

**ANALISIS SWOT ATAS LAYANAN BRIZZI (BRI *E-MONEY*)
PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Oleh:

MUHAMMAD RISWANDA IMAWAN

NIM : E20161094

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2022**

**ANALISIS SWOT ATAS LAYANAN BRIZZI (BRI *E-MONEY*)
PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:

MUHAMMAD RISWANDA IMAWAN
NIM : E20161094

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KH. ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
DESEMBER 2022**

**ANALISIS SWOT ATAS LAYANAN BRIZZI (BRI *E-MONEY*)
PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

MUHAMMAD RISWANDA IMAWAN
NIM : E20161094

Disetujui Pembimbing



Dr. Ahmadiono, S.Ag., M.E.I
NIP: 197604012003121005

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

**ANALISIS SWOT ATAS LAYANAN BRIZZI (BRI E-MONEY)
PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

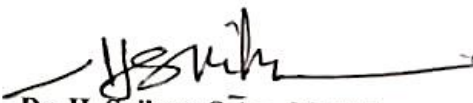
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam Program Studi Perbankan Syariah


**Hari : Kamis
Tanggal : 29 Desember 2022**

Tim Penguji

Ketua


Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I
NIP. 197202172005011001

Sekretaris


Nadia Azalia Putri, M.M
NIP. 199403042019032019

Anggota:


1. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M

()

2. Dr. Ahmadiono, M.E.I

()

**Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**


Dr. Khandan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُم بَيْنَكُم بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. (QS. An-Nisa: 29)¹

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

¹ Departemen Agama Republik Indonesia, *al-Qur'an Terjemah* (Bandung: Marwah, 2009), 108.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji dan syukur kupanjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Dengan segala kerendahan hati, skripsi saya persembahkan kepada :

1. Ayah Holili Alwi dan Ibu Khumairoh tercinta yang telah rela mengeluarkan keringat demi menjadikan anakmu mendapatkan pendidikan yang tinggi. Terimakasih atas doamu yang tiada hentinya engkau panjatkan hanya untuk anakmu ini dan terima kasih telah mengajarku arti kehidupan yang sebenarnya.
2. Saudara Madani Tazkia Nufuz dan saudari Jihan Nur Anisa yang selalu membuat hari-hariku bahagia meskipun terkadang suka bertengkar. Semoga selalu diberikan kelancaran untuk sekolahnya, tetap berbakti kepada orang tua.
3. Teman-teman seperjuanganku PS3 Perbankan Syariah yang selalu memberikan dukungan dan menjadi keluarga diperkuliahan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah segala puji syukur yang tiada batas kehadiran Allah SWT. yang selalu memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga proses penyelesaian skripsi sebagai suatu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita baginda Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah memberikan syafaatnya dan dapat membawa kita dari jaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang yakni agama islam.

Kesuksesan serta keberhasilan dalam penulisan skripsi ini bukan tidak ada hambatan, melainkan penulis harus bekerja keras dan mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu menyampaikan terima kasih yang tiada batas kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah dan selaku Dosen Penasehat Akademik.
4. Bapak Dr. Ahmadiono, S.Ag., M.E.I selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan serta arahnya dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuannya.
6. Terimakasih kepada perpustakaan Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember yang telah menyediakan referensi untuk menyusun skripsi ini.
7. Kepada Pimpinan dan Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk mengadakan penelitian dan memberikan informasi yang diperlukan hingga terselesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca, penulis juga berharap adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan dari skripsi ini.

Jember, 15 Desember 2022
Penulis

Muhammad Riswanda Imawan
NIM E20161094

ABSTRAK

Muhammad Riswanda Imawan, Dr. Ahmadiono, S.Ag., M.E.I, 2022: Analisis SWOT Layanan BRIZZI (BRI *E-money*) Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Analisis SWOT merupakan suatu bentuk analisis situasi dengan mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) serta ancaman (*threats*) dari lingkungan untuk merumuskan strategi organisasi.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT pada Bank BRI Kantor Cabang Jember? 2) Bagaimana strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT pada Bank BRI Kantor Cabang Jember?

Tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mendeskripsikan layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). 2) Untuk mengetahui strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT (Strategi SO, Strategi WO, Strategi ST, Strategi WT).

Adapun penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa 1) Produk BRIZZI Bank BRI memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari kartu BRIZZI yaitu: perdana BRIZZI gratis, tidak harus mempunyai rekening BRI, transaksi lebih mudah dan tanpa harus membawa uang tunai. Sedangkan kekurangan kartu BRIZZI yaitu: pihak Bank BRI tidak bertanggungjawab atas hilangnya kartu BRIZZI tersebut. 2) Strategi pemasaran untuk menarik minat para calon nasabah/konsumen dilakukan dengan analisis SWOT yang dikolaborasikan dengan mengadakan *event-event* yang bertujuan untuk memperkenalkan BRIZZI kepada masyarakat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Definisi Istilah.....	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	20
1. Analisis SWOT	20
a. Pengertian.....	20
b. Faktor- faktor Analisis SWOT	21
2. Layanan Berbasis Uang Elektronik.....	25
a. Pengertian Layanan	25
b. Fungsi Layanan	26
c. Prinsip Pelayanan	26
3. Uang Elektronik	27
a. Pengertian Uang elektronik.....	27

b. Jenis dan manfaat uang elektronik	28
c. Tujuan uang elektronik.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian.....	31
C. Subyek Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
E. Analisis Data	34
F. Keabsahan Data.....	36
G. Tahap-Tahap Penelitian	37
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	40
A. Gambaran Obyek Penelitian	40
1. Sejarah berdirinya PT. BRI Kantor Cabang Jember	40
2. Letak Geografis Bank BRI Kantor Cabang Jember	40
3. Visi dan Misi Bank BRI Kantor Cabang Jember	41
4. Struktur Organisasi PT. Bank BRI Kantor Cabang Jember	42
5. Job Discription	42
6. Produk-Produk Bank BRI Kantor Cabang Jember	46
7. Waktu Kerja PT. Bank BRI Kantor Cabang Jember	50
B. Penyajian Data dan Analisis.....	50
1. Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember	50
2. Strategi Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember	56
C. Pembahasan temuan.....	60
1. Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember	60
2. Strategi Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember	63

BAB V PENUTUP	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran-Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Pernyataan Surat keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Permohonan Izin Penelitian
5. Surat Izin Penelitian Untuk Penyelesaian Skripsi
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi
8. Surat Keterangan Lolos Plagiasi
9. Biodata Penulis

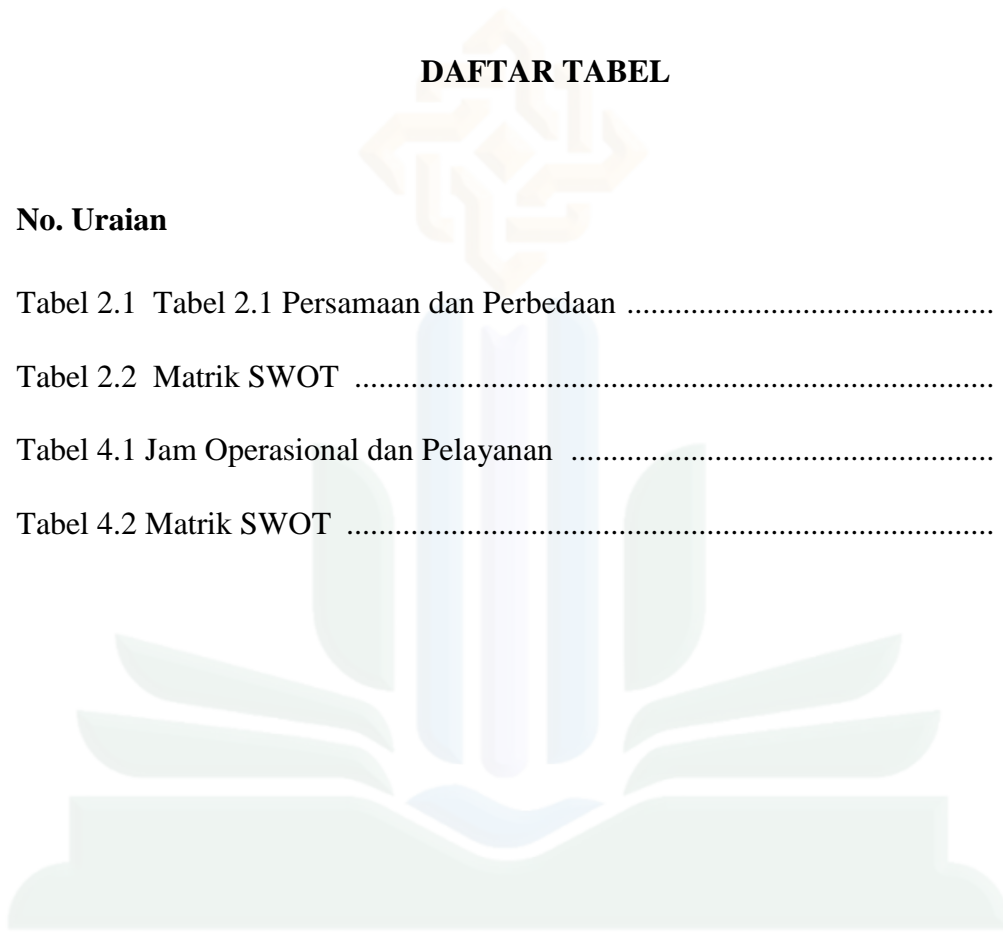
UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal
Tabel 2.1 Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan	18
Tabel 2.2 Matrik SWOT	25
Tabel 4.1 Jam Operasional dan Pelayanan	50
Tabel 4.2 Matrik SWOT	58



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

**KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi yang semakin canggih, sistem transaksi ekonomi terus berubah serta gaya hidup masyarakat yang semakin tinggi. Majunya teknologi dalam metode pembayaran telah mengganti peran uang kartal sebagai alat pembayaran yang lebih efisien dan ekonomis yakni pembayaran non tunai. Pembayaran menggunakan uang elektronik kini sudah menjadi metode pembayaran *cashless* dan sangat populer.

Uang elektronik merupakan metode transaksi dengan memenuhi beberapa faktor. 1) Diterbitkan berdasarkan uang yang disetorkan sebelumnya dari pemegang ke penerbit. 2) Nilai moneter disimpan secara elektronik dalam media seperti: 3) Digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan penerbit *e-money* 4) Nilai *e-money* yang disetorkan pemegangnya dikuasai oleh penerbit dan bukan merupakan titipan dalam artian *e-money* ada tidak ada. hukum perbankan.²

Pemakaian teknologi pembayaran non tunai berkembang signifikan secara nasional dan internasional, bermacam inovasi yang memungkinkan pemakaian yang lebih efisien, aman, cepat dan nyaman. Hingga saat ini, tidak semua orang di Indonesia sudah mengenal pembayaran nontunai, namun sebelum adanya uang elektronik, keberadaan kartu kredit telah mengarah pada pembayaran nontunai yang sangat memudahkan warga kelas menengah ke atas. Kami memiliki kepercayaan dari sektor perbankan, tetapi

² Peraturan Bank Indonesia, 2009.

bukan kepercayaan dari kelas sederhana. Dengan uang elektronik, semua lapisan bisa digunakan. Namun, masyarakat belum memahami apa itu uang elektronik karena masih dikenal luas di dunia. Di samping kurangnya pengetahuan, masyarakat Indonesia pada umumnya mengira uang kartal lebih nyaman serta mudah untuk melakukan pembayaran harian, dan banyak pengusaha yang memiliki alat *Electronic Data Capture* (EDC). Beberapa pengusaha sudah mempunyai EDC, akan tetapi karyawannya belum mengoperasikannya dengan maksimal.

Khusus transaksi mikro (*micropayment*), aman serta cepat dalam bertransaksi sangat dituntut baik oleh konsumen *merchant* karena pembayaran dengan metode uang elektronik ini lebih nyaman serta mudah untuk penggunaannya. Uang elektronik adalah sistem pembayaran nontunai yang dapat digunakan oleh semua kalangan. Variasi uang elektronik saat ini sangat banyak, mulai dari kartu uang elektronik hingga rekening *handphone*. Selain alasan Gerakan Nasional Non Tunai, keuntungan menggunakan pembayaran nontunai sangat besar. Pembayaran ini bisa meminimalkan risiko hilangnya uang. Uang anda hanya tercatat di kartu atau saldo di ponsel, jadi tidak ada yang perlu untuk dikhawatirkan uang anda akan dicuri. Keunggulan lainnya, metode ini memungkinkan Bank Indonesia untuk mengendalikan peredaran uang dalam masyarakat. Saat ini, kehadiran teknologi canggih memungkinkan orang untuk melakukan transaksi secara langsung atau tanpa bertemu. pembayaran bisa dilakukan

dengan kemampuan media elektronik, termasuk uang elektronik yang dikeluarkan oleh Bank BRI yaitu BRIZZI.

BRIZZI merupakan uang elektronik alternatif yang menggantikan uang kartal yang fungsinya sebagai alat transaksi yang memungkinkan pembayaran transaksi pembelian serta transaksi lain yang menyediakan barang atau jasa. BRIZZI adalah uang elektronik Bank BRI yang digunakan untuk membayar di *merchant* yang terafiliasi dengan Bank BRI. Transaksi dilakukan sesuai teknologi chip dengan saldo maksimal satu juta rupiah. Kartu BRIZZI dapat di *Top Up* secara terpisah dari rekening bank Anda, tetapi kartu debit ATM diisi ulang secara otomatis saat anda mengisi ulang saldo rekening anda, yang berbeda dengan kredit. Kartu itu sebenarnya terutang ke bank terlebih dahulu.

Kartu BRIZZI kini sudah bisa dimanfaatkan untuk membayar pembelian. A. Toni Soetirto, *Head of Consumer Business* BRI mengatakan:

“TransJogja, Trans Batik Solo, Trans Pekanbaru kami juga sedang menyelidiki keutuhan sistem MRI Jakarta yang akan diluncurkan pada tahun 2016. BRIZZI juga dapat digunakan untuk Carrefour, Hypermart, Lawson, Indomart, Alfamart, Kantin, SPBU, Pertamina, Layanan Transit, Tol, dan Biaya Parkir ISS. Menggunakan layanan pajak umum di bandara, pembayaran saldo dan metode lainnya di *merchant* terafiliasi Bank BRI”.³

Sofyan Basir, General Manager Bank BRI, mengumumkan bahwa:

“kartu BRIZZI tidak hanya sebagai sarana *elektronik ticketing*, tetapi juga dapat diisi ulang atau *top up* dari berbagai mesin elektronik BRI (ATM, *SMS Banking* BRI, *Internet Banking* BRI) dan pada EDC BRIZZI yang ada di *merchant* rekanan BRIZZI dengan menggunakan kartu debit BRI dan kartu bank dari bank manapun di Indonesia yang merupakan bagian dari jaringan ATM umum serta jaringan ATM Prima dan ATM Link”.⁴

³ www.bri.com diakses pada tanggal 4januari 2020 pada pukul 19.00.

⁴ *Ibid.*

Bank BRI dulu populer di pedesaan tidak mau ketinggalan dengan bank lain dalam mengeluarkan produk uang elektronik. BRIZZI menawarkan keuntungan bagi penggunanya dengan melakukan transaksi lebih cepat dan nyaman. Untuk meningkatkan kualitas layanan BRIZZI, Bank BRI harus mengadopsi metodologi desain yang memungkinkan BRIZZI bersaing dengan produk elektronik bank lain dengan memaksimalkan kekuatan, meminimalkan kelemahan, memanfaatkan peluang dan menghindari ancaman yang diciptakan oleh produk *e-money* yang diterbitkan lainnya.

Bank BRI berupaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah dengan membuat terobosan baru agar masyarakat dapat dengan mudah menghubungi Bank BRI dan BRI dapat membantunya. Salah satunya adalah meningkatkan kinerja dan layanan BRI. Berdasarkan penelitian tersebut, penulis dalam makalah ini memiliki minat meneliti dan menganalisis lebih jauh lagi. Judul penelitian adalah “**Analisis SWOT Atas Layanan Brizzi Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember**”.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus pada penelitian ini didasarkan pada latar belakang diatas, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT?
2. Bagaimana strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan layanan BRIZZI berdasarkan SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*).
2. Untuk mengetahui strategi layanan BRIZZI berdasarkan SWOT (Strategi SO, Strategi WO, Strategi ST, Strategi WT).

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat dirasakan setelah selesainya penelitian. Kelebihan dari penelitian ini adalah:

a. Manfaat teoritis

- 1) Tujuan penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan di industri perbankan khususnya terkait analisis SWOT layanan BRIZZI Bank BRI Kantor Cabang Jember.
- 2) Hasil penelitian ini harus mengalir ke dalam keilmuan serta menjadi sumber referensi peneliti selanjutnya. Kajian ini juga bermanfaat sebagai acuan strategi pengembangan layanan BRIZZI.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

b. Bagi Lembaga UIN KH. Achmad Siddiq Jember

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan sumber bacaan, serta informasi mengenai strategi peningkatan layanan BRIZZI (penelitian di Bank BRI Kantor Cabang Jember)
- 2) Dapat digunakan untuk menambah dan memberikan tambahan informasi dan referensi jika ada kesempatan untuk penelitian lebih lanjut.

c. Bagi Instansi/Bank BRI Kantor Cabang Jember

Hasil dari apa yang telah diteliti ini diharapkan bisa memberi saran dan masukan dengan valid dan berguna bagi instansi. Agar bisa menjadi penerapan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan manajemen yang lebih produktif.

d. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian akademis ini harus mengarah pada pengembangan ilmu ekonomi, khususnya di bidang studi perbankan, khususnya melalui penerapan dan penerapan materi, terutama terkait dengan masalah tertentu.

E. Definisi Istilah

1. SWOT

Analisis SWOT merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui apa yang menjadi baik kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman perusahaan.⁵

⁵ Fajar Nur'aini, *The Guide Book Of SWOT* (Yogyakarta: Quadrant,2019),7.

2. Pelayanan

Pelayanan lisan adalah tindakan memberi kepada orang lain apa yang mereka butuhkan.

3. BRIZZI

BRIZZI ialah uang elektronik yang menggantikan uang kartal yang berfungsi untuk metode transaksi misalnya digunakan sebagai pembelian oleh penyedia barang dan jasa.⁶

F. Sistematika Pembahasan

Klasifikasi Pembahasan menjelaskan perkembangan pembahasan disertai pendahuluan sampai dengan kesimpulan. Format penulisan sistematis ditulis dengan format deskriptif naratif daripada sesuatu seperti daftar isi.⁷ Sistem diskusi ini adalah:

Bab I, berisi uraian secara menyeluruh sesuai kebutuhan peneliti, meliputi latar belakang masalah, rumusan atau fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II, berisi tentang kajian kepustakaan yang menguraikan tentang penelitian terdahulu dan kajian teori.

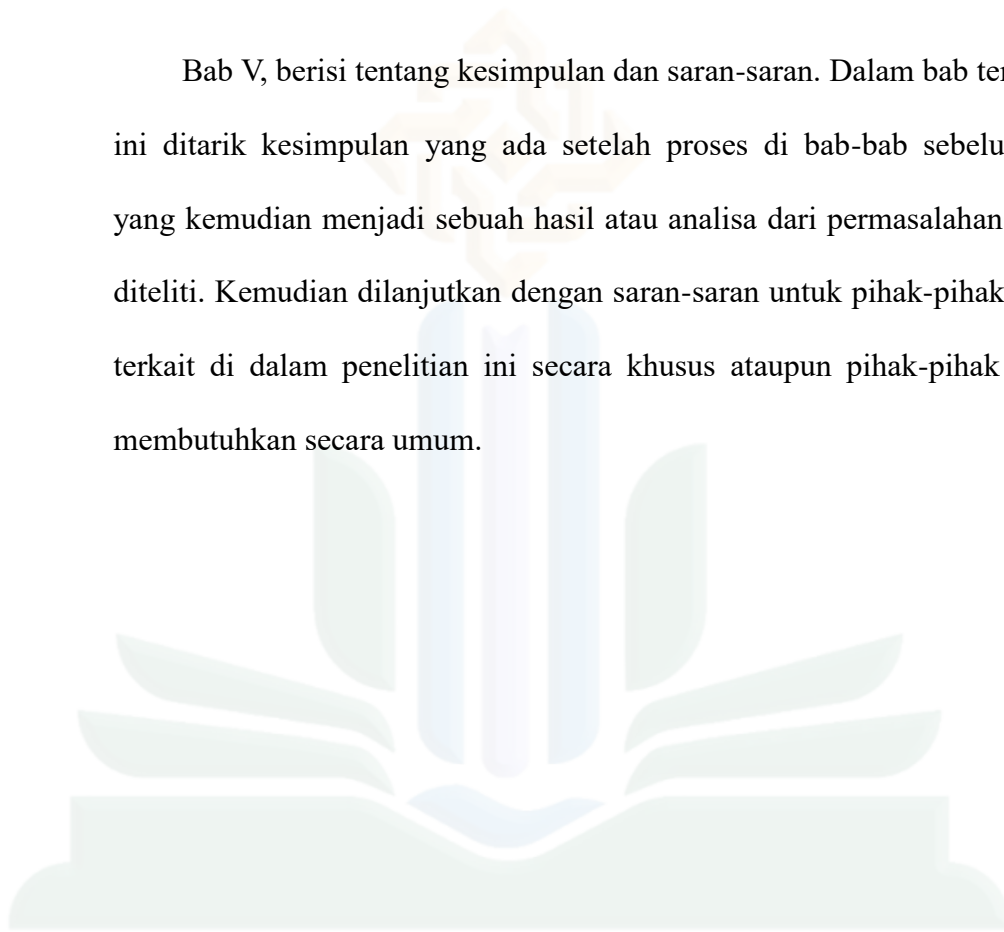
Bab III, menerangkan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta tahapan penelitian.

Bab IV, berisi uraian tentang gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan temuan.

⁶ www.bri.co.id diakses pada tanggal 4 januari 2020 pada pukul 19.00.

⁷ Tim Penyusun, *Karya Tulis Ilmiah* (Jember: Iain Jember, 2019), 91.

Bab V, berisi tentang kesimpulan dan saran-saran. Dalam bab terakhir ini ditarik kesimpulan yang ada setelah proses di bab-bab sebelumnya yang kemudian menjadi sebuah hasil atau analisa dari permasalahan yang diteliti. Kemudian dilanjutkan dengan saran-saran untuk pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini secara khusus ataupun pihak-pihak yang membutuhkan secara umum.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian yang mendasari dari penelitian ini antara lain:

1. Dina Nurul Syafira (2014). “Strategi Komunikasi Pemasaran Kartu BRIZZI Oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Pekanbaru”. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data primer diperoleh dari wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi sebagai bahan perlengkapan.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan strategi komunikasi pemasaran kartu BRIZZI melalui kegiatan promosi penjualan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Pekanbaru melewati enam tahapan, yakni menentukan tujuan promosi penjualan, menyeleksi alat-alat promosi penjualan, menyusun program promosi penjualan, melaksanakan pengujian pendahuluan atas program, melaksanakan dan mengendalikan program, serta mengevaluasi program. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Bank BRI Kantor Wilayah Pekanbaru belum dapat mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala yang ada seperti sulitnya mengubah *mindset*

masyarakat yang masih cenderung menggunakan uang tunai, persaingan ketat dengan produk uang elektronik bank lain, kurangnya dukungan dari *merchant*, dan masih adanya gangguan jaringan. Selain itu, kegiatan promosi penjualan harusnya dijalankan selaras dengan periklanan, namun Bank BRI belum menggunakan media periklanan secara optimal.

2. Suci Reza Syafira (2015). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli *E-Money* Di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan empiris kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan kepada Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya mengenai bagaimana bentuk pelayanan di Bank Mandiri Cabang Jemursari, bagaimana mekanisme *e-money*, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money*, dan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan meningkatnya angka *service* sistem yang dapat mengakibatkan semakin tinggi pula angka minat beli. Sesuai dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli *e-money* di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya dari data *print out* SPSS yang sudah diolah memiliki koefisien determinasinya, yang artinya minat beli *e-money* paling dipengaruhi oleh *service*

system yang kemudian diperkuat oleh *service people* dan didukung dengan *service strategy*.

3. Riyanta Kumalasari (2016). “Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Pada Produk Prulink Syariah Di PT. Prudential Life Assurance Pru Future Team Ponorogo”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang menggunakan analisis deskriptif, yaitu mendeskripsikan serta menganalisa data yang penulis peroleh dari wawancara secara langsung dengan karyawan Prudential Ponorogo, observasi partisipatif, dan dokumentasi dengan pihak Prudential Ponorogo mengenai analisis SWOT terhadap strategi pemasaran pada produk prulink syariah di Prudential Life Assurance Pru Future Team Ponorogo.

Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pemasaran produk prulink syariah di Prudential Ponorogo ada empat yaitu: *canvassing* (grebek pasar), *door to door* (dari pintu ke pintu), *group selling* dan *referensi*. Analisis SWOT terhadap strategi pemasaran pada produk prulink syariah di PT. Prudential Ponorogo yaitu strategi pemanfaatan strategi agresif (pengembangan pangsa pasar atau target sasaran nasabah yang lebih luas). Kepada karyawan dan agen pemasar di Prudential Ponorogo semakin mementingkan strategi pemasaran yang efektif dari pemasaran yang biasa dipakai dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk prulink syariah.

Dan semakin adanya hubungan relasi yang baik dengan nasabah juga akan membuat nasabah menjadi loyalitas terhadap Prudential.

4. Mutia Sisilia Dewi (2017). “Analisis SWOT Pada Produk Tabungan Haji Al-Haromain Di BMT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan: observasi partisipatif pasif, wawancara tak terstruktur dan dokumentasi. Adapun analisis menggunakan: analisis deskriptif, sedangkan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil dari temuan penelitian ini yaitu: (1) *Strenghts* pada produk tabungan haji Al-Haromain yaitu aman terhindar dari riba dan haram, mendapat bagi hasil yang kompetitif, tidak ada potongan tiap bulan, mendapatkan porsi haji, dapat mengajukan talangan haji, dan memiliki tenaga kerja yang berkemampuan baik. (2) *Weaknesses* pada produk tabungan haji Al-Haromain yaitu setoran awal dianggap terlalu besar dan memberatkan, jangka waktu pelunasan terlalu singkat, pembatalan nasabah haji, kurangnya pemasaran, dan target pencapaian tabungan haji tidak jelas. (3) *Opportunities* pada tabungan haji Al-Haromain yaitu masyarakat mayoritas muslim, BMT memiliki nasabah yang berloyalitas tinggi, reputasi bank yang bagus dimata masyarakat dan mendapat respon baik dari masyarakat yang memiliki niatan haji, dan semua wilayah berpotensi. (4) *Threats* pada produk

tabungan haji Al-Haromain yaitu antrian haji yang sangat lama, kuota haji Indonesia yang sedikit, banyak pesaing, kondisi perekonomian masyarakat, dan kemacetan menabung maupun melunasi talangan.

5. Siti Rofikoh (2017). “Analisis SWOT Terhadap Pemasaran Produk Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Kantor Pemasaran Jember”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan jenis penelitian menggunakan *field reaserch*. Untuk pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/*verification*. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini analisis SWOT dalam strategi pemasaran ini dari kekuatan (*strengths*) dalam strategi penjualan melalui media televisi, majalah, koran, iklan di jalan, dari segi produk, pelayanan dan saat nasabah klaim perusahaan PT. Prudential akan cepat menangani dan bertanggung jawab. Kelemahan (*weaknesses*) dalam strategi kembali kepada tenaga kerjanya, malas bekerja, padahal tenaga kerjanya menguasai produk untuk dijual, kurangnya tenaga kerja/SDM yang berpotensi. Peluang (*opportunities*) yaitu menjual asuransi dari kalangan menengah ke atas, bagi nasabah yang ikut asuransi akan mendapatkan manfaat lebih dan fasilitas yang ada. Ancaman (*threats*) bila nasabah tidak membayar premi akan terjadi

macet premi dan produk-produk yang ditawarkan oleh agen pemasaran tidak sesuai keinginan nasabah, sehingga nasabah tidak puas dan akhirnya kecewa.

6. Siti Saadah (2017). “Analisis SWOT Dan Strategi Pemasaran Pada Perusahaan Roti Fatimah Cabang Bondowoso”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, teknik sampel menggunakan *purposive sampling*, dan teknik pengambilan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dengan deskriptif kualitatif. Keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa dalam menjalankan usahanya, perusahaan Fatimah Bakery Cabang Bondowoso sudah menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*) mengenai pola peningkatan penjualan, perusahaan Roti Fatimah mengalami kemajuan yang signifikan. Sedangkan, analisis SWOT dalam perusahaan Roti Fatimah Cabang Bondowoso sudah menerapkan empat unsur.

7. Nur Laila Hanafi (2017). “Pendekatan Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk KPR Faedah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Batu”. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Jember. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian *field research*, teknik pengumpulan

data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan kepustakaan.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan analisis SWOT strategi pemasaran produk KPR Faedah yang dilakukan yaitu Strategi SO berupa menjalin komunikasi dan pendekatan dengan *developer-developer* dan calon nasabah dengan baik. Strategi ST berupa mencari strategi yang lebih baik dan tepat dalam mempromosikan produk KPR Faedah dibanding Bank Syariah lain. Strategi WO berupa mempromosikan produk KPR Faedah dengan menggunakan keunggulan margin yang *flat* sampai pelunasan pembiayaan. Strategi WT berupa memberikan pemahaman yang baik kepada calon nasabah dan membuat strategi baru yang lebih menarik dan dalam memasarkan produk KPR Faedah.

8. Abdul Hafiz (2018). “Analisis SWOT Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah”. Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun hasil penelitian menggunakan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, yang diarahkan pada latar dan individu secara holistik (utuh).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh strategi signifikan antara strategi layanan *Mobile Banking* dengan sistem penunjang transaksi perbankan syariah di Indonesia.

9. Zainol Fata (2018). “Analisis *Strenghts, Weakness, Opportunity, Threats* (SWOT) Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Produk (Studi Kasus Di Koperasi Syariah Nuri (KSN) Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan Kabupaten Pamekasan)”. Pascasarjana Universitas Sunan Ampel Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan prosedur pengumpulan data yang digunakan yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan, pertama kekuatan yaitu mendapat dukungan dari anggota khususnya anggota yang berasal dari Anggota Persatuan Alumni Banyuwanyar (PERADABA), para karyawan sudah memiliki ikatan emosional antara anggota dengan koperasi, memiliki beberapa produk, penerapan sistem syariah dalam kegiatan operasionalnya, lulus sertifikat ISO, memiliki beberapa jenis kantor cabang, memiliki *website*, dan kegiatan promosi dengan menggunakan karyawan, media cetak, bakti sosial. Kelemahan yaitu keterbatasan produk yang ditawarkan, layanan terbatas, terbatasnya jumlah kantor cabang, belum adanya lembaga penjamin simpanan, keterbatasan kualitas SDM yang sesuai jabatan yang akan diisi. Peluang yaitu, belum maksimalnya jumlah koperasi syariah di Madura, masyarakat banyak yang berasal dari alumni pondok

pesantren, pangsa pasar terbuka, kebijakan pemerintah yang lebih mengutamakan koperasi syariah, pengetahuan masyarakat terhadap hukum bunga, keberadaan lembaga berada dibawah pesantren Banyuwangi, kebutuhan masyarakat terhadap dana. Ancaman yaitu, menjamurnya bank konvensional, persaingan harga, banyak fasilitas yang ditawarkan lembaga keuangan lainnya, lokasi pesaing lebih strategis. Strategi yang dapat digunakan yaitu: Strategi SO yaitu meningkatkan ikatan yang sudah terjalin, meningkatkan kegiatan promosi, memberikan pelatihan kepada marketer, meningkatkan kerjasama dengan beberapa madrasah. Strategi ST yaitu menentukan harga yang kompetitif, melakukan sosialisasi. Strategi WO yaitu meningkatkan jumlah produk yang ditawarkan, membuka beberapa kantor cabang, memberikan pelatihan kepada karyawan. Strategi WT yaitu melakukan perluasan kantor cabang, meningkatkan kualitas SDM, produk, dan memaksimalkan pelayanan.

10. Firda Umami (2019). "Analisis SWOT Terhadap Strategi Pelayanan BMT AL-FATH IKMI Cabang Legoso Kota Tangerang Selatan". Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar belakang dan individu secara holistik (utuh) yang kemudian data-data tersebut akan dianalisis

menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan data primer dengan melakukan wawancara, *website* resmi, catatan lapangan, studi kepustakaan dan lainnya.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT Al-Fath IKMI Cabang Legoso Kota Tangerang Selatan, yaitu menerapkan sistem budaya kerja yang baik, berkomunikasi baik dengan semua mitra, menjemput bola, pengelolaan SDM yang berkualitas dan profesional dan penerapan prinsip syariah.

Dibawah ini adalah tabel yang akan menjelaskan perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti oleh peneliti terkait Analisis SWOT Atas Layanan BRIZZI Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Dina Nurul Syafira (2014)	Strategi Komunikasi Pemasaran Kartu BRIZZI Oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Wilayah Pekanbaru	Sama-sama membahas mengenai <i>e-money</i> BRIZZI	Membahas strategi komunikasi
2	Suci Reza Syafira (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli E-Money Di Bank Mandiri Cabang Jemursari Surabaya	Sama membahas mengenai <i>e-money</i>	Menggunakan metode penelitian kuantitatif, Membahas kualitas pelayanan untuk menarik minat pengguna
3	Riyanta Kumalasari	Analisis SWOT Terhadap Strategi	Pembahasan sama	Membahas penerapan

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	(2016)	Pemasaran Pada Produk Prulink Syariah Di PT. Prudential Life Assurance Pru Future Team Ponorogo	mengenai analisis SWOT	produk
4	Mutia Sisilia Dewi (2017)	Analisis SWOT Pada Produk Tabungan Haji Al-Haromain Di BMT Sidogiri Cabang Pembantu Jember Kota	Pembahasan sama mengenai analisis SWOT	Penerapan pada Tabungan Haji
5	Siti Rofikoh (2017)	Analisis SWOT Terhadap Pemasaran Produk Asuransi Unit Link PT. Prudential Life Assurance Kantor Pemasaran Jember	Pembahasan sama mengenai analisis SWOT	Penerapan pada pemasaran produk asuransi
6	Siti Saadah (2017)	Analisis SWOT Dan Strategi Pemasaran Pada Perusahaan Roti Fatimah Cabang Bondowoso	Pembahasan sama tentang analisis SWOT	Penerapan pada pemasaran Roti Fatimah Cabang Bondowoso
7	Nur Laila Hanafi (2017)	Pendekatan Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk KPR Faedah Di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Batu	Membahas mengenai analisis SWOT	Penerapan pada pemasaran Produk
8	Abdul Hafiz (2018)	Analisis SWOT Layanan Mobile Banking pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah	Pembahasan sama mengenai analisis SWOT	Membahas penerapan Mobile Banking
9	Zainol Fata (2018)	Analisis <i>Strengths, Weakness, Opportunity, Threats</i> (SWOT) Dalam Menentukan Strategi Pemasaran	Pembahasan sama mengenai analisis SWOT	Membahas penerapan dari Produk Koperasi

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
		Produk (Studi Kasus Di Koperasi Syariah Nuri (KSN) Desa Plakpak Kecamatan Pegantenan Kabupaten Pamekasan)		
10	Firda Umami (2019)	Analisis SWOT Terhadap Strategi Pelayanan BMT AL-FATH Cabang Kota Tangerang Selatan	Sama dalam pembahasan mengenai analisis SWOT	Membahas penerapan pada pelayanan SDM

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu.

Dari tabel penelitian terdahulu diatas diketahui bahwa tidak ada penelitian yang sama dengan apa yang dibahas oleh peneliti. Maka disini peneliti akan membahas terkait judul Analisis SWOT Atas Layanan BRIZZI Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember, dimana nantinya akan digali informasi tentang strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT.

B. Kajian Teori

1 Analisis SWOT

a. Pengertian

Definisi Analisis SWOT adalah jenis analisis situasi yang secara sistematis menganalisa bermacam faktor yang berkaitan tentang kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman di lingkungan untuk merumuskan strategi bisnis.⁸ Pada dasarnya analisis ini menggunakan dasar logika sebagai kemungkinan kita memaksimalkan

⁸ Fajar Nur'Aini DF, *The Guide Book Of SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2019), 28

kekuatan dan peluang sembari meminimalkan kelemahan dan ancaman.⁹

Berbagai doktor dibidang ini menyimpulkan analisis SWOT sebagai media perencanaan strategis klasik yang dapat membantu Anda menemukan cara terbaik untuk menentukan strategi Anda. Dengan alat ini, para profesional industri dapat dengan mudah melihat apa yang dapat mereka lakukan dan apa yang perlu diperhatikan.¹⁰

b. Faktor- faktor Analisis SWOT

1) Kekuatan

Kekuatan adalah keadaan dimana kekuasaan menjadi kekuatan dari perusahaan. Kekuatan adalah keunggulan khusus yang melekat pada perusahaan. Dalam sebuah perusahaan mengetahui kekuatan fundamental dari perusahaan merupakan langkah menuju perusahaan yang berkualitas.

2) kelemahan

Kelemahan adalah kondisi atau sesuatu yang menyebabkan tubuh suatu organisasi melemah atau lumpuh. Faktor kelemahan itu sendiri antara lain lemahnya seperti fasilitas dan infrastruktur, kualitas dan potensi tenaga kerja perusahaan saat ini, kepercayaan konsumen yang rendah, dan ketidaksesuaian antara fungsionalitas produk dan kebutuhan konsumen, bisnis, dan industri.

⁹ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), 19.

¹⁰ Fajar Nur'Aini DF, *The Guide Book Of SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2019), 7.

Pemangku kepentingan organisasi sangat perlu mengatasi beberapa kerentanan:

- a) Lemahnya SDM perusahaan.
- b) Fasilitas terbatas pada yang esensial saja.
- c) Kurang peka terhadap eksploitasi peluang yang ada dalam hal ini perusahaan mudah puas dengan kondisi yang ada.
- d) Menghasilkan produk yang tidak cukup kompetitif dibandingkan dengan produk perusahaan lain.

3) Peluang.

Peluang adalah kondisi lingkungan di luar organisasi yang menguntungkan dan bisa menjadi ujung tombak perusahaan dalam memajukan bisnis. Kemungkinan dapat dibagi menjadi tiga tingkatan.

- a) Objek rendah (hasil analisis) dikatakan rendah karena memiliki daya tarik dan kegunaan yang tidak begitu besar serta probabilitas keberhasilan yang rendah.
- b) Medium Seseorang berbicara tentang sesuatu yang memiliki daya tarik dan kegunaan yang begitu tinggi tetapi probabilitas keberhasilannya rendah, atau sebaliknya.
- c) Barang terbaik didefinisikan sebagai sesuatu yang sangat menarik, bermanfaat dan kemungkinan besar akan dicapai.

4) Ancaman

Ancaman yaitu lawan dari kesempatan. Ancaman merupakan kondisional eksternal yang mencegah organisasi atau bisnis berjalan lancar. Ancaman diklasifikasikan ke dalam tingkatan berikut:

- a) Ancaman besar merupakan ancaman yang memiliki probabilitas tinggi untuk terjadi dan diperkirakan akan berdampak besar. Mengatasinya membutuhkan perencanaan serta strategi dengan matang agar memastikan bahwa ancaman tersebut tidak berpotensi membahayakan kelangsungan bisnis anda.
- b) Ancaman sedang merupakan kombinasi antara tingkat bahaya yang kemungkinan terjadinya. Misalnya, ancaman semacam itu lebih cenderung serius tetapi kecil kemungkinannya dan sebaliknya.
- c) Ancaman rendah, ancaman ini berdampak rendah, kemungkinan ancaman rendah. Meski ancaman tersebut kecil, namun harus disadari dan segera ditangani. Hal ini untuk memperkecil kemungkinan ancaman non-inti tersebut menjadi ancaman yang lebih serius.¹¹

¹¹ Fajar Nur'Aini DF, *The Guide Book Of SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2019), 14-20.

5) Matrik SWOT

Merupakan penyusun faktor strategis suatu perusahaan sehingga bisa mengungkapkan penyeimbangan peluang dengan ancaman dari luar dihadapinya dengan kekuatan dan kelemahannya.

- a) IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) merupakan ringkasan atau gambaran faktor strategis internal seperti kekuatan dan kelemahan.
- b) EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*) merupakan gambaran atau pernyataan faktor strategis eksternal dalam kaitannya dengan peluang dan risiko..
- c) Strategi SO ialah strategi yang siap merebut peluang dengan segala kekuatannya.
- d) Strategi WO ialah strategi untuk meminimalisir kelemahan supaya bisa mendapatkan peluang secara maksimal.
- e) Strategi ST dirancang dengan pemanfaatan semua kekuatan untuk menyelesaikan ancaman.
- f) Strategi WT adalah strategi untuk mengurangi kerentanan terhadap ancaman.¹²

¹² Freddy Rangkuti, *SWOT Balanced Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja Dan Risiko* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), 65.

Tabel 2.2
Matrik SWOT

IFAS EFAS	<i>Strengths</i> (kekuatan)	<i>Weaknesses</i> (kelemahan)
<i>Opportunities</i> (peluang/kesempatan)	Strategi SO (Agresif)	Strategi WO (<i>Turn-around</i>)
<i>Threats</i> (ancaman)	Strategi ST (<i>Diversifikasi</i>)	Strategi WT (<i>Defensif</i>)

Sumber: Jusuf Udaya, *Manajemen Strategik, Edisi Pertama* (Graha Ilmu: Yogyakarta, 2013).

2 Layanan Berbasis Uang Elektronik

a. Pengertian Layanan

Melayani melalui bahasa berarti memberikan apa yang dibutuhkan orang lain. Pada saat yang sama, menurut ketentuan, layanan disediakan sebagai tindakan seseorang maupun perusahaan untuk memuaskan pelanggan atau klien. Fungsi-fungsi tersebut dapat diimplementasikan dengan melayani pelanggan secara langsung maupun tidak langsung dengan bantuan mesin atau perangkat IT. Tujuan dari layanan ini adalah untuk mempromosikan kepentingan orang lain atau publik. Padahal, kebutuhan untuk memenuhi

kebutuhan seringkali tidak muncul dengan sendirinya, melainkan butuh fasilitas SDM yang baik dan mempuni.¹³

b. Fungsi Layanan

- 1) Mempercepat proses kerja
- 2) Membuat produktif barang dan jasa.
- 3) Mendapatkan garansi.
- 4) Ciptakan perasaan nyaman bagi orang-orang yang terlibat.
- 5) Menciptakan kepuasan terhadap semua orang yang terlibat agar berkurangnya sifat emosionalnya¹⁴

c. Prinsip Pelayanan

Beberapa sektor jasa yang harus diperhatikan yakni merumuskan strategi pelayanan.

- 1) Strategi pelayanan diawali dengan merumuskan janji-janji pelayanan terhadap nasabah.
- 2) Berkomunikasi perihal kualitas terhadap nasabah. Bisa membuat klien menghindari salah tafsir dari pencapaian hal terpenting.
- 3) Tetapkan standar kualitas yang jelas yang harus diketahui sehingga semua orang tahu persis kualitas apa yang ingin dicapai.
- 4) Penerapan pelayanan yang efektif. Tidaklah cukup hanya tersenyum dan bersikap ramah kepada pesaing, anda memerlukan sistem kebiasaan kerja dan metode yang sesuai dengan kebutuhan.

¹³ Kashmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

¹⁴ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 119

- 5) Pegawai dengan kepentingan pelayanan berkualitas.
- 6) Kepuasan pelanggan serta kebutuhan penelitian.¹⁵

3 Uang Elektronik

a. Pengertian Uang elektronik

Dalam Peraturan Bank Indonesia No.: 20/6/PBI/2018 Uang elektronik merupakan media pembayaran yang memenuhi tiga kriteria, yaitu: bahwa ketika menggunakan uang elektronik, uang harus disimpan pada penerbit, uang yang tersimpan dalam *server* yang disebut chip kartu, dan jumlah uang yang disimpan di chip bukan merupakan deposit dalam pengertian ini. di bawah UU Perbankan.¹⁶

Surat Edaran Uang Elektronik Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP dan mencakup informasi sebagai berikut:

Bahwa menurut undang-undang, uang elektronik bukanlah uang simpanan, melainkan saldo dalam uang elektronik tersebut, sehingga Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) tidak menjamin hal tersebut. Cara lain yang jelas untuk dimasukkan dalam *e-money* terkait dengan pemakaian *e-money*, fungsi kartu uang elektronik seperti muatan, transfer uang dan penggunaannya dalam pembayaran elektronik. Hak dan kewajiban pemilik *e-wallet* adalah:

¹⁵ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Service Satisfaction: Gaining Relationship Strategy* (Jakarta: Gramedia, 2006), 20.

¹⁶ Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Dalam Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (3,) diakses melalui <http://www.bi.go.id> diakses pada tanggal 13 Februari 2020.

- 1) Hal yang perlu pemilik *e-wallet* perhatikan, yaitu masa berlaku alat elektronik serta hak dan kewajibannya setelah berakhirnya masa berlaku kartu uang elektronik tersebut
- 2) Pemilik kartu uang elektronik mempunyai hak dan kewajiban apabila hilang, pemilik atau penerbit, baik karena kerusakan atau alasan lain untuk meminta ganti rugi.
- 3) Jenis yang digunakan dan biayanya. Prosedur pengaduan dan waktu penanganan pengaduan. Konsekuensi pemakaian produk, dan masuk dalam mengembalikan sisa uang pada kartu uang elektronik.¹⁷

b. Jenis dan manfaat uang elektronik

Jenis-jenis uang elektro yang dipandang menurut pencatatan data serta teknologi, yaitu:

- 1) Terdaftar, artinya data nasabah yang menggunakan uang elektronik yang ada dalam daftar pencetak. Nilai chip yang tersimpan di kartu uang elektronik adalah Rp 5 juta. Layanan yang dapat digunakan nasabah untuk pemegang kartu *e-money* terdaftar adalah sebagai berikut: pendaftaran uang elektronik, penambahan, biaya transaksi, pembayaran tagihan, dapat mentransfer uang, menarik uang, membagikan hadiah kepada masyarakat dan layanan lain yang disetujui oleh Bank Indonesia.

¹⁷ Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 Tentang Uang Elektronik, diakses melalui <http://www.bi.go.id> diakses pada tanggal 13 Februari 2020.

- 2) Uang elektronik *unregistered*, artinya pemilik kartu *e-money* tidak ada dalam register pencetak, sehingga nilai uang yang tersimpan pada chip penerbit berarti sisa saldo adalah 1 juta rubel. Untuk pemegang kartu yang tidak terdaftar, terdapat beberapa fitur yang dapat diakses oleh pemegang kartu, antara lain: *Top-up*, biaya transaksi, bayar tagihan serta bermacam pembelian yang Bank Indonesia setujui.¹⁸

Bermacam uang elektronik diperhatikan oleh teknologi dan terbagi menjadi dua jenis yaitu.

- 1) Uang elektronik berbasis chip. Artinya, uang disimpan di pemegang chip dan keuntungannya adalah eksekusi transaksi *offline* yang lebih cepat. Uang elektronik jenis chip sangat cocok untuk pembayaran multiguna seperti *payments*, biaya transaksi rendah, tetapi frekuensinya tinggi. Misalnya tiket kereta api, tempat parkir, tol dll.
- 2) Uang elektronik berbasis *server*, yaitu nilai moneter disimpan di server penerbit. Uang elektronik sisi *server* memperlambat verifikasi transaksi karena transaksi menggunakan proses *online*. Uang elektronik jenis ini tidak cocok untuk pembayaran makro, tetapi cocok untuk pembayaran mikro ke *merchant*.¹⁹

¹⁸ Firmansyah dan M. Ihsan Dacholfany, *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam* (Lampung: CV. Iqro, 2018), 84.

¹⁹ *Ibid.*, 86.

c. Tujuan uang elektronik

Layanan uang elektronik memiliki satu tujuan aplikasi pembayaran yang menawarkan banyak keuntungan serta super mudah bagi penikmat. Dalam transaksi uang elektronik, tidak perlu melakukan pembayaran tunai dan pembayaran uang elektronik tanpa mengubah bentuk koin atau barang. Uang elektronik membuat pembayaran efisien dan mudah daripada uang kartal. Uang elektronik memberikan kemudahan bagi masyarakat karena uang yang disimpan dalam uang elektronik terhindar dari pencurian dan pencucian uang karena uang yang disimpan terdaftar pada kartu.

Perbedaan pembayaran uang elektronik dan kartu, berikut beberapa perbedaannya: Untuk alasan keamanan, pemegang kartu *e-wallet* tidak kompatibel dengan instrumen pembayaran berbasis kartu (CPA). *E-wallet* tidak menggunakan kode PIN.²⁰

²⁰ Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/22/DAS/2011 Tentang Implementasi Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number (PIN) diakses melalui <https://www.bi.go.id> pada tanggal 13 Februari 2020.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif akan digunakan dalam penelitian ini untuk mencapai tujuan penelitian. Penelitian kualitatif adalah studi tentang perilaku, persepsi, motivasi, perilaku dan fenomena lain dari pengalaman subjek, dalam konteks tertentu, dengan menggunakan berbagai metode alami, secara holistik, dalam bentuk verbal dan linguistik.²¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti melakukan observasi langsung di lapangan dan menulis catatan lapangan yang berisi informasi tentang penelitian tersebut.²²

B. Lokasi Penelitian

Lokasi wawancara adalah tempat dan keadaan di mana wawancara dapat menentukan posisi sebenarnya dari subjek yang diwawancarai untuk memperoleh informasi.²³ Kantor cabang bank BRI Jember menjadi tempat belajar. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena ingin melihat penerapan teori dalam praktek. Inilah cara memahami analisis SWOT secara teoritis dan mencari tahu apa yang digunakan bank.

²¹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif; Edisi Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 6.

²² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 2.

²³ *Ibid.*, 292

C. Subjek Penelitian

Dalam pedoman penulisan karya ilmiah, subyek penelitian yang dimaksudkan yaitu melaporkan jenis data dan sumber data. Uraian tersebut meliputi apa saja yang ingin diperoleh. Siapa yang akan menjadi informan atau subyek penelitian. Bagaimana data akan dicari, sehingga validitasnya dapat dijamin. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling* dalam menentukan subyek penelitian.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan ini, misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.²⁴

Subjek yang telah dipilih peneliti sekaligus yang menjadi informan adalah:

1. Hanny Marino Sahary (Manajer operasional Bank BRI Kantor Cabang Jember)
2. Aldilla (*Customer Service* Bank BRI Kantor Cabang Jember).
3. Dzikri Ramadhan (Pegguna kartu BRIZZI).
4. Aditya Prayugo (Pegguna kartu BRIZZI)
5. Suci Maulida (Pegguna kartu BRIZZI)

²⁴ Ibid., 218.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sangat penting selama penelitian. Secara tidak langsung, tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Peneliti tidak dapat memperoleh informasi dari sumber data tertentu tanpa menggunakan dan mengetahui metode pengumpulan data.²⁵

Adapun teknik data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan penilaian secara langsung terhadap suatu objek, keadaan, tingkah laku.²⁶ Mengenai saat mengumpulkan data, observasi dapat dibagi menjadi dua area: observasi berpartisipasi dan observasi non-partisipasi. Jika penelitian ini menggunakan penelitian kolaboratif. Saat peneliti melakukan perjalanan ke wilayah studi untuk melihat bagaimana analisis SWOT diterapkan pada layanan BRIZZI Bank BRI Kantor Cabang Jember.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang di mana informasi dan ide dipertukarkan melalui tanya jawab untuk mendapatkan informasi yang diperlukan tentang topik tertentu. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh informasi dari informan serta mencatat dan menyimpan tanggapan dari berbagai pertanyaan dari peneliti.²⁷

²⁵ Sugiyono. 224.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung: Alfabeta, 2017), 343.

²⁷ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jember: STAIN Press, 2013), 186.

Data yang telah diperoleh adalah:

- a. Layanan BRIZZI berdasarkan SWOT
- b. Strategi layanan BRIZZI berdasarkan SWOT

Data yang telah dikumpulkan penulis menyangkut:

- a. Bagaimana layanan BRIZZI berdasarkan SWOT di Kantor Cabang Bank BRI Jember.
- b. Bagaimana strategi layanan BRIZZI berdasarkan SWOT di Kantor Cabang Bank BRI Jember.

3. Dokumentasi

Salah satu metode pendokumentasian adalah mencari informasi tentang faktor-faktor.²⁸ Penulis mencari dokumen tersebut melalui Manager SDM di Bank BRI Kantor Cabang Jember. Hasil wawancara yang dilakukan penulis akan dianalisis dengan landasan teori dan dibukukan dalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi.

E. Analisis Data

Analisis data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu melihat materi yang tersedia dalam praktik dan membandingkannya dengan informasi yang dikumpulkan dari literatur. Penilaian inilah yang menjadi jawaban atas permasalahan tersebut. Dalam penelitian menggunakan analisis dari pemikiran miles dan hubermen, mengenai kegiatan yang dilakukan dalam analisis data, antara lain:

²⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Renike Cipta, 2002), 172.

1) Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standarisasi untuk memperoleh data.²⁹ Mengajukan pertanyaan analisis dan buat catatan singkat saat penelitian dilakukan. Pada tahap ini peneliti melakukan observasi ke pegawai bank dan melakukan wawancara tentang penerapan analisis SWOT atas layanan BRIZZI pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.

2) Kondensasi data

Kondensasi data adalah proses memilih, menyelaraskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mengubah catatan lapangan. Transkrip wawancara, dokumen dan materi. Kondensasi data berarti mengubah data sebelumnya untuk menguapkannya lebih padat.

3) Penyajian data

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian. Menyajikan informasi membantu untuk memahami apa yang sedang terjadi dan melakukan sesuatu tentangnya, termasuk analisis yang lebih dalam atau tindakan mendalam berdasarkan pemahaman.

4) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang disajikan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan data tahap selanjutnya. Namun ketika kesimpulan awal kami didukung oleh bukti yang valid dan

²⁹ Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), 153.

konsisten dari pengumpulan data kerja lapangan, dan kesimpulan ini adalah kesimpulan yang masuk akal.³⁰

F. Keabsahan Data

Bagian ini menjelaskan bagaimana peneliti mencoba memvalidasi data dari penemuan di bidang ini. Untuk memperoleh data yang absah, perlu dilakukan uji kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data.³¹ Keabsahan data yang digunakan adalah Triangulasi sumber. Triangulasi sumber, yaitu pengecekan kredibilitas data, dilakukan dengan pengecekan informasi yang berasal dari berbagai sumber.³² Langkah-langkah triangulasi sumber adalah:

1. Perbandingan data observasi dengan materi wawancara saat ini.
2. Membandingkan antara perkataan orang di tempat umum dengan perkataan pribadinya sendiri.
3. Bandingkan apa yang orang katakan tentang situasi penelitian dengan apa yang dia katakan secara konsisten.
4. Membandingkan situasi dan perspektif orang tersebut dengan pandangan dan pendapat orang-orang yang termasuk dalam kategori tidak sama.
5. Perbandingan dari dokumen terkait dengan hasil wawancara.³³

³⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2008), 388.

³¹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Press, 2017), 47.

³² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 241.

³³ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1990), 330.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian kualitatif menggunakan berbagai langkah antara lain:

a. Pra Observasi

1) Menyusun Penelitian

Hal ini dilakukan dengan menerapkan model dan metode yang digunakan dalam topik penelitian yang diteliti saat membuat kerangka acuan dan desain penelitian.

2) Menentukan Lokasi Penelitian

Setiap situasi dan keadaan merupakan laboratorium dalam bidang penelitian kualitatif. Lapangan penelitian terbaik harus menggabungkan teori substansi dan studi serta fokus pada rumusan masalah penelitian.

3) Pengurus perijinan

Izin penelitian adalah otoritas setempat dimana penelitian itu akan dilakukan, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan penelitian dan meminta dukungan selama kegiatan penelitian dilapangan..

4) Menjajaki dan menilai Keadaan

Pada fase ini, peneliti berusaha mempelajari semua unsur lingkungan sosial, fisik dan alam. Jika peneliti sudah mengetahuinya, itu membuat analisis lebih mudah. Maksud dan

tujuan agar Peneliti siap secara mental dan fisik serta dilengkapi dengan peralatan yang diperlukan.

5) Memilih dan Memanfaatkan Informasi

Orang yang dimintai keterangan tentang situasi dan kondisi lingkungan penelitian adalah informan.

6) Menyiapkan Instrumen

Peneliti berupaya untuk menyiapkan segala perangkat penelitian yang diperlukan, baik berupa fisik maupun yang lainnya, seperti pengurusan izin penelitian, penyiapan alat tulis, dan perlengkapan lain yang diperlukan.

b. Observasi

Dalam tahap observasi kegiatan yang dilakukan antara lain:

a) Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

b) Pengelolaan data

Pengelolaan informasi yang dikumpulkan dari data penelitian menjadi acuan dalam proses analisis data.

c) Analisis data

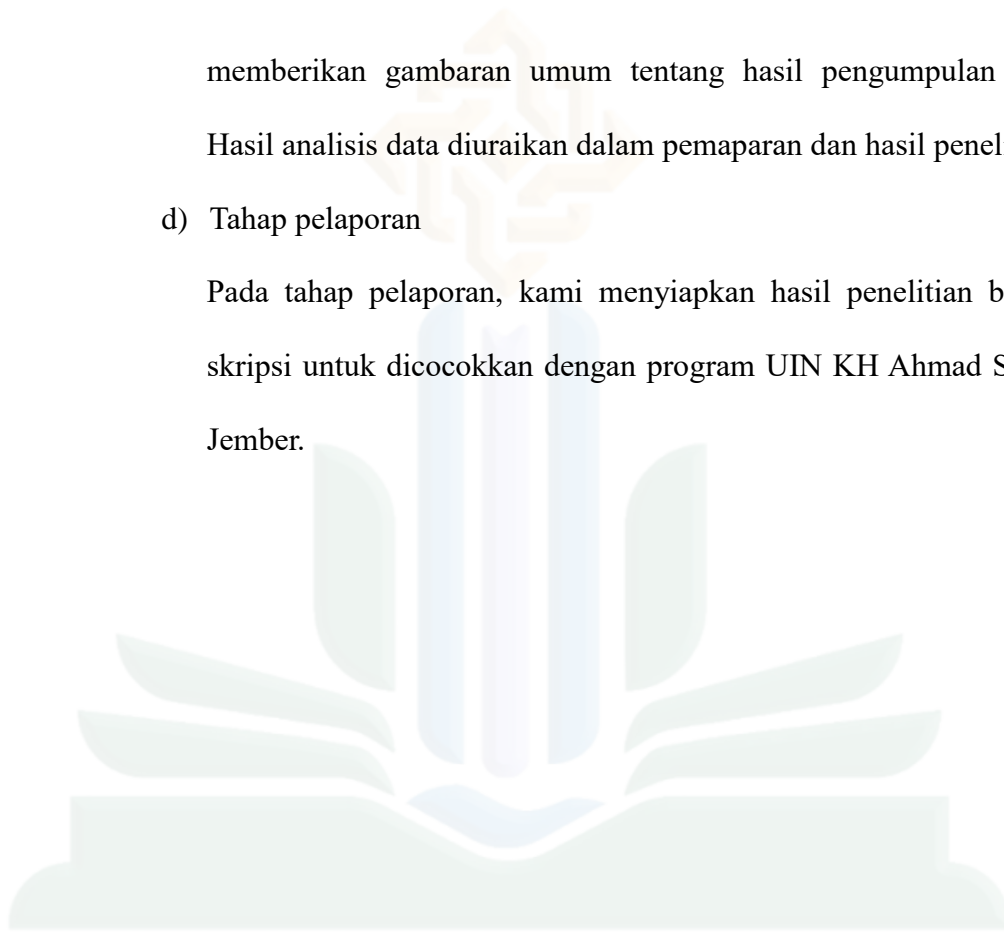
Setelah semua data terkumpul dan terorganisir, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik kualitatif. Dengan kata lain,

memberikan gambaran umum tentang hasil pengumpulan data.

Hasil analisis data diuraikan dalam pemaparan dan hasil peneliti.

d) Tahap pelaporan

Pada tahap pelaporan, kami menyiapkan hasil penelitian berupa skripsi untuk dicocokkan dengan program UIN KH Ahmad Siddiq Jember.



UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran objek Penelitian

1 Sejarah berdirinya PT. BRI Kantor Cabang Jember

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember merupakan salah satu dari 36 kantor cabang BRI yang ada di kantor wilayah Bank BRI di Jawa Timur. Bank BRI Kantor Cabang Jember terletak di Jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jember lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131, didirikan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Direktur Utama Bank BRI Djokosantoso Moeljono dengan posisi yang cukup strategis dalam operasional perbankan dan didukung oleh 23 unit Bank BRI yang berada di wilayah Jember. Menjadikan Bank BRI sebagai lembaga keuangan perbankan yang selalu siap memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat luas.³⁴

2 Letak Geografis Bank BRI Kantor Cabang Jember

Bank BRI Kantor Cabang Jember berada di jalan Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur, Kode Pos 68131.³⁵ Adapun batas-batas letak Bank BRI Kantor

Cabang Jember adalah:

- a. Sebelah Utara : Kedai Pesen Kopi
- b. Sebelah Selatan : Bank Mandiri Prioritas
- c. Sebelah Timur : Warung Mbak Hermin

³⁴ www.bri.com diakses pada tanggal 15 Februari 2021 pada pukul 11:33.

³⁵ Dokumen BRI Kantor Cabang Jember.

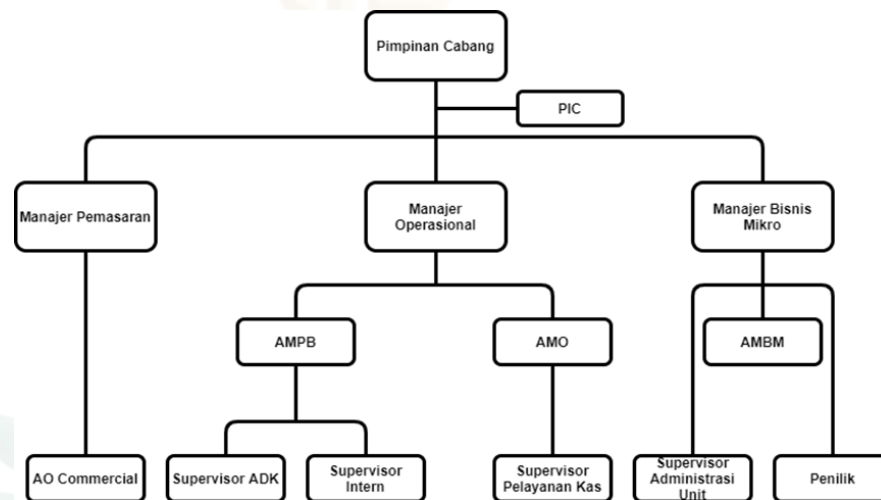
d. Sebelah Barat : Alun-Alun Jember

3 Visi dan Misi Bank BRI Kantor Cabang Jember

- a) Visi Bank BRI Kantor Cabang Jember adalah menjadi bank paling bernilai di Asia Tenggara dengan talenta terbaik.
- b) Misi Bank BRI Kantor Cabang Jember
 - 1) Lakukan yang terbaik
 - 2) Meningkatkan layanan perbankan dan mengutamakan layanan kepada segmen mikro, UKM dan pasar menengah untuk meningkatkan perekonomian nasional.
 - 3) Memberikan pelayanan prima
 - 4) Menerapkan prinsip keunggulan dalam operasional dan manajemen risiko, menggunakan sumber daya yang profesional serta kultur dengan menjadikan kinerja sebagai orientasi utama, teknologi informasi tradisional yang andal dan berwawasan ke depan, produktif memberikan layanan pelanggan yang berfokus pada teknologi jaringan yang unggul dan digital.
 - 5) Beroperasi dengan optimal serta melakukan yang terbaik.
 - 6) Memberikan nilai dan manfaat yang optimal kepada pemangku kepentingan.

4 Struktur Organisasi PT. Bank BRI Kantor Cabang Jember

Bagan 4.1



Sumber: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.

5 Job Discription

a. Pimpinan Cabang

Memiliki tugas dan wewenang antara lain:

- 1) Memimpin Kantor Cabang sesuai dengan tugas dan mengelola Bank BRI Kantor Cabang
- 2) Atas nama Bank BRI mewakili pengurus cabang melalui tindakan sesuai pimpinan pusat.
- 3) Mengambil keputusan dalam rangka tugas dan wewenangnya serta menentukan dan mengatur pelaksanaan cabang menurut pedoman umum direksi atau pedoman dari kantor wilayah.

4) Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program kerja kantor cabang dan program anggaran kantor cabang serta membina tingkat kesehatan.

b. Pengawas Internal Cabang

Sebagai pengawas internal Bank BRI bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan yang dilakukan di kantor Bank BRI Kantor Cabang Jember meliputi kegiatan operasional, kegiatan pembukuan, serta menyediakan fasilitas, sarana dan prasarana untuk meningkatkan efisiensi dan pelayanan kepada nasabah.

c. Manajer Pemasaran

Manajer pemasaran mengkoordinasikan semua fungsi AO (*Account Officer*) termasuk:

- 1) Memastikan aturan perkreditan yang terkait dengan bisnis ritel diikuti dengan benar dan konsisten untuk mencapai imbal hasil yang optimal dengan risiko minimal, dan pelayanan prima.
- 2) Membuat keputusan kredit berdasarkan kewenangannya.
- 3) Mengidentifikasi potensi ekonomi unit kerja, sehingga dapat digunakan sebagai informasi dalam mengusulkan pasar sasaran.

d. Manajer Operasional

Manajer Operasional bertugas sebagai koordinator dan bertanggung jawab atas seluruh agenda operasional Bank BRI Kantor Cabang Jember.

e. Asisten Manajer Operasional

Asisten manajer operasional bertugas membantu dan bertanggung jawab atas semua kegiatan manajemen operasional PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember kepada manajer operasional, yang meliputi:

1) *Teller*, bertugas:

- a) Mengumpulkan dan menyimpan dana juga melayani pembayaran nasabah.
- b) Mencocokkan tanda tangan nasabah untuk transaksi penarikan.
- c) Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan menghubungkannya dengan buku transaksi.
- d) Mencocokkan saldo kas besar dan buat detail kas besar serta membuat rincian uang yang ada pada kas besar lalu laporkan kepada seksi *front office*.

2) *Customer Service*, bertugas:

- a) Memberi pelayanan bagi nasabah terhadap kebutuhan informasi tentang produk-produk bank.
- b) Memberikan layanan nasabah yang baik untuk membangun hubungan yang baik dan mendorong nasabah untuk menggunakan produk bank.
- c) Memastikan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.

d) Mengelola dokumen secara benar dan mengajukan permintaan ATM.

f. Asisten Manajer Bisnis

Bertanggung jawab atas masalah kredit dan kelayakan internal PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember. Asisten Manajer Penunjang Bisnis adalah pengawas manajemen kredit. Di area ini, tugas administrasi dilakukan sehubungan dengan persetujuan pinjaman yang diajukan nasabah, kelengkapan dokumen yang diperlukan dalam aplikasi pinjaman, serta pemeliharaan berkas-berkas.

g. Supervisor Pelayanan Intern

Departemen ini menjalankan fungsi yang berkaitan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan operasional perusahaan. Pada supervisor pelayanan intern terdapat bagian sekretariat SDM.

h. Manajer Bisnis Mikro

Bertanggungjawab atas bisnis mikro, biasanya terletak di kota-kota kecil, yaitu di Kantor Unit Bank BRI.

i. Supervisor Administrasi Unit

Perannya adalah menjalankan fungsi operasional untuk seluruh kantor unit kerja Bank BRI , antara lain:

- 1) Mengidentifikasi fungsi PAU (Kepala Unit Tata Usaha), yaitu fungsi unit BRI bank.

- 2) Fungsi dari PRU (*Unit Reconciliation Officer*) yakni yang bertanggung jawab mencatat hubungan antara BRI unit dan BRI cabang bank.
- 3) Asisten manajer bisnis mikro yang membidangi operasional di BRI unit bank.
- 4) *Supervisor*, yaitu, mengawasi operasional Bank BRI Unit

6 Produk-Produk Bank BRI Kantor Cabang Jember

Terdiri dari simpanan serta pinjaman. Untuk simpanannya yakni:

a. Simpedes

Tabungan Simpedes ini merupakan tabungan umum dalam mata uang Rupiah yang dikelola oleh KC/KCP/BRI UNIT/KAS dengan tidak ada batasan frekuensi atau jumlah penyetoran serta penarikan dan tunduk terhadap ketentuan yang berlaku. Setoran awal Rp 100.000,00. Tabungan BRI Simpedes dapat dibuka dengan mudah dan nyaman di setiap entitas Bank BRI dengan menggunakan kartu BRI yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu bank dengan opsi pembayaran penuh (kartu BRI).

b. Britama

Ini adalah tabungan untuk orang yang menggunakan kartu debit berlogo *Master Card* dan setoran 250 ribu rupiah dan desain yang *stylish*. Ketersediaan kartu ATM BRI di jaringan Bank BRI, ATM Bersama di dalam serta luar negeri dll. Dukungan struktur perbankan *online (mobile banking, internet banking, notifikasi SMS, dan lain-*

lain). *Free* asuransi kecelakaan bagi semua nasabah dengan saldo minimal 500 ribu rupiah bisa mendapatkan asuransi kecelakaan hingga 250 persen dari saldo terakhir atau seratus lima puluh juta rupiah. Ada berbagai jenis layanan deposito, yaitu:

1) Britama Bisnis

Produk tabungan Bank BRI banyak diminati pelaku bisnis karena menawarkan lebih banyak fleksibilitas, pencatatan transaksi lebih jelas dalam bertransaksi serta memberikan keuntungan lebih dalam mendukung transaksi untuk pemenuhan kebutuhan bisnis pelanggan.

2) Britama X

Kartu debit dengan desain yang sangat *stylish* merupakan produk tabungan untuk muda-mudi berusia 17-35 tahunan dengan saldo mula 100.000 rupiah. Kami menawarkan berbagai kemudahan dalam bertransaksi perbankan, seperti sistem *internet banking* dan sistem *online real-time* yang memungkinkan transaksi 24 jam sehari, 365 hari setahun.

3) Britama Rencana

Simpanan bulanan yang bertujuan untuk menabung serta investasi karena memiliki fasilitas asuransi jiwa untuk pelanggan.

4) Britama Valas

Simpanan mata uang asing menawarkan perdagangan yang mudah dan nilai tukar yang kompetitif.

c. Giro

Giro BRI adalah tabungan yang memungkinkan anda menarik uang kapan saja dengan cek/Bilyet Giro. Menggunakannya anda dapat dengan mudah bertransaksi kapan saja. Dapatkan ATM Giro (perorangan dan bisnis), produk ini juga menawarkan layanan perbankan *online* dan laporan debit langsung ke alamat email pelanggan. Produk ini juga hadir dalam berbagai desain, antara lain:

1) Giro BRI Rupiah

Penyetoran jenis ini dilakukan dalam mata uang rupiah, namun penarikan masih dapat dilakukan dengan surat (cek/Bilyet Giro), kartu bank atau wesel lainnya.

2) Giro BRI Valuta Asing

Jenis setoran mata uang yang dapat ditarik kapan saja melalui penugasan penarikan dari keluaran Bank BRI.

d. Britama Junio

Merupakan tabungan bank yang ditujukan khusus untuk anak-anak dengan fasilitas dan fitur ramah anak. Transaksi mudah di lebih dari sembilan ribu lima ratus cabang Bank BRI dan lebih dari delapan belas ribu ATM BRI di Indonesia. Terdapat fasilitas *Automatic Fund Transfer* (AFT) adalah fitur transaksi otomatis yang memungkinkan dana ditransfer Dari Tabungan BRI Britama ke rekening BRI lainnya pada tanggal yang ditentukan oleh nasabah. Penghematan ini dibagi antara dua sistem bisnis.

Anak berusia 12 tahun yang belum memiliki KTP, akan digunakan proses "ikatan" yang mengharuskan penarikan bulanan dari rekening tabungan orang tua mereka, dan nasabah yang sudah memiliki KTP dapat secara otomatis menarik diri dari orang tua mereka.

e. Tabungan BRI Simpel

Tabungan Pelajar Bank BRI memiliki persyaratan yang sederhana dan mudah serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan proses timbal balik keuangan untuk menumbuhkan budaya menabung sejak dini.

f. TabunganKu

TabunganKu adalah produk tabungan ritel dan dicetak bersama oleh bank-bank di Indonesia dengan syarat sederhana dan mudah, tujuannya adalah untuk mempromosikan kultur menyimpan uang demi kesejahteraan masyarakat, tetapi tidak ada ATM.

g. Deposito

Ada dua jenis Deposito:

1) Deposito Rupiah

Deposito berjangka tetap dalam mata uang rupiah hanya dapat ditarik pada waktu-waktu tertentu dan menawarkan suku bunga yang menarik serta berbagai keuntungan.

2) Deposito Valuta asing

Deposito berjangka mata uang asing yang hanya dapat ditarik pada waktu tertentu, dengan berbagai keunggulan seperti suku bunga yang menarik.

7 Waktu Kerja PT. Bank BRI Kantor Cabang Jember

Waktu kerja karyawan PT. Bank BRI Kantor Cabang Jember adalah:

Tabel 4.1
Jam Operasional dan Pelayanan

Hari	Jam
Senin-Jum'at (kecuali tanggal merah)	08:00-14:30 WIB

Sumber data: Dokumen BRI Kantor Cabang Jember

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang menyajikan data penelitian untuk memecahkan masalah dan menganalisis data yang relevan. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara serta dokumentasi seperti yang diuraikan dalam penelitian ini. Data sesuai dengan fokus penelitian kemudian disajikan.

1. Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember.

Layanan BRIZZI yakni produk uang elektronik yang menawarkan dan memproses transaksi secara digital dengan menggunakan kartu yang dikeluarkan oleh Bank BRI. Sebagai produk uang elektronik, nasabah

dapat memanfaatkan kartu BRIZZI untuk pengganti uang kartal saat memproses pembayaran harian.³⁶

Menurut Aldilla selaku *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember. Menerangkan tentang pelayanan BRIZZI bahwa:

“Mengenai BRIZZI atau uang elektronik, tidak hanya BRI namun semuanya punya uang elektronik terutama Mandiri, BNI, BCA, dan BRI. *E-money* atau uang elektronik diibaratkan uang berjalan, uang berbentuk kartu, tidak ada faktur dan tidak ada nota. Jika kartu BRIZZI sudah di *top up* dan terjatuh/hilang dan maka kartu BRIZZI tersebut dapat digunakan oleh orang yang menemukannya karena tidak ada *password*. Namun sejauh ini belum ada kejadian kehilangan kartu BRIZZI dan dipastikan nasabah menjaganya terus”.³⁷

Kemudian diperjelas dengan pernyataan Bapak Hanny Marino Sahary selaku Manajer Operasional memaparkan bahwa:

“ *Top Up* BRIZZI ada batas maksimalnya, hanya Rp. 1.000.000 dan tidak boleh lebih. Transaksinya pun hanya bisa dilakukan di Alfamart, Indomaret atau toko-toko yang memadai. Kartu BRIZZI ini tidak terhubung dengan rekening. Jika kartu BRIZZI rusak, uangnya bisa dipindahkan ke kartu BRIZZI yang baru”.³⁸

Menurut Aldilla selaku *customer service* di Bank BRI Kantor Cabang Jember. Menerangkan tentang fitur BRIZZI bahwa:

“Ciri-ciri umum BRIZZI: pertama, ini adalah transaksi sederhana. Cukup masukkan kartu BRIZZI Anda ke *reader* dan transaksi nasabah akan langsung diproses. Kedua, nikmati transaksi pembayaran yang cepat, tunggu beberapa detik langsung selesai. Yang ke tiga, transaksi ini tanpa uang tunai dan aman karena menggunakan enkripsi digital RFID (*Radio Frequency Identification*). Kartu BRIZZI non-eksklusif. Keempat, siapapun bisa memiliki BRIZZI karena memilikinya tidak bergantung pada rekening bank. Yang ke lima, setiap orang dapat dengan bebas menggunakan kartu BRIZZI, yang dapat digunakan dan bisa

³⁶ Dokumen BRI Kantor Cabang Jember.

³⁷ Aldilla, *wawancara*, Jember, 9 Juli 2020.

³⁸ Hanny Marino Sahary, *wawancara*, Jember, 9 Juli 2020.

dipindah tangankan oleh siapapun yang bisa menggunakannya buat pembayaran atau transaksi digital. Melalui layanan BRIZZI, nasabah bisa melakukan berbagai pembayaran dan transaksi di tempat-tempat berlogo BRIZZI seperti: pembayaran biaya jalan Tol (Jabodetabek, Bandung, Medan, Semarang, Bali, Surabaya, Makassar). Yang ke dua bisa untuk parkir. Yang ke tiga, untuk bayar transportasi umum (Kereta api, Transjakarta). Yang ke empat untuk bayar di SPBU. Yang ke lima, bisa untuk belanja di toko retail (Indomaret, Alfamart). Yang ke enam, bisa untuk pembayaran taman hiburan dan tempat makan. Untuk memiliki kartu BRIZZI, nasabah dapat melakukan dengan beberapa cara, antara lain: yang pertama, dapatkan kartu BRIZZI di cabang Bank BRI terdekat. Yang ke dua, dapatkan dari *Sales Representative* BRIZZI di beberapa gerbang tol tertentu. Yang ke tiga, dapatkan di Stasiun, di Halte-Halte transjakarta. Yang ke empat, melalui *Vending Machine* untuk uang elektronik. Yang ke lima, melalui *Merchant-merchant online* atau *online market place*".³⁹

Dan kemudian diperjelas dengan pernyataan Bapak Hanny Marino

Sahary selaku Manajer Operasional memaparkan bahwa:

“Untuk cek isi saldo BRIZZI: Yang pertama, Cek isi saldo BRIZZI anda di ATM BRI Link manapun. Kedua, periksa saldo anda di *BRI Mobile*. Sedangkan *Top Up* BRIZZI: *Top Up* BRIZZI via kredit *online*, EDC Bank BRI atau dari agen BRI Link, juga bisa dari *Merchant Ritel*, bisa dari *Smartphone*, juga bisa dari ATM BRI Link atau ATM BRI (Non-Link) atau ATM BRI, serta ATM Bank Lainnya”.⁴⁰

Menurut Aldilla selaku *customer service* di Bank BRI Kantor

Cabang Jember. Menerangkan tentang ketentuan penggunaan BRIZZI bahwa:

“Sebagai pengguna baru kartu BRIZZI, sebaiknya Anda memahami ketentuan penggunaan kartu, antara lain: Pertama, kartu BRIZZI bersifat opsional. Artinya, siapapun bisa mendapatkan kartu ini meski tidak memiliki rekening bank BRI. Yang ke dua, Transaksi kartu BRIZZI berkisar antara Rp100 hingga Rp1.000.000. Ketiga, Kartu BRIZZI dapat dibaca oleh mesin EDC Bank BRI dan ATM

³⁹ Aldilla, *wawancara*, Jember, 9 Juli 2020.

⁴⁰ Hanny Marino Sahary, *wawancara*, Jember, 9 Juli 2020.

Bank BRI. Selain itu juga bisa mengisi ulang dari rekening Bank BRI atau rekening bank lain. Yang ke empat, kenyamanan bertransaksi jelas menjadi alasan utama menggunakan BRIZZI. Selain itu, saat ini banyak penawaran kerjasama dengan Bank BRI untuk pemegang kartu BRIZZI. Kelima, karena non tunai, pengguna tidak perlu membayar tunai, cukup ketuk untuk menyelesaikan transaksi. Yang ke enam, perkembangan pengembangan sistem pembayaran, BRIZZI kini bisa digunakan untuk alat pembayaran jalan Tol, Transjakarta, Batik Solo, Transpekanbaru, MRT dan lainnya. Yang ke tujuh, BRIZZI dapat digunakan untuk membayar perjalanan di tempat-tempat umum seperti tempat parkir ISS, SPBU PERTAMINA, Foodcourt, Indomaret, Alfamart, Hypermart dan Carrefour.”⁴¹

Menurut Dzikri Ramadhan selaku nasabah di PT BRI Kantor

Cabang Jember mengenai kartu BRIZZI mengatakan bahwa:

“Saya memilih untuk menggunakan produk BRIZZI ini dikarenakan memudahkan proses pembayaran dan tidak perlu membawa uang tunai. Serta kartu BRIZZI ini mempunyai banyak gambar dan sangat menarik”.⁴²

Menurut Aditya Prayugo selaku pengguna kartu BRIZZI

mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan kartu BRIZZI sebenarnya hanya untuk kebutuhan pembayaran di Tol, karena sangat mudah dan cepat prosesnya, hanya dengan menempelkan kartu ke mesin pembaca pembayaran langsung selesai. Selain itu, saya menggunakannya untuk pembelian barang di tempat seperti Indomaret atau Alfamart. Tetapi tidak semuanya bisa memakai kartu BRIZZI ini, terkadang hanya bisa di Indomaret atau Alfamart di daerah perkota-an saja, mungkin untuk yang di desa-desa belum bisa karena belum ada mesin pembacanya”.⁴³

⁴¹ Aldilla, *wawancara*, Jember, 9 Juli 2020.

⁴² Dzikri Ramadhan, *wawancara*, Jember, 17 Juli 2020.

⁴³ Aditya Prayugo, *wawancara*, Jember, 31 Desember 2022.

Menurut Suci Maulida selaku pengguna kartu BRIZZI mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan kartu BRIZZI karena saya sendiri memiliki rekening tabungan di Bank BRI, jadi mudah untuk melakukan *Top Up* via BRImo, selain itu saya memakai BRIZZI juga hanya untuk pembelian barang-barang di Indomaret atau Alfamart karena mudah transaksinya karena tidak perlu ribet dalam membayar juga tidak perlu bingung kembalian. Terkadang juga, kartu BRIZZI saya gunakan untuk pembayaran Tol dan pembelian bahan bakar minyak di SPBU tetapi tidak semua SPBU bisa memakai kartu BRIZZI untuk alat pembayaran.⁴⁴

Dari hasil penelitian diatas, ditemukan kekuatan dan kelemahan bahwa layanan BRIZZI di BRI Kantor Cabang Jember yaitu:

Kekuatannya yaitu:

- 1) Transaksi sederhana, cukup memasukkan kartu BRIZZI ke mesin pembaca dan transaksi nasabah akan langsung diproses.
- 2) Transaksi pembayaran yang cepat.
- 3) Transaksi tanpa menggunakan uang tunai dan aman karena menggunakan enkripsi digital RFID (*Radio Frequency Identification*).
- 4) Siapapun bisa memiliki BRIZZI karena tidak bergantung pada rekening bank.
- 5) Setiap orang dapat dengan bebas menggunakan kartu BRIZZI untuk pembayaran atau transaksi digital.
- 6) Kenyamanan bertransaksi dan mudah dalam melakukan berbagai pembayaran dan transaksi di tempat-tempat berlogo BRIZZI seperti: pembayaran biaya jalan Tol, bayar parkir, bayar transportasi umum,

⁴⁴ Suci Maulida, *wawancara*, Jember, 31 Desember 2022.

bayar di SPBU, untuk belanja di toko retail (Indomaret, Alfamart), untuk pembayaran taman hiburan dan tempat makan.

- 7) Cek isi saldo BRIZZI mudah bisa menggunakan ATM BRI Link atau bisa menggunakan BRI *Mobile*.
- 8) *Top Up* BRIZZI mudah bisa menggunakan mesin EDC Bank BRI atau dari agen BRI Link, *Merchant Ritel*, *Smartphone*, ATM BRI Link atau ATM BRI, serta ATM Bank Lainnya.
- 9) Kartu BRIZZI gratis.

Kelemahannya yaitu:

- 1) Tidak ada faktur dan tidak ada nota.
- 2) Bank BRI tidak bertanggung jawab ketika kehilangan kartu BRIZZI.
- 3) Jika kartu BRIZZI sudah di *top up* dan terjatuh/hilang maka kartu BRIZZI tersebut dapat digunakan oleh orang yang menemukannya karena tidak ada *password*.
- 4) *Top Up* BRIZZI ada batas maksimalnya hanya Rp. 1.000.000.
- 5) Apabila kartu BRIZZI rusak, uang yang ada di kartu BRIZZI tersebut dapat dipindahkan/dialihkan ke kartu BRIZZI yang baru.
- 6) Tidak semua toko bisa memakai kartu BRIZZI dalam hal pembayaran, hanya di daerah perkota-an saja, untuk yang di desa-desa belum bisa karena belum ada mesin pembacanya.

2. Strategi Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember

Metode perencanaan strategis klasik dengan memberikan kemudahan dalam mengevaluasi cara paling baik untuk membuat keputusan strategis.

Menurut Hanny Marino Sahary selaku Manajer Operasional di PT. BRI Kantor Cabang Jember mengenai peluang pengembangan BRIZZI mengatakan bahwa:

“Pada masa pandemi seperti saat ini kami semakin mengembangkan produk kartu BRIZZI karena untuk meminimalisir terjadinya kontak langsung lewat peredaran uang. Dengan adanya pandemi kami sedikit merubah mekanisme dalam pelayanan kartu BRIZZI, seperti pada awalnya *tap* biasanya dilakukan oleh kasir dan sekarang pengguna sendiri yang melakukan *tap* supaya tidak ada kontak langsung dengan orang lain. Mengenai hal keamanannya bisa dikatakan tidak ada ancaman, kecuali karena keledoran si pengguna misalnya kartu BRIZZI tersebut jatuh dan ditemukan oleh yang paham dengan kegunaan kartu BRIZZI tersebut dan orang tersebut dapat menggunakannya langsung, karena kartu BRIZZI tidak menggunakan pin.”⁴⁵

Menurut Aldila selaku *customer service* di PT. BRI Kantor Cabang Jember mengenai strategi untuk memaksimalkan kekuatan untuk BRIZZI mengatakan bahwa:

“Kami memasarkannya dengan cara dengan menawarkannya langsung kepada nasabah yang mengajukan pinjaman atau pembiayaan. Dan kami juga menawarkan kepada nasabah yang mau setor ke Bank BRI Kantor Cabang Jember. Serta melakukan *event-event* seperti di *mall* dan lainnya”.⁴⁶

⁴⁵ Hanny Marino Sahary, *wawancara*, Jember, 16 Juli 2020.

⁴⁶ Aldilla, *wawancara*, Jember, 16 Juli 2020.

Menurut Hanny Marino Sahary selaku Manajer Operasional di PT. BRI Kantor Cabang Jember mengenai strategi untuk meminimalisir resiko atau kelemahan BRIZZI mengatakan bahwa:

“Kami juga mengedukasi kepada para pengguna kartu BRIZZI supaya lebih hati-hati dalam menjaga kartu tersebut. Dikarenakan kartu BRIZZI ini tidak sama dengan kartu ATM. Jika kartu ATM anda hilang dan ditemukan orang lain, maka orang tersebut tidak akan dapat menggunakan kartu ATM tersebut karena mereka tidak mengetahui password/PIN-nya. Namun, jika kartu BRIZZI anda yang hilang dan ditemukan orang lain, dan orang tersebut mengetahui penggunaannya maka kartu tersebut bisa digunakan oleh orang tersebut, karena kartu BRIZZI tidak memiliki pin dan tidak terhubung dengan rekening”.⁴⁷

Menurut Aldilla selaku *customer service* di PT. BRI Kantor Cabang Jember mengenai strategi untuk mengatasi masalah/ancaman yang mungkin terjadi pada BRIZZI mengatakan bahwa:

“Jika kartu BRIZZI tersebut rusak, bengkok, atau patah masih bisa diganti dengan yang baru. Jadi tidak ada ancaman yang besar kalau cuma rusak, bengkok, atau patah kecuali kartu BRIZZI tersebut hilang. Namun jika kartu BRIZZI yang hilang dan oleh si penemu diberikan ke pihak bank, maka pihak bank bisa melacaknya, begitu sebaliknya jika si penemu tidak ada niat baik untuk mengembalikannya maka kartu BRIZZI tersebut tidak bisa kembali”.⁴⁸

Untuk mengetahui strategi layanan dari uang elektronik BRIZZI di PT. BRI Kantor Cabang Jember peneliti mengungkapkan matrik analisis strategi SWOT dan mencoba mengimplementasikan strategi pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara berikut ini:

⁴⁷ Hanny Marino Sahary, *wawancara*, Jember, 16 Juli 2020.

⁴⁸ Aldilla, *wawancara*, Jember, 16 Juli 2020

Tabel 2.2
Matrik SWOT

IFAS	<i>Strength</i>	<i>Weaknesses</i>
EFAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transaksi sederhana, cukup memasukkan kartu BRIZZI ke mesin pembaca dan transaksi nasabah akan langsung diproses. 2. Transaksi pembayaran yang cepat. 3. Transaksi tanpa menggunakan uang tunai dan aman karena menggunakan enkripsi digital RFID (<i>Radio Frequency Identification</i>). 4. Siapapun bisa memiliki BRIZZI karena tidak bergantung pada rekening bank. 5. Setiap orang dapat dengan bebas menggunakan kartu BRIZZI untuk pembayaran atau transaksi digital. 6. Kenyamanan bertransaksi dan mudah dalam melakukan berbagai pembayaran dan transaksi di tempat-tempat berlogo BRIZZI seperti: pembayaran biaya jalan Tol, bayar parkir, bayar transportasi umum, bayar di SPBU, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak ada faktur dan tidak ada nota. 2. Bank BRI tidak bertanggung jawab ketika kehilangan kartu BRIZZI. 3. Jika kartu BRIZZI sudah di <i>top up</i> dan terjatuh/hilang dan maka kartu BRIZZI tersebut dapat digunakan oleh orang yang menemukannya karena tidak ada <i>password</i>. 4. <i>Top Up</i> BRIZZI ada batas maksimalnya hanya Rp. 1.000.000. 5. Kurangnya perlindungan hak privasi. 6. Apabila kartu BRIZZI rusak, uang yang ada di kartu BRIZZI tersebut dapat dipindahkan/dialihkan ke kartu BRIZZI yang baru. 7. Tidak terhubung dengan rekening. 8. Tidak semua toko bisa memakai kartu BRIZZI dalam hal pembayaran, hanya di daerah perkotaan saja, untuk yang di desa-desa belum bisa karena belum ada mesin pembacanya.

	<p>untuk belanja di toko retail (Indomaret, Alfamart), untuk pembayaran taman hiburan dan tempat makan.</p> <p>7. Cek isi saldo BRIZZI mudah bisa menggunakan ATM BRI Link atau bisa menggunakan BRI <i>Mobile</i>.</p> <p>8. <i>Top Up</i> BRIZZI mudah bisa menggunakan mesin EDC Bank BRI atau dari agen BRI Link, <i>Merchant Ritel</i>, <i>Smartphone</i>, ATM BRI Link atau ATM BRI, serta ATM Bank Lainnya.</p> <p>9. Kartu BRIZZI gratis.</p> <p>10. Meminimalisir layanan biaya operasional bank.</p>	
<p>Opportunities</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan produk kartu BRIZZI karena untuk meminimalisir terjadinya kontak langsung lewat peredaran uang. 2. Adanya pengembangan teknologi baru. 3. Aman dari pencurian maupun pencucian uang. 	<p>Strategi SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan menyuguhkan pelayanan yang professional. 2. Menjaga dan memperluas variasi produk dengan teknologi terkini. 3. Bank BRI memasarkan dengan cara menawarkannya langsung kepada 	<p>Strategi WO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjalinkan kerjasama dengan bank-bank lain. 2. Melakukan sosialisasi sehingga dapat menarik nasabah.

	<p>nasabah yang mengajukan pinjaman atau pembiayaan, dan juga menawarkan kepada nasabah yang mau setor ke Bank BRI Kantor Cabang Jember.</p> <p>4. Melakukan <i>event-event</i> seperti di <i>mall</i> dan lainnya</p>	
<p>Threats</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kartu BRIZZI hilang dan ditemukan orang lain, dan orang tersebut mengetahui penggunaannya maka kartu tersebut bisa digunakan oleh orang tersebut. 2. Keteledoran si pemilik kartu BRIZZI tersebut. 	<p>Strategi ST</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jika kartu BRIZZI tersebut rusak, bengkok, atau patah akan diganti dengan yang baru. 2. mengedukasi kepada para pengguna kartu BRIZZI supaya lebih hati-hati dalam menjaga kartu tersebut. 	<p>Strategi WT</p>

C. Pembahasan Temuan

Peneliti diharapkan dapat mendiskusikan hasil tersebut berdasarkan analisis data yang dilakukan melalui teknik observasi, wawancara dan kerja lapangan yang berjudul Analisis SWOT Layanan BRIZZI Cabang BRI Jember. Untuk menjawab pertanyaan penelitian ini, hasil analisis data didiskusikan dengan teori-teori yang ada.

1. Layanan BRIZZI Berdasarkan Analisis SWOT di PT. BRI Kantor Cabang Jember

Layanan BRIZZI yakni produk uang elektronik yang menawarkan dan memproses transaksi secara digital dengan menggunakan kartu yang

dikeluarkan oleh Bank BRI. Sebagai produk uang elektronik, nasabah dapat memanfaatkan kartu BRIZZI untuk pengganti uang kartal saat memproses pembayaran harian.⁴⁹ Analisis SWOT ialah suatu bentuk analisis situasional yang secara sistematis mengidentifikasi berbagai hal mengenai kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman disekitarnya untuk merumuskan strategi perusahaan.⁵⁰

Analisis SWOT juga adalah pengevaluasian pada kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman secara keseluruhan.⁵¹ Analisis ini didasarkan pada logika yang memungkinkan kita memaksimalkan kekuatan serta peluang sembari meminimalkan kelemahan serta ancaman.⁵² Juga, beberapa ahli menyebutkan bahwa analisis SWOT merupakan metode perencanaan strategis klasik dengan memberikan kemudahan dalam mengevaluasi cara paling baik untuk membuat keputusan strategis. Alat ini memudahkan para pelaksana untuk menentukan apa yang dapat mereka capai dan apa yang harus mereka fokuskan.⁵³

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa Produk BRIZZI Bank BRI didalam IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*), terdapat perumusan faktor strategis internal antara lain kekuatan dan kelemahan. BRIZZI sendiri mempunyai beberapa kekuatan yakni: Kartu BRIZZI

⁴⁹ Dokumen BRI Kantor Cabang Jember.

⁵⁰ Fajar Nur'Aini DF, *The Guide Book Of SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2019), 28.

⁵¹ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*, (Jakarta: PT. Indeks, 2017), 63.

⁵² Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), 19.

⁵³ Fajar Nur'Aini DF, *The Guide Book Of SWOT* (Yogyakarta: Quadrant, 2019), 7.

gratis, dalam hal transaksi sangat sederhana, cukup memasukkan kartu BRIZZI ke mesin pembaca dan transaksi nasabah akan langsung diproses, transaksi pembayaran yang cepat, transaksi tanpa menggunakan uang tunai dan aman karena menggunakan enkripsi digital RFID (*Radio Frequency Identification*), siapapun bisa memiliki BRIZZI karena tidak bergantung pada rekening bank, setiap orang juga dapat dengan bebas menggunakan kartu BRIZZI sebagai pembayaran atau transaksi digital, kenyamanan bertransaksi dan mudah dalam melakukan berbagai pembayaran dan transaksi di tempat-tempat berlogo BRIZZI seperti: pembayaran biaya jalan Tol, bayar parkir, bayar transportasi umum, bayar di SPBU, untuk belanja di toko retail seperti Indomaret dan Alfamart, bisa juga untuk pembayaran taman hiburan dan tempat makan. Untuk cek isi saldo BRIZZI juga bisa dilakukan dengan mudah, bisa menggunakan ATM BRI Link atau bisa menggunakan aplikasi BRI *Mobile*. Untuk melakukan *Top Up* BRIZZI juga mudah, bisa menggunakan mesin EDC Bank BRI atau dari agen BRI Link, *Merchant Ritel*, *Smartphone*, ATM BRI Link atau ATM BRI, serta ATM Bank Lainnya.

Sedangkan kelemahannya yaitu: Tidak ada faktur dan tidak ada nota, Bank BRI juga tidak bertanggung jawab ketika kehilangan kartu BRIZZI, jika kartu BRIZZI sudah di *top up* dan terjatuh/hilang maka kartu BRIZZI tersebut dapat digunakan oleh orang yang menemukannya karena tidak ada *password*, *Top Up* BRIZZI juga ada batas maksimalnya yaitu hanya Rp.

1.000.000. Apabila kartu BRIZZI rusak, uang yang ada di kartu BRIZZI tersebut dapat dipindahkan/dialihkan ke kartu BRIZZI yang baru.

Pada EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*), terdapat perumusan faktor strategis eksternal antara lain peluang dan risiko. BRIZZI sendiri memiliki beberapa peluang yaitu: 1) Pengembangan produk kartu BRIZZI karena untuk meminimalisir terjadinya kontak langsung lewat peredaran uang. 2) Adanya pengembangan dalam teknologi baru. 3) Aman dari pencurian maupun pencucian uang. Sedangkan untuk ancaman BRIZZI, jika kartu BRIZZI hilang dan ditemukan orang lain, dan orang tersebut mengetahui penggunaannya maka kartu tersebut bisa digunakan oleh orang tersebut, tidak ada ancaman kecuali keteledoran si pemilik kartu BRIZZI tersebut.

2. Strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT di PT BRI Kantor Cabang Jember

Pada dasarnya layanan disediakan sebagai tindakan seseorang maupun perusahaan untuk memuaskan pelanggan atau klien. Strategi layanan BRIZZI sesuai analisis SWOT menggunakan sebuah faktor didalam analisis SWOT yaitu matriks SWOT. Matriks SWOT merupakan alat penyusun faktor strategis suatu organisasi yang dapat mengungkapkan bagaimana kekuatan serta kelemahannya dapat diseimbangkan dengan peluang serta ancaman eksternal yang dihadapinya.⁵⁴

⁵⁴ Freddy Rangkuti, *SWOT Balanced Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja Dan Risiko* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011), 65.

Fakta dilapangan menunjukkan bahwa untuk mengetahui strategi layanan dari BRIZZI di Bank BRI Kantor Cabang Jember peneliti mencoba untuk menyajikan matrik SWOT, kemudian menerapkan strategi layanan. Strategi yang dilakukan Bank BRI Kantor Cabang Jember dalam penggunaan atau pemanfaatan kekuatan dengan cara meraih peluang dengan semua kekuatan yang diinginkan (strategi SO). Dengan cara: 1) Kualitas dalam hal pelayanan harus terus ditingkatkan dengan memberikan layanan profesional kepada nasabah. 2) Menjaga dan memperluas variasi produk dengan teknologi terkini. 3) Bank BRI memasarkan dengan cara menawarkannya langsung kepada nasabah yang mengajukan pinjaman atau pembiayaan, dan juga menawarkan kepada nasabah yang mau setor ke Bank BRI Kantor Cabang Jember. 4) Melakukan *event-event* seperti di *mall* dan lainnya.

Dalam pemanfaatan peluang Bank BRI Kantor Cabang Jember menggunakan strategi yang telah disusun sedemikian rupa sehingga kelemahan dapat diminimalkan untuk memanfaatkan peluang yang ada (strategi WO), yaitu: 1) Menjalin hubungan serta kerjasama dengan bank lain. 2) Melakukan sosialisasi sehingga dapat menarik nasabah.

Dalam penanganan terhadap ancaman, strategi yang disusun Bank BRI Kantor Cabang Jember yaitu menggunakan semua kekuatan Bank BRI untuk melawan ancaman (Strategi ST), yaitu: ketika kartu BRIZZI tersebut rusak, bengkok, ataupun patah akan diganti dengan yang baru,

BAB V

KESIMPULAN

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang menunjukkan bahwa strategi layanan dan produk BRIZZI didasarkan pada analisis SWOT yang dilakukan di Bank BRI Kantor Cabang Jember, sebagai berikut:

1. Produk BRIZZI Bank BRI memiliki kelebihan dan kekurangan. Kelebihan dari kartu BRIZZI yaitu: kartu BRIZZI itu sendiri gratis, tidak harus mempunyai rekening Bank BRI, transaksi lebih mudah dan tidak harus selalu membawa uang tunai. Sedangkan kekurangan dari kartu BRIZZI ini adalah: Bank BRI tidak bertanggung jawab atas kehilangan kartu BRIZZI.
2. Strategi pemasaran untuk menjaring calon nasabah/konsumen dilaksanakan dengan analisis SWOT bersamaan dengan diadakannya *event-event* yang bertujuan untuk menghadirkan BRIZZI kepada masyarakat.

B. Saran-saran

Setelah melakukan penelitian terhadap layanan dan strategi dari produk BRIZZI berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan di Bank BRI Kantor Cabang Jember, maka dari itu untuk melakukan penelitian ini, peneliti mengusulkan:

1. Bagi Bank BRI Kantor Cabang Jember

Selalu mengatasi apa yang menjadi kerentanan yang ditemukan di BRIZZI, seperti penambahan PIN (*Personal Identification Number*) untuk menambah keamanan dari pada BRIZZI. Perusahaan harus berkolaborasi serta menciptakan sinergi dengan seluruh bagian kantor, memelihara hubungan pelanggan dan membantu bank mencapai tujuannya

2. Bagi peneliti lain

Bagi peneliti lain yang mau melakukan penelitian dilapangan, perlu memiliki keaktifan tersendiri karena pihak *banker* terkesan sibuk terlihat sibuk ketika harus menyediakan materi yang perlu diperoleh dari peneliti

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Renike Cipta.
- Burhanuddin, Abdullah. 2006. *Toward a Less Cash Society In Indonesia*. Paper Seminar Internasional.
- Firmansyah. Dacholfany, M. Ihsan. 2018. *Uang Elektronik Dalam Perspektif Islam*. Lampung: CV. Iqro.
- Kashmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip. Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mundir. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jember: STAIN Press.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nur'Aini DF, Fajar. 2019. *The Guide Book Of SWOT*. Yogyakarta: Quadrant.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/8/PBI/2014 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor: 11/12/PBI/2009 Tentang Uang Elektronik* diakses melalui <https://www.bi.go.id> pada tanggal 13 Februari 2020.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 20/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik Dalam Ketentuan Umum Pasal 1 Ayat (3,)* diakses melalui <http://www.bi.go.id> pada tanggal 13 Februari 2020.
- Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa Depdikbud. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Service Satisfation: Gaining Relationship Strategy*. Jakarta: Gramedia.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rangkuti, Freddy. 2011. *SWOT Balanced Scorecard Teknik Menyusun Strategi Korporat Yang Efektif Plus Cara Mengelola Kinerja Dan Risiko*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Surat Edaran Nomor 11/11/DASP tahun 2009 Tentang Uang Elektronik, diakses melalui <http://www.bi.go.id> pada tanggal 13 Februari 2020.

Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/22/DAS/2011 Tentang Implementasi Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number (PIN) diakses melalui <https://www.bi.go.id> pada tanggal 13 Februari 2020.

Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Press.

Udaya, Jusuf. 2013. *Managemen Stratejik, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

www.bri.co.id diakses pada tanggal 4 januari 2020 pada pukul 19.00.

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PEDOMAN WAWANCARA

1. Layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT

- a. Bagaimana layanan BRIZZI di BRI Kantor Cabang Jember berdasarkan analisis SWOT ?

2. Strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT

- a. Bagaimana peluang pengembangannya BRIZZI untuk kedepannya dari Bank BRI Kantor Cabang Jember ?
- b. Bagaimana strategi untuk memaksimalkan kekuatan BRIZZI dalam mencari peluang ?
- c. Apa strategi yang digunakan untuk meminimalisir resiko atau kelemahan BRIZZI di Bank BRI Kantor Cabang Jember ?
- d. Apa stratetgi yang digunakan untuk mengatasi masalah-masalah yang mungkin terjadi pada BRIZZI di Bank BRI Kantor Cabang Jember

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

DOKUMENTASI

Gambar 1: Wawancara dengan Bapak Hanny Marino Sahary selaku Manajer Operasional PT. BRI KC Jember.



Gambar 2: Wawancara dengan ibu Aldilla selaku customer service PT. BRI KC Jember.



Gambar 2: Wawancara dengan Dzikri Ramadhan selaku Nasabah PT. BRI KC Jember.



Gambar 2: Wawancara dengan Aditya Prayugo dan Suci Maulida selaku Nasabah

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Riswanda Imawan
 Nim : E20161094
 Prodi/Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah
 Institut : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq
 Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi dengan judul “Analisis SWOT Atas layanan BRIZZI (BRI *E-Money*) Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember” ini adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila dikemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Jember, 15 Desember 2022

Saya yang mengatakan,



MUHAMMAD RISWANDA IMAWAN
 NIM E20161094



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: fehi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-09.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/12/2022

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Muhammad Riswanda Imawan
NIM : E20161094
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : ANALISIS SWOT ATAS LAYANAN BRIZZI PADA BANK
BRI CABANG JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Desember 2022

An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-312 /In.20/7.a/PP.00.9/04/2020
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan PT. BRI Kantor Cabang Jember

di-

TEMPAT.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak pimpinan untuk memberikan izin penelitian Skripsi dengan identitas Mahasiswa sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Muhammad Riswanda Imawan
NIM : E20161094
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpn : 0856-4978-8580
Dosen Pembimbing : Ahmadiono S.Ag., M.E.I.
NIP : 197604012003121005
Judul Penelitian : Analisis SWOT Atas Layanan BRIZZI (BRI E-Money) Pada Bank BRI Cabang Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 22 April 2020

Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim



Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.1438/KC-XVI/SDM/04/2021
Lamp. : -
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 06 April 2021

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Jember
Di
J e m b e r

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Muhammad Riswanda Imawan / E20161094.
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Ekonomi Islam .
Judul Penelitian : “ ANALISIS SWOT ATAS LAYANAN BRIZZI DI BRI CABANG JEMBER “.
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Cabang Jember.
Lama Penelitian : 4 Hari

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik selama 4 hari (19 Juli 2020, 16 Juli 2020, 01 April 2021 dan 06 April 2021). Sesuai Jurnal penelitian terlampir.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER

MULIKATI
Manajer Operasional Layanan

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian : PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Jember

No.	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1.	Kamis, 25 Juni 2020	Mengirim surat ijin penelitian	
2.	Kamis, 02 Juli 2020	Diterima penelitian	
3.	Kamis, 09 Juli 2020	Wawancara mengenai latar belakang PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk. Dan mengenai Layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT	
4.	Kamis, 16 Juli 2020	Wawancara mengenai Strategi layanan BRIZZI berdasarkan analisis SWOT	
5.	Kamis, 01 April 2021	Wawancara mengenai Pelayanan BRIZZI	
6.	Selasa, 06 April 2021	Melengkapi data yang kurang	

Jember, 06 April 2021

* PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk.
Kantor Cabang Jember
Manajer Operasional Layanan



MULIKATI

BIODATA PENULIS



Data Pribadi

Nama : Muhammad Riswanda Imawan
 NIM : E20161094
 Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 01 Agustus 1997
 Fakultas : Perbankan Syariah
 Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Alamat : Dusun Kertonegoro Tengah,
 RT 004 RW 008, Desa
 Kertonegoro, Kecamatan
 Jenggawah, Kabupaten
 Jember

Riwayat Pendidikan

2002-2004 : TK Miftahul Huda
 2004-2010 : MI Miftahul Huda
 2010-2013 : MTs Maftahul Huda
 2013-2016 : MAS Ma'arif Ambulu
 2016-2020 : Program Studi S1
 perbankan syariah UIN
 KHAS Jember

Email : Riswanda010@gmail.com