan sulit diakses ketika perbaikan sistem

	Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
FAKTOR EKSTERNAL	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat BI fast yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi - Fasilitas yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus keluar rumah - Masyarakat yang rata – rata muslim - Melakukan kerja sama dengan beberapa pihak - Tempat yang strategis karena berada di pusat kota pamekasan - Kemajuan teknologi 	<ul style="list-style-type: none"> - Jaringan komunikasi - Keamanan - Kuraangnya pengetahuan digital masyarakat - Kurangnya pemahaman nasabah tentang BSI mobile - Beranggapan rumit dan sulit

Dari pemetaan analisis SWOT layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019 di atas bobot dan rating akan ditentukan, dimana acuan dari bobot dan rating tersebut adalah sebagai berikut :

Bobot	keterangan
0,20	sangat kuat
0,15	di atas rata – rata
0,10	rata – rata
0,05	dibawah rata – rata

Rating ditentukan sebagai berikut :

Rating	keterangan
4	major strength
3	minor strength

- 2 minor weakness
- 1 mayor weakness²⁷

Dari acuan tersebut dapat menunjukkan strategi yang di miliki oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Ccabang Pamekasan dalam menghadapi saingan yang ada.

Setelah menentukan kekuatan (*strength*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*Threats*) dari perkembangan BSI kantor cabang Pamekasan kemudian akan dianalisa dengan menggunakan analisis SWOT yang menghasilkan beberapa kemungkinan alternatif dstrategi bersaing²⁸.

Selain memperhatikan faktor – faktor yang telah disebutkan diatas, dari kekuatan dan kelemahan (faktor internal) dan peluang serta ancaman (faktor eksternal) dalam upaya perkembangan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pamekasan dapat disusun *Internal Faktor Analysis Summari* (IFAS) dan *Eksternal Faktor Analysis Summary* (EFAS) untuk menentukan strategi bersaing yang akan digunakan tersebut dengan cara sebagai berikut :

- a. Menentukan faktor strategi yang menjadi kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman
- b. Menentukan bobot untuk masing – masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling tinggi) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh dari faktor – faktor tersebut terhadap perkembangan BSI Kantor Cabang Pamekasan (semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi dariskor total 1,00).

²⁷ Husein Umar, *strategic Managemet in Action*, (Yogyakarta: PT Gramedia Pusaka Utama, 2005), 250.

²⁸ Karismawati, analisis SWOT dalam upaya penerapan strategi bersaing di Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Masalemnu Sumenep, (Skripsi, IAIN Madura, Pamekasan, 2021), 76.

- c. Hitunglah rating untuk masing – masing dengan memberikan skala 4 (paling tinggi atau outstanding) sampai dengan 1 (paling rendah atau poor), berdasarkan pengaruh faktor – faktor tersebut terhadap perkembangan BSI Kantor Cabang Pamekasan. Variable yang bersifat positif yaitu kekuatan diberi nilai +1 sampai dengan +4 (sangat baik) sedangkan variabel yang bersifat negative yaitu kelemahan diberi nilai sebaliknya.
- d. Menentukan nilai skor dengan cara mengalikan bobot dengan rating.
- e. Memberikan catatan mengapa faktor – faktor tersebut dipilih, dan bagaimana cara pembobotannya dihitung.
- f. Menjumlahkan skor pembobotan untuk mendapatkan total skor pembobolan terhadap *IFAS*. Hasil perhitungan *IFAS* dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 : Analisis faktor strategi Internal (*IFAS*)

Faktor – faktor strategi	Bobot	Rating	Nilai Skor
Strength (S)			
1. Fitur yang lengkap	0,20	4	0,80
2. Pelayanan yang baik	0,20	4	0,80
3. Waktu layanan	0,15	3	0,45
4. Biaya akses yang gratis	0,15	3	0,45
5. Transpalansi laporan keuangan	0,15	4	0,60
Sub total	0,85		3,10

Weaknesses (W)			
1. Tidak memiliki sinyal	0,10	3	0,30
2. Tidak memiliki kouta	0,05	3	0,15
3. Pembobolan	0,15	3	0,45
4. Perbaiki sistem	0,08	3	0,24
5. Tergantung HP	0,05	2	0,10
Sub total	0,43		2,59
Total	1,28		5,69

Berdasarkan matriks IFAS, dapat diketahui bahwa kekuatan dan kelemahan di BSI mobile pada kantor cabang Pamekasan 5.69. Hal ini menunjukkan bahwa BSI mobile berada pada kuat dari keseluruhan posisi strateginya dalam usaha memanfaatkan kekuatan yang memiliki skor 3,10 dan menyembunyikan kelemahan yang dimilikinya dengan skor 2.59 dengan meningkatkan kekuatan yang dimilikinya.

Sedangkan EFAS tersebut disusun dengan cara yang sama seperti dengan cara menyusun IFAS akan tetapi kekuatan diganti dengan peluang, sedangkan kelemahan diganti dengan ancaman. Hasil perhitungan EFAS pada tabel 4.4

Tabel 4.4 : Eksternal Faktor Analysis Summary (EFAS)

Faktor – faktor strategi	Bobot	Ratian	Nilai Skor
Opportunities (O)			
1. Terdapat BI fast	0.15	4	0,60
2. Fasilitas online	0,15	3	0,45
3. Penduduk rata – rata muslim	0,15	3	0,45
4. Kerja sama dengan beberapa pihak dalam pembayaran	0,15	3	0,45

5. Memiliki kantor cabang yang strategis	0,15	4	0,60
Sub total	0,75		2,55
Threats (T)			
1. Jaringan komunikasi	0,10	2	0,20
2. Keamanan	0,15	4	0,60
3. Kurangnya pengetahuan digital	0,10	3	0,30
4. Kurangnya pemahaman tentang BSI mobile	0,15	3	0,45
5. Beranggapan rumit dan sulit	0,10	3	0,30
Sub total	0,50		1,85
Total	1,25		4,40

Berdasarkan matrik EFAS, dapat diketahui bahwa peluang dan ancaman di BSI mobile di Kantor Cabang Pamekasan berada di angka 2,55 dibagian peluang dan 1,85 pada skor ancaman. Hal ini menunjukkan bahwa BSI mobile di Kantor Cabang Pamekasan posisi strateginya dalam usaha memanfaatkan peluang – peluang eksternalnya.

Pada tabel 4.3 di atas faktor kekuatan (strengths) mempunyai nilai skor 3,1. Sedangkan faktor kelemahan (weaknesses) mempunyai nilai skor 1,4. Berarti layanan BSI mobile pada Bank BSI Kantor Cabang Pamekasan memiliki kekuatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan faktor kelemahan dalam menentukan strategi bersaing. Selanjutnya pada tabel 4.4 di atas faktor – faktor peluang (opportunities) memiliki skor 2,5, sedangkan faktor – faktor ancaman (Threats) mempunyai nilai skor 1,1. Hal ini juga berarti bahwa layanan BSI mobile pada BSI Kantor Cabang Pamekasan dalam upaya menentukan strategi bersaingnya

memiliki peluang yang cukup besar dibandingkan dengan ancaman yang mungkin akan timbul.

Matrik Swot digunakan untuk menggambarkan bagaimana suatu kekuatan dan kelemahan internal yang dihadapi sehingga dapat disesuaikan dengan peluang dan ancaman yang dihadapi pada analisis SWOT layanan BSI mobile pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019 :

Tabel 4.5

Matrik SWOT

IFAS	<p>STRENGTHS (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kualitas fitur – fitur yang diberikan BSI mobile lengkap b. Ketepatan, telaten, cekatan pelayanan baik dan ramah c. Waktu pelayanan yang dapat di akses 24 jam d. Aplikasi gratis tidak dipungut biaya apapun saat mengakses BSI mobile e. Transparansi laporan keuangan pada akun rekening nasabah 	<p>WEAKNESSES (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sinyal yang eror saat mengakses b. Kehabisan kuota pada saat menggunakan aplikasi c. Aplikasi eror atau sistem bermasalah d. Pengaruh handphone, jika handphone tidak mendukung maka aplikasi tidak dapat diakses e. Aplikasi sulit diakses ketika sedang perbaikan sistem
EFAS	<p>STRATEGI SO</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan kualitas fitur dari BSI mobile lengkap seperti terdapat fitur BI fast (S.a, O.a) b. Mempertahankan pelayanan yang baik dan ramah sehingga kerja sama dengan lembaga lain dapat terus berkembang dalam jasa yang diberikan seperti SPP, PDAM, dll.(S.b, O.b) c. Meningkatkan kualitas pelayanan yang tersedia 24 jam di BSI mobile agar menambah efektivitas pelayanan nasabah tanpa harus keluar rumah (S.c,O.C) d. Menunjang Aplikasi yang 	<p>STRATEGI WO</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan dan memperbaiki cara mengakses jika tidak ada sinyal jika sedang mengakses fitur di BSI mobile seperti BI fast (W.a, O.a) b. Memiliki kouta internet jika ingin mengakses aplikasi di era zaman teknologi sekarang ini (W.b, O.e) c. Mengevaluasi aplikasi jika sedang sulit diakses atau eror agar tidak terlalu mempengaruhi kemudahan nasabah dalam bertransaksi (W.c, O.c) d. Handphone juga berpengaruh terhadap
	<p>OPPORTUNITIES (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki fitur BI fast b. Memiliki kerja sama dengan lembaga lain dalam jasa pembayaran c. Keefektivan membantu nasabah dalam transaksi tanpa keluar rumah dalam masa pandemic (<i>physical distancing</i>) d. Tempat kantor cabang yang strategis e. Kemajuan teknologi 	

	<p>tidak dipungut biaya ketika akan mengakses BSI mobile di lembaga BSI yang berada di pusat kota pamekasan (S.d, O.d)</p> <p>e. Mempertahankan serta meningkatkan pengguna BSI karena penggunaan sistem syariah sesuai dengan kemajuan teknologi (S.e, O.e)</p>	<p>mendukung tidaknya aplikasi dapat diinstal, apalagi pada kemajuan teknologi seperti zaman sekarang ini pada saat akan membuat tabungan dari BSI mobile(W.d, O,e)</p> <p>e. Menjaga peningkatan kualitas sistem pada aplikasi ketika sedang perbaikan sistem, apalagi tempat lembaga yang strategis</p>
<p>THREATS (T)</p> <p>a. Kendala sistem eror</p> <p>b. Keamanan</p> <p>c. Jaringan komunikasi</p> <p>d. Kurangnya pengetahuan digital masyarakat</p> <p>e. Kurangnya pemahaman nasabah tentang BSI mobile</p>	<p>STRATEGI ST</p> <p>a. Meningkatkan kualitas fitur yang diberikan BSI mobile apalagi ketika kendala ada sistem eror (S.a, T.a)</p> <p>b. Meningkatkan kualitas waktu pelayanan yang dapat diakses 24 jam ketika terjadi jaringan komunikasi yang eror atau karena kehabisan kuota dapat menggunakan wifi (S.c, T.c)</p> <p>c. Dengan kualitas pelayanan yang tepat, cepat, dan cekatan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang digital dan BSI mobile (S.b, T.d)</p> <p>d. Apalikasi yang gratis dalam mengakses BSI mobile juga harus dibantu dengan mempertahankan keamanan pada sistem aplikasi (S.d, T.b)</p> <p>e. Dengan penggunaan sistem syariah BSI dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang BSI mobile (S.e, T.e)</p>	<p>STRATEGI WT</p> <p>a. Mengguunakan wifi atau berada di tempat dengan jaringan yang baik ketika sinyal eror pada saat terkendala sistem yang eror (W.b, W.a, T.a)</p> <p>b. Menggunakan Wifi atau membeli kuota ketika terjadi jaringan komunikasi yang bermasalah (W.b, T.c)</p> <p>c. Mengevaluasi peningkatan aplikasi eror atau sistem bermasalah sehingga dapat mengurangi ketidaktahuan digital pada masyarakat (W.c, T.d)</p> <p>d. Handphone juga berpengaruh terhadap menginstalan aplikasi, jika HP ini dapat menginstal aplikasi dapat membantu nasabah dalam pemahaman BSI mobile (W.d, T.e)</p> <p>e. Meningkatkan dan mengevaluasi sistem yang sulit di akses ketika sedang perbaikan dengan menambahkan keamanan atau meningkatkan keamanan (W.e, T.b)</p>

sumber : Data primer setelah diolah

a. Strategi So (*Strength and Opportunity*)

Strategi SO digunakan untuk mendapatkan dan dapat memanfaatkan peluang suatu usaha yang ada dengan cara memaksimalkan kekuatan internal sebuah perusahaan. Strategi SO dalam penelitian ini yaitu :

- 1.) Meningkatkan kualitas fitur dari BSI mobile lengkap seperti terdapat fitur BI fast (S.a, O.a).

Saat ini kemajuan teknologi sangat berpengaruh terhadap masyarakat, hal tersebut juga berlaku pada kemajuan untuk meningkatkan fitur – fitur yang terdapat di BSI mobile banking seperti fitur BI fast.

- 2.) Mempertahankan pelayanan yang baik dan ramah sehingga kerja sama dengan lembaga lain dapat terus berkembang dalam jasa yang diberikan seperti SPP, PDAM, dll.(S.b, O.b)

Pada pelayanan yang diberikan oleh pihak BSI, baik secara offline maupun online juga menjadi kekuatan dalam mempertahankan kerja sama dengan beberapa lembaga lain dalam jasa transaksi baik pembayaran atau pembelian yang terdapat pada fitur BSI mobile.

- 3.) Meningkatkan kualitas pelayanan yang tersedia 24 jam di BSI mobile agar menambah efektivitas pelayanan nasabah tanpa harus keluar rumah (S.c,O.C)

Pada masa seperti sekarang ini, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan 24 jam di BSI mobile banking dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan hal lainnya tanpa harus keluar rumah.

- 4.) Menunjang Aplikasi yang tidak dipungut biaya ketika akan mengakses BSI mobile serta tempat lembaga BSI yang berada di pusat kota pamekasan (S.d, O.d)

Nasabah yang akan melakukan transaksi atau beberapa hal lain pada akun rekeningnya tidak dipungut biaya atau gratis, selain itu tempat kantor cabang BSI pamekasan yang berada di pusat kota pamekasan membantu nasabah yang mengalami keluhan mengenai BSI mobile.

- 5.) Mempertahankan serta meningkatkan pengguna BSI karena penggunaan sistem syariah sesuai dengan kemajuan teknologi (S.e, O.e)

Masyarakat Indonesia yang rata – rata muslim dapat mempertahankan serta meningkatkan penggunaan BSI mobile yang sesuai dengan syariah islam serta didukung dengan kemajuan teknologi yang semakin berkembang.

b. Strategi Wo (*Weaknesses and Opportunities*)

Strategi WO ini bertujuan untuk meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang, yaitu :

- 1.) Meningkatkan dan memperbaiki cara mengakses jika tidak ada sinyal jika sedang mengakses fitur di BSI mobile seperti BI fast (W.a, O.a)

Penggunaan BSI mobile dapat di akses dengan menggunakan sinyal internet maka dari itu meningkatkan dan memperbaiki cara mengakses jika sedang tidak ada sinyal, atau ketika dalam perbaikan sistem.

- 2.) Memiliki kouta internet jika ingin mengakses aplikasi di era teknologi sekarang ini (W.b, O.e)

Penggunaan kuota internet dalam mengakses BSI mobile juga dipengaruhi era teknologi sekarang ini dari merek handphone yang dipakai, jika handphone

tidak dapat menginstal BSI mobile maka handphone tersebut juga tidak bisa mengakses BSI mobile.

- 3.) Mengevaluasi aplikasi jika sedang sulit diakses atau eror agar tidak terlalu mempengaruhi kemudahan nasabah dalam bertransaksi (W.c, O.c)

Aplikasi yang sulit di akses atau sedang eror juga sering kali menjadi keluhan untuk nasabah, maka dari itu mengevaluasi aplikasi menjadi salah satu strategi agar mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi.

- 4.) Handphone juga berpengaruh terhadap mendukung tidaknya aplikasi dapat diinstal, apalagi pada kemajuan teknologi seperti zaman sekarang ini pada saat akan membuat tabungan dari BSI mobile(W.d, O,e)

Pembuatan tabungan atau rekening dari BSI mobile dapat dilakukan apabila handphone yang digunakan dapat mengakses dengan baik BSI mobile.

- 5.) Menjaga peningkatan kualitas sistem pada aplikasi ketika sedang perbaikan sistem, apalagi tempat lembaga yang strategis (W,b. O.d)

Meningkatkan kualitas pada sistem aplikasi ketika sedang dalam perbaikan sistem, atau terdapat keluhan – keluhan dari nasabah yang bisa langsung ditangani dengan langsung ke kantor cabang yang tempatnya strategis yang berada di pusat kota pamekasan.

c. Strategi ST (*strength and threats*)

Strategi ST bertujuan kepada strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi suatu ancaman, yaitu:

- 1.) Meningkatkan kualitas fitur yang diberikan BSI mobile apalagi ketika kendala ada sistem eror (S.a, T.a)

Meningkatkan Fitur – fitur yang tersedia di BSI mobile sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi yang akan nasabah lakukan, namun kendala sistem eror dapat menjadi sebuah keluhan bagi para nasabah.

- 2.) Meningkatkan kualitas waktu pelayanan yang dapat diakses 24 jam ketika terjadi jaringan komunikasi yang eror atau karena kehabisan kuota dapat menggunakan wifi (S.c, T.c)

Pelayanan yang dapat diakses 24 jam di BSI mobile menjadi salah satu kekuatan pihak lembaga sehingga perlu meningkatkan dan mengevaluasi kesalahan jaringan komunikasi yang eror dengan menggunakan kuota atau wifi.

- 3.) Dengan kualitas pelayanan yang tepat, cepat, dan cekatan dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang digital dan BSI mobile (S.b, T.d)

Pemahaman tentang digital dan BSI mobile sendiri harus terus ditingkatkan agar masyarakat atau nasabah dapat lebih memahami BSI mobile tersebut.

- 4.) Aplikasi yang gratis dalam mengakses BSI mobile juga harus dibantu dengan mempertahankan keamanan pada sistem aplikasi (S.d, T.b)

Pengaksesan aplikasi BSI mobile tanpa dipungut biaya apapun atau gratis harus dibarengi dengan mempertahankan atau memperbaiki keamanan agar nasabah lebih percaya dan tidak ragu lagi dalam menggunakan BSI mobile.

- 5.) Dengan penggunaan sistem syariah BSI dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang BSI mobile (S.e, T.e)

Penggunaan sistem syariah dan didukung oleh masyarakat yang rata – rata muslim juga dapat meningkatkan pemahaman masyarakat atau nasabah dalam BSI mobile.

d. Strategi WT (*Weakness and Threats*)

Strategi WT ini didasarkan pada kegiatan yang memiliki sifat berusaha menimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman, yaitu:

- 1.) Menggunakan wifi atau berada di tempat dengan jaringan yang baik ketika sinyal eror pada saat terkendala sistem yang eror (W.b, W.a, T.a)

Kemajuan zaman yang terus berkembang juga membuat perkembangan teknologi juga berkembang, penggunaan wifi atau berada ditempat yang jaringannya lebih baik juga menjadi salah satu cara bagi nasabah yang mengalami sistem eror atau sinyal yang lemot.

- 2.) Menggunakan Wifi atau membeli kuota ketika terjadi jaringan komunikasi yang bermasalah (W.b, T.c)

Jaringan komunikasi pada zaman sekarang sudah sangat maju, penggunaan jaringan internet dalam dilakukan dengan menggunakan wifi atau kuota, hal itu juga dapat menjadi salah satu cara ketika terjadi jaringan komunikasi yang bermasalah.

- 3.) Mengevaluasi peningkatan aplikasi eror atau sistem bermasalah sehingga dapat mengurangi ketidaktahuan digital pada masyarakat (W.c, T.d)

Mengevaluasi aplikasi yang eror atau sistem yang bermasalah sehingga masyarakat akan lebih nyaman menggunakan BSI mobile dan mengurangi ketidaktahuan masyarakat terhadap BSI mobile.

- 4.) Handphone juga berpengaruh terhadap menginstall aplikasi, jika HP ini dapat menginstall aplikasi dapat membantu nasabah dalam pemahaman BSI mobile (W.d, T.e)

Kemajuan teknologi sama halnya dengan kemajuan berbagai merek handphone, handphone berpengaruh pada penginstallan aplikasi BSI mobile, sehingga ketika nasabah dapat mengakses BSI mobile juga membantu masyarakat dalam pemahaman BSI mobile.

- 5.) Meningkatkan dan mengevaluasi sistem yang sulit di akses ketika sedang perbaikan dengan menambahkan keamanan atau meningkatkan keamanan (W.e, T.b)

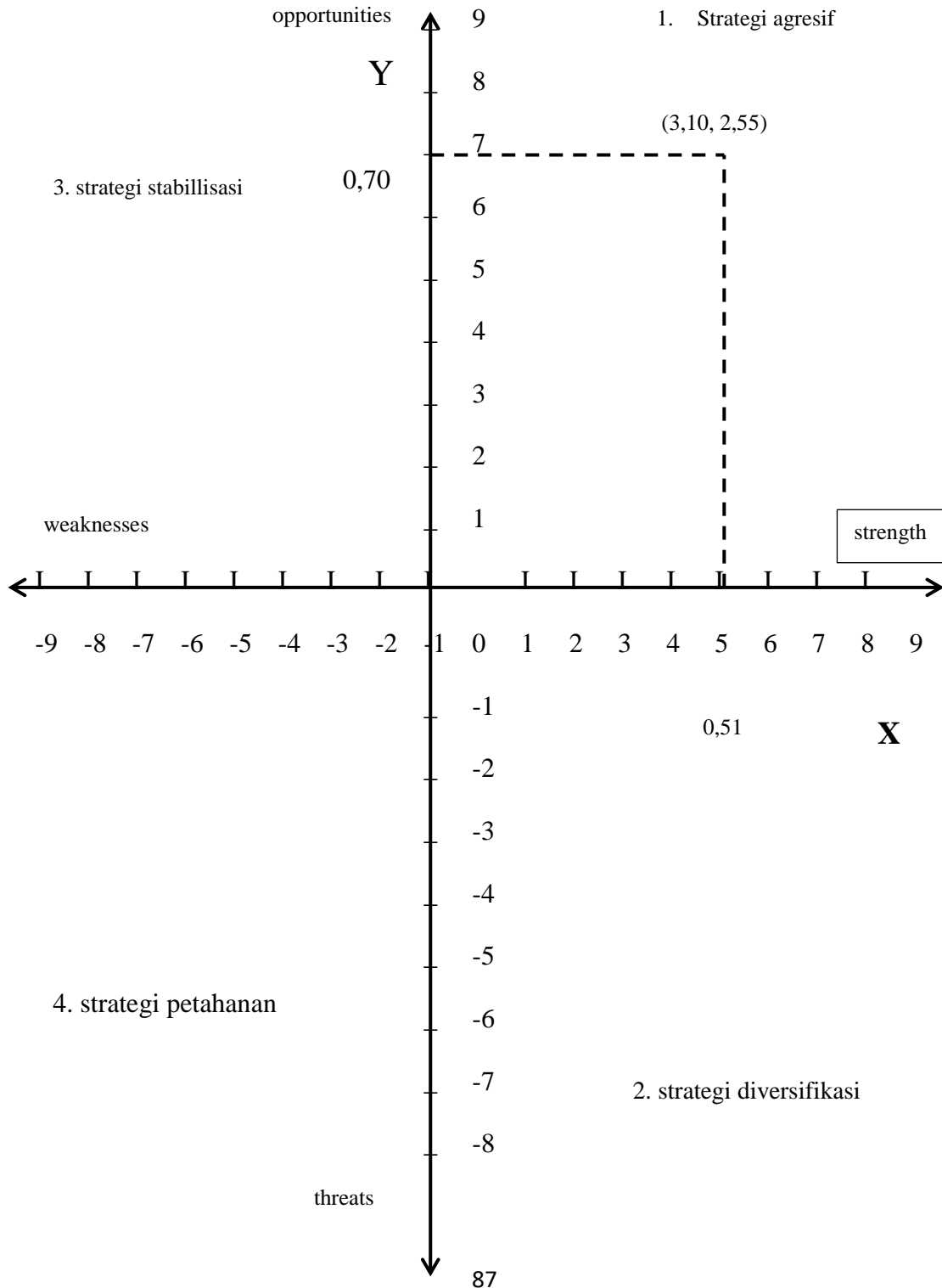
Keamanan yang diberikan BSI sudah lumayan aman, namun masih ada kebobolan yang terjadi. Sehingga perlunya meningkatkan dan memperbaiki keamanan demi kenyamanan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian IFAS (Internasional Faktor Analisis System) dan EFAS (Eskternal Faktor Analisis System) yang telah dilakukan pada analisis SWOT layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019. Maka, dapat dihasilkan nilai total rata – rata IFAS sebesar 5,69 dengan skor kekuatan sebesar 3,10 dan skor kelemahan sebesar 2,59. Sedangkan nilai total rata – rata EFAS sebesar 4,40 dengan nilai peluang sebesar 2,55 dan nilai untuk ancaman 1.85. untuk mengetahui analisis SWOT layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019 berdasarkan penilaian faktor internal dan eksternal, maka diputuskan untuk melakukan pengurangan antara jumlah kekuatan dan kelemahan pada sumbu (X), dan pengurangan antara jumlah peluang dan ancaman

untuk sumbu (Y). Maka nilai $X = (s-w) = 3,10 - 2,59 = 0,51$, dan nilai $Y = (O-T) = 2,55 - 1,85 = 0,70$

Gambar 4.1

Analisis Diagram SWOT analisis SWOT layanan BSI mobile banking pada kepuasan mahasiswa perbankan syariah IAIN Madura angkatan tahun 2019



Hasil analisis dari diagram SWOT pada gambar di atas diperoleh koordinat 0.70;0.51 yang mana kordinat ini berada pada kuadran I yaitu strategi agresif. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan. Strategi agresif ini merupakan strategi yang mendukung perusahaan untuk terus memaksimalkan dan memajukan kekuatan serta peluang yang ada untuk terus maju dan berkembang meraih kesuksesan yang lebih besar. 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.

Beberapa strategi agresif yang dapat di jadikan cara atau patokan dalam memaksimalkan atau memajukan kekuatan serta peluang. Contohnya adalah dengan terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan produk – produk yang ada di BSI mobile banking, tetap menjaga kepuasan nasabah lama dan mendorongnya untuk terus menambah kualitas transaksinya. Serta mencari nasabah baru potensial untuk memperluas jangkauan pasar yang masih tersedia luas. Salah satu langkah yang dapat dilakukan dengan menyusun rancangan promosi yang tersruktur dan progresif, memberdayakan semua sarana media yang

dapat mendukung eksistensi dan perluasan nama BSI mobile banking tersebar luas. Beberapa strategi pemasaran agresif :

1. Menjadi proaktif. Atasan dan nasabah akan menyukai dan menghargai karyawan yang proaktif, dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi dan kepuasan karyawan ditempat kerja meningkat ketika karyawan mampu melakukan segala dan menangani tugas dengan hati – hati, tepat waktu, dan efisien. Karyawan yang proaktif akan berpikir ke depan. Intinya, menjadi orang yang proaktif adalah perpaduan antara kesibukan dan pemecahan masalah dengan menggunakan sasaran spesifik, terukur, dapat dicapai, realistis dan tepat waktu.
2. Membuat konten – konten yang efektif. Konten sendiri adalah kunci dalam pendekatan periklanan dan pemasaran karena dengan cara tersebut masyarakat akan melihat nilai terbesarnya, konten yang diterbitkan adalah suara perusahaan dan unik sesuai kepribadian perusahaan.
3. Mendalami fitur produk yang ada. Mengevaluasi dan perbandingan produk pesaing dan bagaimana produk berkembang, mendalami produk melibatkan banyak dimensi termasuk fungsionalitas, keandalan, dan kasus penggunaan. Menganalisa data nasabah masa lalu dan saat ini terkait dengan satu produk untuk mengetahui wawasan tentang pasar masa depan.
4. Meyakini produk sendiri dengan baik. Kunci dari setiap pendekatan pemasaran yang agresif adalah yakin terhadap produk sendiri, berpikir positif bahwa semua jajaran di pihak lembaga perusahaan mengetahui semua manfaat yang dapat diberikan pada produk, dengan ini perusahaan akan dapat menyesuaikan penawaran dengan dasar yang ada dan

menciptakan daya tarik alami yang lebih besar dalam apa yang perusahaan tawarkan.

5. Mengambil resiko. Berada di titik aman dan menjadi agresif dalam satu waktu adalah hal yang tidak bisa dilakukan, pengambilan resiko dapat menjadi langkah maju yang baik. Jika pembaca takut gagal maka belum siap memulai strategi pemasaran yang agresif.
6. Menaikkan taruhan. Inovasi sering kali menjadi kunci kesuksesan dalam pemasaran yang agresif. Pembaca harus bisa menunjukkan dan membuktikan bahwa apa yang perusahaan tawarkan kepada orang – orang memiliki nilai lebih dibandingkan apa yang bisa diberikan oleh pesaing, meningkatkan taruhan dengan melakukan sesuatu yang luar biasa dan akan mampu tampil menonjol secara agresif di industri.
7. Menjangkau influencer dan membangun hubungan. Langkah pertama adalah mengidentifikasi influencer di sekitar perusahaan, perusahaan perlu mendapatkan informasi tentang influencer, memberi mereka alasan untuk membagikan postingan atau produk perusahaan.
8. Memperhatikann kurva nilai. Bermitra dengan bisnis yang berpikiran sama, memperkuat kesan merek perusahaan, membagikan konten yang relevan, perkuat kualitas situs web baik itu mobile banking atau internet banking dan kenali nasabah perusahaan lebih baik.