

**ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI BTNS
MOBILE PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
Ananda Dheya Septy P. Nugroho
NIM : 211105010057
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
FEBRUARI 2025**

**ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI BTNS
MOBILE PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

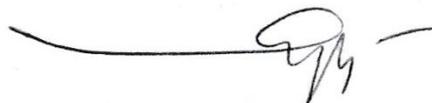
diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Ananda Dheva Septy P. Nugroho

NIM : 211105010057

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R
Disetujui Pembimbing



Dr. Ahmad Afif, M.E.I

NIP. 198705202019031009

**ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI BTNS
MOBILE PADA BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH
CABANG JEMBER**

SKRIPSI

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

Hari: Rabu

Tanggal : 26 Februari 2025

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris



Dr. AHMADIONO, M.E.I
NIP. 197604012003121005



M. DAUD RHOSYIDY, M.E
NIP. 198107022023211003

Anggota

1. Dr. SOFIAH, M.E.

2. Dr. AHMAD AFIF, M.E.I.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI RAJI ACHMAD SIDDIQ

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. UBAIDILLAH, M.Ag.
NIP. 196812261996031001

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S. Al – Insyirah ayat 5-6)**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Kementerian Agama Republik Indonesia, Alqur'an dan Terjemahan Q.S. Al – Insyirah ayat 5-6 diakses pada 16 Desember 2024,
<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/3?from=159&to=159>

PERSEMBAHAN

Puji Syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW sebagai pembawa cahaya kebenaran. Dalam perjuangan menggapai ilmu dan masa depan peneliti berupaya untuk mempersembahkan sebuah karya yang berangkat atas keresahan akademisi khususnya saya pribadi sebagai penulis. Karya ini dipersembahkan bukan hanya sebagai syarat formal untuk mendapatkan gelar (S.E.) dalam membangun khazanah keilmuan dan kemajuan peradaban islam serta memanifestasikan kesejahteraan bangsa dan negara. Tidak lupa pula, peneliti mempersembahkan serta mengucapkan terima kasih kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan dan do'a agar selalu semangat menjalani hidup demi menggapai cita-cita, diantaranya kepada:

1. Untuk kedua orang tua, Ibu Sri Ekanawati dan (Alm) Bapak Dendy Nugroho Agustinus, yang sudah membesarkan, menyayangi, mendidik, memberikan dukungan dan mendoakan saya hingga seperti ini, semoga saya dapat selalu berbakti dan membahagiakan kedua orang tua saya, Aamiin...
2. Untuk keluarga besar penulis dan saudara-saudaraku yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu mendukung dan membantu saya dalam keadaan apapun.
3. Untuk sahabat seperjuangan penulis, Ely Eka Saputri yang selalu menemani serta membantu dalam kerumitan dalam menyusun skripsi penulis. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik yang selalu memberikan motivasi, arahan dan semangat disaat penulis tidak percaya diri sehingga saat ini penulis dapat

menyelesaikan skripsi ini dan dapat wisuda bersama-sama. Semoga Allah SWT membalas kebaikan kalian.

4. Sahabat – sahabat dekat saya, Siti Ainun Zahriya, Lisa Maretha Wulandari, Saqinah Pradewi, Wahyu Firnanda, yang selalu memberi dukungan, mendengarkan keluh kesah dan memberikan semangat untuk pantang menyerah. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukur saya memiliki kalian dalam hidup saya.
5. Pimpinan Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember dan segenap karyawan yang telah memberikan izin sekaligus membantu kelancaran penelitian yang dilaksanakan penulis.
6. Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu dan pengalaman bagi penulis.
7. Terimakasih untuk seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu atas bantuan sehingga terselesaikannya skripsi ini dengan baik.
8. Dan yang terakhir terimakasih untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang sampai detik ini agar bisa menyelesaikan tugas akhir yang begitu banyak rintangan serta beberapa sulitnya kehidupan, tetapi pada akhirnya saya bisa melewati itu semua berkat semangat dan motivasi dari orang – orang terdekat.

Penulis mengucapkan terimakasih sebesar – besarnya kepada seluruh pihak yang terlibat sehingga penulisan skripsi ini bisa selesai dengan baik dan juga semoga penulisan skripsi ini bisa bermanfaat baik bagi penulis maupun lainnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah Cabang Jember” dengan lancar. Sholawat serta salam semoga tercurahkan kepada nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya.

Penyusunan skripsi ini diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, kesuksesan dalam penyusunan skripsi ini tentunya karena adanya dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh sebab itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

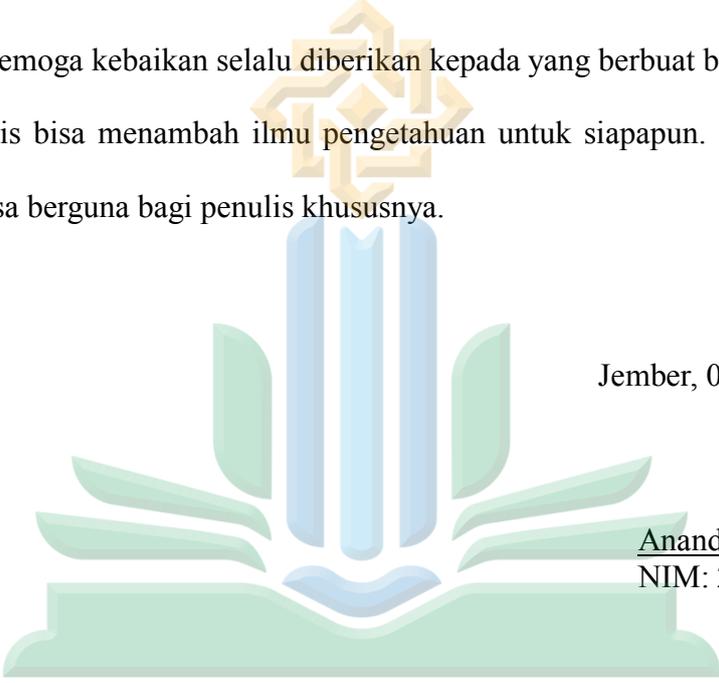
1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S. Ag, M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. H. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Bapak Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Ps.I selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
6. Dr. Ahmad Afif, M.E.I selaku dosen pembimbing Skripsi

7. Seluruh Civitas Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
8. Pihak Bank BTN Syariah Cabang Jember yang telah memberikan izin dan membantu pelaksanaan penelitian ini.
9. Serta semua unsur yang membantu dalam mengerjakan skripsi

Semoga kebaikan selalu diberikan kepada yang berbuat baik, semoga skripsi yang ditulis bisa menambah ilmu pengetahuan untuk siapapun. Dan semoga karya penulis bisa berguna bagi penulis khususnya.

Jember, 05 Februari 2025

Ananda Dheya Septy
NIM: 211105010057



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Ananda Dheya Septy P. Nugroho, Ahmad Afif, 2025: Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi Mobile Banking BTN Syariah Cabang Jember.

Kata Kunci: Analisis SOAR, Mobile Banking, BTN Syariah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membawa perubahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas. Salah satu dari perkembangan teknologi yang hadir adalah *smartphone* yang dilengkapi berbagai fitur dengan sifat yang fleksibel. Mayoritas penduduk di dunia menggunakan *smartphone* untuk mengakses suatu berbagai layanan internet, termasuk pesan instan, media sosial, e-commerce, dan pembayaran online. Layanan tersebut membuat aplikasi *mobile* menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Salah satunya BTN Syariah yang meluncurkan platform berjenis aplikasi *Mobile Banking* yaitu *BTNS Mobile* yang merupakan sebuah fitur yang menyediakan fasilitas transaksi layanan perbankan melalui telpon pintar.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: Bagaimana penerapan analisis SOAR dalam implementasi aplikasi *mobile banking* BTN Syariah Cabang Jember. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi aplikasi *mobile banking* BTN Syariah dengan menggunakan Analisis SOAR.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Kemudian, teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis taksonomi yang bersifat deskriptif, yakni menganalisis menggunakan analisis SOAR dalam implementasi aplikasi *mobile banking* BTN Syariah Cabang Jember.

Penelitian ini sampai pada simpulan bahwa dengan Analisis SOAR dalam menentukan strategi pengembangan aplikasi *mobile banking* *BTNS Mobile* menghasilkan beberapa strategi baru antara lain: Strategi S-A yaitu Memperbarui inovasi terbaru yang lebih menarik dan mempertahankan kualitas *BTNS Mobile*. Strategi O-A yaitu Memaksimalkan fitur layanan untuk memudahkan nasabah. Strategi S-R yaitu Mempertahankan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan *BTNS Mobile* dan menghemat biaya operasional dan Strategi O-R yaitu Memastikan kenaikan jumlah transaksi meningkat.

DAFTAR ISI

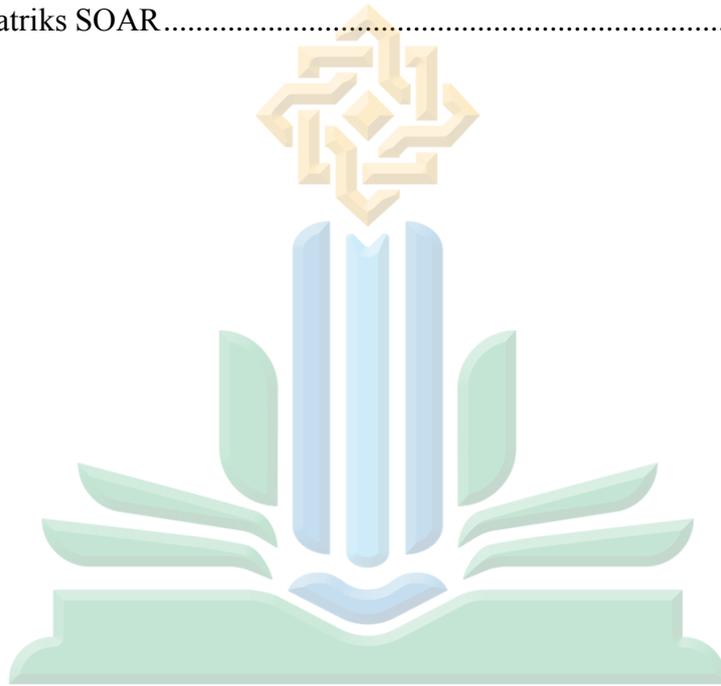
halaman

HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Definisi Istilah.....	13
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
A. Penelitian Terdahulu.....	15
B. Kajian Teori.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian	44
C. Subjek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data	45
E. Analisis Data	47

F. Keabsahan Data	48
G. Tahap-tahap Penelitian	49
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	51
A. Gambaran Objek Penelitian.....	51
B. Penyajian Data dan Analisis	57
C. Pembahasan Temuan	78
BAB V PENUTUP	80
A. Simpulan.....	80
B. Saran-saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1: Matriks Penelitian	
Lampiran 2: Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 3: Pendoman Wawancara	
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5: Jurnal selesai Penelitian	
Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7: Surat Plagiasi	
Lampiran 8: Surat Selesai Bimbingan	
Lampiran 9: Dokumentasi Kegiatan	
Lampiran 10: Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.1	Rating Ulasan Pada <i>Play Store</i>	7
2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
2.2	Quick SOAR	28
2.3	Matriks SOAR.....	31



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
1.1	Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Syariah di Indonesia.....	5
1.2	Ulasan Nasabah Pada <i>Play Store</i>	5
2.1	Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BTN Syariah	35
2.2	Fitur-Fitur Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BTN Syariah.....	37
2.3	Grafik Tranformasi Meningkatnya <i>BTN Mobile</i>	42
4.1	Letak Geografis Bank BTN Syariah Cabang Jember	52
4.2	Struktur Organisasi BTN Syariah Cabang Jember.....	53



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada era globalisasi sekarang perkembangan teknologi informasi, komunikasi dan internet kian berkembang pesat di sektor kehidupan manusia tak kecuali di sektor industri perbankan. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat². Menurut pasal 21 UU No.21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank umum syariah dan Bank pembiayaan rakyat syariah. Kini transaksi perbankan mulai beralih dari manual menjadi digital.

Keuangan Islam telah menjadi sektor yang semakin penting dan berkembang di seluruh dunia. Prinsip-prinsip syariah yang mendasari keuangan islam menekankan adanya keadilan, transparansi, dan keberlanjutan dalam semua aspek keuangan. Seiring dengan perkembangan teknologi, sektor keuangan islam juga menghadapi tantangan baru dan peluang untuk memanfaatkan inovasi dalam menyediakan layanan yang lebih baik kepada nasabah di seluruh dunia. Salah satu inovasi terkini yang memiliki potensi besar dalam mengubah lanskap keuangan islam adalah teknologi keuangan, atau yang lebih dikenal dengan sebutan *fintech*. *Fintech* merupakan suatu layanan yang inovatif dalam bidang jasa keuangan yang menggunakan sistem

² Raysa Sekar Putri, "Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah" (Skripsi, UIN Walisongo, 2020), 46.

secara online salah satu produk *fintech* seperti pembayaran tagihan listrik, cicilan kendaraan, ataupun premi asuransi yang dilakukan melalui online, baik pengiriman uang maupun pengecekan saldo dengan menggunakan *mobile banking* juga merupakan produk *fintech*³. *Fintech* telah membawa perubahan signifikan dalam industri keuangan secara umum, dan perbankan syariah tidak terkecuali. Dalam konteks perbankan syariah, *fintech* menawarkan solusi teknologi yang memungkinkan transaksi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sambil meningkatkan efisiensi aksesibilitas dan inklusivitas layanan keuangan syariah.

Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat bank berlomba-lomba memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi nasabahnya⁴. Pelayanan jasa Bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha Bank. Pelayanan jasa yang umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah. Pelayanan jasa bank merupakan jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Produk bank itu sendiri adalah jasa yang ditawarkan kepada nasabah untuk mendapatkan perhatian untuk dimiliki, digunakan atau di

³ irullahSafira Aulia Am, Ana Toni Roby Candra Yudha, *Fintech Syariah: Teori Dan Terapan*, ed. Safira Aulia Amirullah (surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), https://www.google.co.id/books/edition/Fintech_Syariah_Teori_dan_Terapan/BisTEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&pg=PR1&printsec=frontcover.

⁴ Lifti Indriyani et al., "Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung) Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar," 2023.

konsumsi untuk memenuhi kebutuhan, dan keinginan nasabah. Kebutuhan nasabah bank adalah suatu keadaan yang dirasakan dalam diri seseorang.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat membawa perubahan bagi masyarakat dalam menjalankan aktivitas. Salah satu dari perkembangan teknologi yang hadir adalah *smartphone* yang dilengkapi berbagai fitur dengan sifat yang fleksibel. Mayoritas penduduk di dunia menggunakan *smartphone* untuk mengakses suatu berbagai layanan internet, termasuk pesan instan, media sosial, *e-commerce*, dan pembayaran online. Layanan tersebut membuat aplikasi *mobile* menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Menurut laporan dari Statistika pada tahun 2021, jumlah aplikasi *mobile* yang tersedia di Google Play telah meningkat secara eksponensial dari 16.000 di Desember 2009 menjadi 2.893.806 pada Juli 2021. Pasar aplikasi *mobile* terus menerus mengalami perkembangan, dengan adanya tren baru yang terus muncul diharapkan untuk meningkatkan beberapa sektor industri menjadi semakin lebih maju⁵.

Pada saat ini bank terus berbenah dalam memberikan layanan kepada nasabahnya, semakin canggihnya teknologi informasi, perbankanpun berlomba-lomba memberikan layanan secara cepat dan akurat lewat sistem digitalisasi tak terkecuali layanan *mobile banking*. Bank berlomba-lomba menarik perhatian nasabahnya dengan berbagai keamanan, kenyamanan dan kemudahan bertransaksi melalui fasilitas layanan *mobile banking*, yang hampir menyerupai fitur-fitur di mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang dapat

⁵ Shabrina Ziha Fidela, Meisye Putri Azizah, and Septia Rizka Hidayah, "Tren Pengembangan Aplikasi Mobile: Sebuah Tinjauan Literatur," *Jtmei* 2, no. 4 (2023): 30–48, <https://doi.org/10.55606/jtmei.v2i4.2848>.

dilakukan di mana saja dan kapan saja⁶. *Mobile banking* lebih dikenal dengan sebutan *m-banking* yang merupakan sebuah layanan perbankan dengan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone (melalui aplikasi handphone).

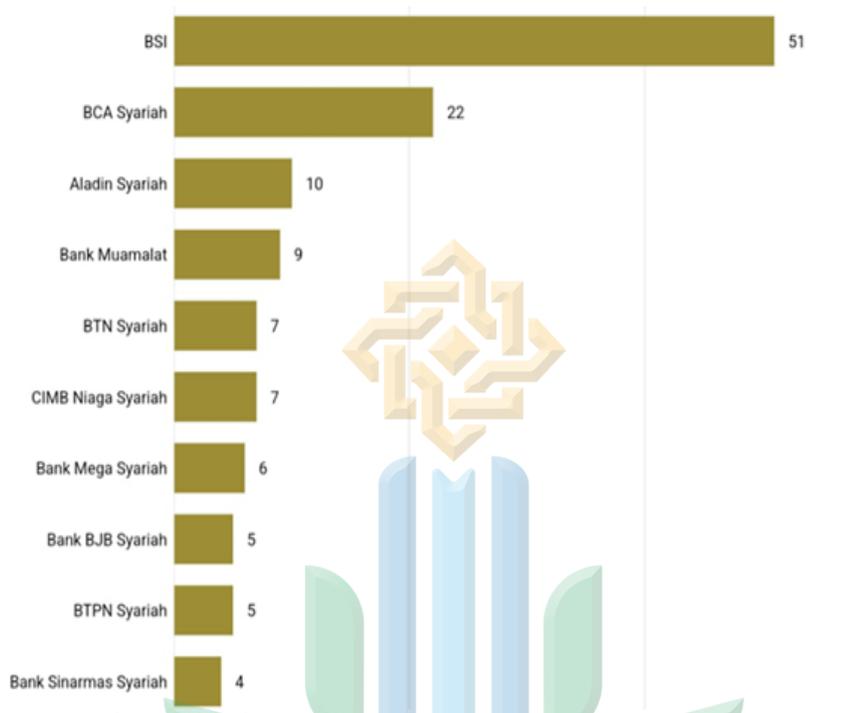
Di Indonesia, *mobile Banking* tidak hanya diperkenalkan melalui perbankan konvensional, tetapi juga dimajukan melalui Bank-Bank dengan konsep syariah. Salah satunya BTN Syariah yang meluncurkan platform sejenis aplikasi *mobile banking* yaitu *BTNS Mobile* yang merupakan sebuah fitur yang menyediakan fasilitas transaksi layanan perbankan melalui telepon pintar. BTN Syariah adalah Unit Usaha Syariah dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan BUMN, yang menjalankan bisnis berdasarkan prinsip syariah⁷. Semakin berkembangnya transformasi digital di sektor perbankan membuat banyak persaingan di antara Bank dalam meningkatkan layanan *mobile banking* mereka demi menarik minat nasabah untuk menggunakan jasa pelayanan tersebut tanpa terkecuali pada bank syariah⁸. Di bawah ini tercantum data aplikasi *mobile banking* syariah yang sering digunakan:

⁶ khanza Jasmine, "Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Nasabah Melalui Layanan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus Putusan Nomor 3/Pdt.Sus-Bpsk/2022/Pn Lsm)," *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* 10, no. 1 (2014): 20–38.

⁷ Amalia Yunia Rahmawati, "Profil Pt. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Pekanbaru," no. July (2020): 15–34.

⁸ Assen M and Ebro A Haile G, "Peggunaan Mobile Banking BTN Syariah Melalui Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode TAM," *Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syariah Hidayatullah Jakarta* 4, no. 1 (2023): 88–100.

Gambar 1.1
Penggunaan *Mobile Banking* Syariah di Indonesia



Sumber: survei populix 2023

Pada gambar 1.1 diatas BTN Syariah masuk ke dalam 5 besar aplikasi *mobile banking* paling banyak dipakai masyarakat Indonesia.

Namun dalam penggunaannya masih banyak keluhan dari para pengguna,

hal ini dapat dilihat dari beberapa ulasan pada aplikasi *play store*.

Gambar 1.2 Ulasan Nasabah Pada Aplikasi *Play Store*


BTNS Mobile
Rating dan ulasan
✕

 **indra arianto** ⋮

★★★★★ 7 Januari 2025

aplikasi tolol developer juga, padahal udh ada pulsa dan jaringan juga bagus, malah gagal mulu aktivasi nya, berkali-kali dicoba tetap "provision time out" ngabisin pulsa, tolol amat ni developer padahal ini aplikasi penting bagi nasabah.

67 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

 **Pandawa Lima** ⋮

★★★★★ 31 Desember 2024

Aplikasinya sudah kuno dan ketinggalan jaman, cuman aplikasi btn syariah aja yang fasilitasnya kuno tidak ada apa2nya bahkan qris pun ga ada. Kapan diperbaharui aplikasinya ini udh tahun 2025. Ayoo donk developer bikin aplikasi btn syariahnya yang canggih dan berkelas jangan mau ketinggalan dengan BSI dan BCA Syariah. Tolong segera diperbaharui dan upgrade aplikasi secepatnya

16 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?


BTNS Mobile
Rating dan ulasan
✕

 **Ari Sandi** ⋮

★★★★ 9 Desember 2024

Aplikasi sangat sangat tidak berguna, saya kasih bintang satu seharusnya saya tidak kasih bintang, saat login saya membaca ketentuan saya setuju, lanjut ke SMS saya kirim pesan balik lagi ke aplikasi BTN loading lama sekali ujung ujung nya "Provision time out" sampe saya ulang 3 kali Masih sama juga, Sampai pulsa saya habis masih tidak bisa juga. Aplikasi nya sungguh sangat buruk.

80 orang merasa ulasan ini berguna

Apakah konten ini berguna bagi Anda?

 **Mahrita Bahri** ⋮

★★★ 26 Desember 2024

Aplikasinya sangat tdk pro dari segi tampilan dan opsi, terlihat seperti buatan amatir, opsi tidak memadai, sangat terbatas untuk pengisian e wallet, dan transaksi e banking lainnya, seperti "asal ada", mungkin memang fokus utamanya transaksi KPR namun sangat disayangkan jika tdk memaksimalkan mobile banking untuk keperluan e transaksi lainnya M-bankingnya seperti bank kecil, jauh dibandingkan mandiri, bca, bri dan bank besar lainnya, bahkan kalah dari bank virtual macam seabank & sejenisnya

PT. Bank Tabungan Negara Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan kantor cabang pertaman di Jakarta.⁹Pada bulan Desember 2023, BTN Syariah Cabang Jember resmi dibuka dan beroperasi. Dilansir dari Mili.Id menurut Muhammad Solihin PJ KCS BTN Syariah Jember, dengan adanya pembiayaan perbankan syariah ini bertujuan untuk membantu masyarakat Jember, serta mendukung upaya pemkab untuk pertumbuhan ekonomi. Hal ini tentunya dapat membantu adaptasi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terutama dalam hal penggunaan BTNS *Mobile*. Dimana BTN Syariah *Mobile* memiliki rating terendah berikut data tabel rating ulasan dari masing- masing bank syariah:

Tabel 1.1 Rating Ulasan Pada *Play Store*

Nama Aplikasi Mobile Banking Syariah	Ulasan Rating
BSI Mobile	4,0
BCA Syariah Mobile	3,2
Aladin: Bank Syariah Digital	4,4
Muamalat DIN	4,0
BTNS Mobile	2,4
OCBC Mobile Indonesia (Bank CIMB)	2,9
M-Syariah (Bank Mega)	3,3
Jago Syariah Bank Digital	4,6
Tepat Mobile (BTPN Syariah)	3,9
Aira Mobile (Bank Nano Syariah)	3,6

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan data gambar dan tabel diatas produk BTNS *mobile* menjadi hal yang perlu dikembangkan lagi dari segi fitur pelayanan yang ada di BTNS *Mobile* menggunakan analisis SOAR agar meningkatkan kualitas

⁹ Putri, "Pengaruh Layanan Mobeiile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah." (Skripsi, UIN Walisongo, 2019), 46.

demi menjaga persaingan *fintech* antar bank syariah, kepercayaan nasabah dan minat calon nasabah.

Perumusan alternatif strategi produk ini dilakukan dengan menggunakan analisis SOAR (*Strengths, Opportunities, Aspirations, Results*), merupakan salah satu alat perencanaan strategis dengan pendekatan yang memfokuskan pada kekuatan dan berusaha untuk memahami keseluruhan sistem dengan memasukkan pendapat dari *stakeholder* yang relevan. Kerangka kerja SOAR berfokus pada perumusan dan pelaksanaan strategi positif dengan mengidentifikasi kekuatan, membangun kreativitas dalam bentuk peluang, mendorong *stakeholder* untuk berbagi aspirasi dan menentukan ukuran dan hasil yang berarti. *Results* atau hasil menunjukkan alternatif strategi pengembangan komoditas subsektor yang diperoleh dengan melihat aspek kekuatan, peluang, dan aspirasi¹⁰. Model SOAR berfokus pada aspek-aspek aspirasi yang dimiliki perusahaan serta hasil yang dapat diukur sesuai keinginan yang dicapai¹¹. SOAR juga memfokuskan pada kekuatan dan peluang yang dimiliki oleh sebuah perusahaan, organisasi, kelompok, atau bisnis. Dalam memutuskan Analisis SOAR dengan di implementasikan melalui aspek-aspek sebagai berikut¹²:

¹⁰ Dhea Ayuni Rahmah, Muhammad Ramadhan, and Juliana Nasution, "Analisis Soar Dalam Penentuan Strategi Pengembangan Pemasaran Produk Tabungan IB Marhamah Martabe Mudharabah Pada Bank Sumut Syariah KCP HM. Joni," *Jurnal Manajemen Akuntansi* 3, no. 1 (2023): 1–23.

¹¹ Wiwid Syahdiyah Sugiartia, "Analisis Soar (Strength, Opportunity, Aspiration & Result) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market," *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2023): 25–34, <https://doi.org/10.55606/jimak.v2i2.1431>.

¹² Dwiky Tegar Santoso & Widyatmini, "Strategi Pengembangan Ekonomi Kreatif Melalui Analisis SOAR (Studi Kasus Pada Bisnis Clothing Solid Object)," *UG Jurnal* 16 (2021): 53–69.

1. *Strength* (Kekuatan)

Merupakan segala hal yang menjadi kekuatan dan kemampuan terbesar yang dimiliki, berupa aset baik aset yang berwujud maupun aset yang tidak berwujud yang mampu mendukung keberlangsungan usaha. Kekuatan akan terus dikembangkan untuk kemajuan perusahaan maupun nasabah.

2. *Opportunities* (Peluang)

Merupakan bagian dari lingkungan eksternal yang harus di analisis agar mudah memahami apa yang harus dilakukan agar dapat dimanfaatkan. Peluang akan memberikan manfaat bagi perusahaan jika perusahaan tersebut mampu meraih peluang dengan cepat dan tepat.

3. *Aspirations* (Aspirasi)

Merupakan harapan, visi dan misi yang ingin dicapai guna membentuk kepercayaan diri terhadap produk, pasar dan hal apapun yang dikerjakan demi visi yang diharapkan sehingga munculah perasaan positif dan semangat dalam meningkatkan kinerja serta pelayanan.

4. *Result* (Hasil)

Merupakan hasil-hasil yang ingin dicapai dalam perencanaan strategis, guna mengetahui sejauh mana pencapaian dari tujuan yang telah disepakati bersama. Agar para anggota perusahaan merasa termotivasi dalam usaha mencapai tujuan yang telah ditetapkan ini, maka perlu dirancang sistem pengakuan dan reward yang menarik.

Pendekatan SOAR ini memungkinkan organisasi untuk membangun masa depan melalui kolaborasi, pemahaman bersama kedepannya. Hal ini

dapat mendorong pola pikir yang berkembang, membantu tim melihat apabila terjadi kesalahan perusahaan, nantinya bisa ditangani dan diatasi sehingga bisa meningkatkan postur keamanan perusahaan serta efisiensi operasional dan produktivitas. Juga dengan cara ini, perusahaan dapat terus bekerja untuk meningkatkan tim dan bisnis sambil tetap berada di tren pasar¹³.

Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Walanda Setyaningrum dengan judul Analisis SOAR Pada Strategi Layanan *Mobile Banking* BSI¹⁴. Dimana hasil penelitian tersebut menjelaskan bahwa hasil yang didapat dari penelitian di lapangan adalah layanan *mobile banking* dapat membantu dan mempermudah kegiatan perbankan nasabah hanya dengan melalui handphone serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Analisis SOAR dalam penggunaan BTNS *Mobile* merupakan jenis penelitian yang masih belum banyak ditelusuri karena sumber referensi terkait BTNS *Mobile* belum banyak ditemukan. Berangkat dari penelitian terdahulu peneliti hendak melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi Mobile Banking BTN Syariah Cabang Jember**”

B. Fokus Penelitian

Terkait motif dan konteks penelitian sebagaimana telah di paparkan diatas, maka fokus penelitian ini yakni: bagaimana penerapan analisis SOAR dalam implementasi aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah Cabang Jember?

¹³ Fitria Rija Umami et al., “Jurnal Sinergi Manajemen” 1, no. 1 (2024): 14–19.

¹⁴ Walanda Setyaningrum Eva, “Analisis SOAR Pada Strategi Layanan Mobile Banking BSI” (Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, 2022), <http://repository.ikhac.ac.id/id/eprint/1325>.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian kali ini, sebagaimana fokus penelitian yang tersebut diatas, yakni untuk mengetahui penerapan analisis SOAR dalam implementasi aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah Cabang Jember

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang alternatif solutif apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi peneliti, instansi, dan masyarakat (nasabah) secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis. Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis atau praktis. Masing-masing manfaat dijelaskan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini dapat menghasilkan informasi, pemahaman ilmiah, serta wawasan baru yang bisa merangsang pemikiran, sehingga penelitian ini berjalan dengan bermakna dan bermanfaat, baik bagi penulis maupun pembaca. Secara praktisi, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman tentang Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi BTNS *Mobile* Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember. Adapun temuan penelitian ini juga bisa digunakan sebagai bahan rujukan untuk penelitian ilmiah yang akan mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang “Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi BTNS *Mobile* Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember”. Harapannya, dapat membantu meningkatkan kualitas aplikasi BTNS *Mobile* terhadap minat nasabah.

b. UIN Khas Jember

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada pemahaman dunia perekonomian, terutama dalam konteks industri bank maupun non bank. Beberapa temuan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa yang ingin mempelajari lebih dalam tentang materi bank maupun non bank. Adapun, temuan ini juga dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan dan bisa publikasi ilmiah di lingkungan UIN Khas Jember.

c. BTN Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga dan bermakna bagi PT. Bank Tabungan Negara Syariah dalam memahami kebutuhan dan prioritas masyarakat. Informasi ini dapat bermanfaat bagi BTN Syariah dalam meningkatkan kualitas aplikasi BTNS *Mobile* terhadap minat nasabah.

d. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat penelitian ini bukan hanya memberikan informasi tentang aplikasi *mobile banking* saja namun juga dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara digital.

E. Definisi Istilah

1. Analisis SOAR

Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis dapat diartikan sebagai proses memahami suatu masalah sederhana hingga dapat ditelaah dengan mudah.

Analisis SOAR (*Strength, Opportunity, Aspiration, Result*)

merupakan pengembangan dari sebuah analisis yang telah ada sebelumnya, yaitu analisis SWOT (*Strength, Weaknes, Opportunity, Threat*).¹⁵ Pada dasarnya, SOAR digunakan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal untuk menghasilkan strategi-strategi menghadapi masa depan, khususnya di dunia bisnis.

2. Aplikasi *Mobile Banking* (AMB)

Pengertian aplikasi *mobile* adalah istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang sudah dirancang khusus untuk

¹⁵ Syahdiyah Sugiartia, "Analisis Soar (Strength, Opportunity, Aspiration & Result) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market."

beroperasi pada seluruh perangkat *mobile* yang ada di *smartphone*.

¹⁶*Mobile Banking* adalah layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi hanya melalui *smartphone*.

Mobile Banking merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* bersifat pribadi dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah.

3. BTN Syariah

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk Perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan *perbankan*. Pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut “BTN Syariah” dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”¹⁷

BTN Syariah merupakan unit usaha dari Bank Tabungan Negara (BTN) yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip perbankan syariah. BTN Syariah melayani berbagai produk perbankan, termasuk pembiayaan kepemilikan rumah, tabungan, deposito, dan layanan digital seperti BTNS *Mobile* untuk memudahkan transaksi nasabah secara online.

¹⁶ Moh. Badruddin Amin, *Tik & Aplikasi Komputer Manajemen Pendidikan Islam*, 2019.

¹⁷ Amalia Yunia Rahmawati, “Profil Pt. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Pekanbaru.”

F. Sistematika Pembahasan

Secara keseluruhan skripsi yang akan tersusun terdiri dari beberapa bab dan masing-masing bab disusun dan dirumuskan dalam sistematika pembahasan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan. bab ini meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan definisi istilah yang penting dalam pembahasan penelitian tersebut.
2. Bab II Kajian Pustaka. dalam bab ini terangkum tentang ringkasan penelitian terdahulu dan kajian teori yang disajikan prespektif dalam penelitian.
3. Bab III Metode Penelitian. yang dibahas dalam bab ini yaitu meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan yang terakhir adalah tahapan penelitian mulai dari awal sampai dengan selesainya proses penelitian.
4. Bab IV Penyajian Data dan Analisis Data. yang tercakup dalam bab ini antara lain yaitu gambaran objek penelitian, penyajian data, serta analisis temuan-temuan penelitian.
5. Bab V Penutup. bab ini meliputi kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan akan berisi hasil temuan atau jawaban dari fokus penelitian secara ringkas, sedangkan saran akan berisi tentang masukan-masukan atau rekomendasi yang positif sehingga mendukung kemajuan instansi terkait.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat mengembangkan teori yang digunakan. Dari penelitian terdahulu, penulis masih jarang menemukan penelitian yang sama, akan tetapi memiliki keterkaitan dalam penelitian terdahulu¹⁸. Dengan mempelajari penelitian terdahulu ini, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam mengembangkan bahan kajian pada penelitian penulis.

1. Penelitian Zulfikar, University Of Malaya 2021. “*Appreciative Inquiry Analysis Through SOAR Approach In The Lens Of Sharia In Facing Industry 4.0 On Indonesia’s Islamic Banking*”

Hasil penelitain ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan Analisis SOAR memberikan peluang pada perbankan syariah dalam mencapai kemajuan. Dengan revolusi industri 4.0 telah memberikan dampak yang luas pada sektor perbankan syariah juga memberikan dampak positif seperti perkembangan teknologi informasi dalam melakukan transaksi perbankan¹⁹.

¹⁸ Yayu Padaniyah and Haryono S.Pd, M.Si, “Perspektif Sosisologi Ekonomi Dalam Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Perusahaan Di Masa Pandemi Covid-19,” *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2021): 32–44, <https://doi.org/10.46918/point.v3i1.902>.

¹⁹ Zulfikar Hasan, “Appreciative Inquiry Analysis Through SOAR Approach In The Lens Of Shariah In Facing Industry 4.0 On Indonesia’s Islamic Banking,” *IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2021): 110–24, <https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i1.3752>.

2. Penelitian Eva Walanda Setyoningrum tahun 2022, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim. Penelitian ini berjudul “Analisis SOAR Pada Strategi Layanan *Mobile Banking* BSI”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* dapat membantu dan mempermudah kegiatan perbankan nasabah hanya dengan melalui handphone serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Serta hasil dari analisis SOAR yaitu *strengths*: layanan transaksi nasabah dapat dilakukan dimana saja, layanan transaksi efisiensi waktu bagi nasabah, memberikan kemudahan dalam bertransaksi, terdapat fitur manajemen kartu, layanan informasi cepat dan mudah dan mudahnya aktivasi *mobile banking* melalui handphone. *opportunity*: penerapan teknologi baru dengan pemanfaatan perkembangan IT, layanan BSI akan menuju *go Internasional* dan perluasan pasar. *aspirations*: bisa cek rekening koran bulanan dan dapat dicetak melalui email, sehingga nasabah tidak perlu ke KC/KCP bank BSI, bisa aktivasi secara mandiri tanpa harus menghubungi *call center* atau ke KC/KCP untuk meminta kode aktivasi dan simulasi bagi hasil dalam penempatan deposito. *results*: maksimalnya layanan pada aplikasi BSI *mobile*, mempermudah nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI *mobile* dan meningkatkan jumlah user BSI *mobile*²⁰.

3. Penelitian Rasyidah Awaliah tahun 2023, Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Penelitian ini berjudul “Dampak *Mobile Banking*

²⁰ Eva, Walanda Setyoningrum “Analisis SOAR Pada Strategi Layanan Mobile Banking BSI” Institut Pesantren KH. Abdul Chalim Sep 1. 2022, <http://repository.uac.ac.id/id/eprint/1324/>.

(*M-Banking*) Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah di BTN Syariah KC Banjarmasin”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* mampu meningkatkan pendapatan dan jumlah transaksi nasabah khususnya transfer, dengan meningkatnya transaksi tersebut bank akan mendapatkan keuntungan dari pendapatan operasional non bunga (*Fee Based Income*). Adanya kemudahan layanan *mobile banking*, akan berpengaruh pada kinerja keuangan perusahaan. Adapun kendala dan resiko yaitu membutuhkan *smartphone* canggih, jaringan kurang stabil, gagal login, dan pergantian nomor HP nasabah yang digunakan saat pendaftaran lupa menggunakan kartu yang mana sedangkan kartu yang digunakan harus ada cursor dan kuotanya, sedangkan resikonya belum pernah yang parah hanya nasabah yang sering lupa Password atau Username nya²¹.

4. Penelitian Muawanah, UIN Purwokerto pada tahun 2023. “Analisis Strategi *Priority Banking Officer* dalam Upaya peningkatan Loyalitas Nasabah Prioritas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kepala Gading 1”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam prakteknya BSI Jakarta Kelapa Gading 1 dalam memberikan layanan prioritas memiliki prosedur dan ketentuan sesuai kebijakan dari BSI Pusat. Strategi *Priority Banking Officer* (PBO) sebagai divisi yang bertanggung atas loyalitas dari nasabah prioritas menerapkan strategi antara lain: melakukan penetrasi

²¹ Abdul Muid ardiyansyah, M, “Dampak Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah Di BTN Syariah KC Banjarmasin,” 2023, 1–14, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.

pasar, memberikan layanan dan produk yang istimewa dan marketing *relationship*. Kemudian terdapat strategi alternatif yang dapat diterapkan oleh PBO dengan menggunakan analisis matriks SOAR²².

5. Penelitian Dhea Ayuni, Muhammad Ramadhan dkk, UIN Sumatera Utara pada tahun 2023. “Analisis Soar Dalam Penentuan strategi Pengembangan Pemasaran produk Tabungan iB Marhamah Martabe Mudharabah Pada Bank Sumut Syariah KCP HM. Joni”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan Analisis SOAR memperoleh strategi SR yaitu *Strength* (kekuatan) dan *Results* (hasil) yang dimanfaatkan untuk memaksimalkan *funding sales officer* sebagai pendukung utama, juga pemanfaatan sosial media dalam memperkuat strategi pemasaran dari produk Tabungan iB Marhamah Martabe Mudharabah di Bank Sumut Syariah agar tidak kalah saing dengan bank syariah lainnya²³.

6. Penelitian Wiwid Syahdiyah, Sugih Arto dkk, Universitas Sumatera Utara pada tahun 2023. “Analisis SOAR (*Strength, Opportunity, Aspiration & Result*) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digital marketing dengan mengaitkan SOAR menunjukkan masalah yang signifikan untuk penelitian lebih lanjut untuk membantu managerial mengambil keputusan dan

²² Abdul Muid ardiyansyah, M et al., *Analisis Strategi Priority Banking Officer Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah Prioritas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kelapa Gading 1*, 2023, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK558907/>.

²³ Rahmah, Ramadhan, and Nasution, “Analisis Soar Dalam Penentuan Strategi Pengembangan Pemasaran Produk Tabungan IB Marhamah Martabe Mudharabah Pada Bank Sumut Syariah KCP HM. Joni.”

mengadopsi inovasi yang tepat. Kajian SOAR membantu mendeskripsikan dan menciptakan inovasi yang dapat diadopsi pada usaha *e-commers* di Indonesia. Analisis SOAR membantu salah satunya dalam hal memilih jalur promosi yang akan digunakan dengan penentuan waktu yang diambil²⁴.

7. Penelitian Rifki Priatna, Fita Nurotul, UIN Walisongo Semarang 2023. “*Turus Card: E -Money Pondok Pesantren Dengan Pendekatan Strengths, Opportunities, Aspirations, Result (SOAR)*”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan Analisis SOAR pesantren dapat mengambil alternatif Strategi SA (*Strength-Aspiration*), Strategi SR (*Strength-Result*), Strategi OA (*Opportunity-Aspiration*), Strategi OR (*Opportunity-Result*). Strategi yang digunakan dapat opsional dan sesuai dengan kebutuhan pengembangannya²⁵.

8. Penelitian Ibnu Syawali Manurung, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, tahun 2024. "Starategi Pemasaran Bank BTN Syariah Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah Terhadap Produk KPR Pada BTN Syariah KCP Setiabudi Menggunakan Analisis Soar"

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan analisis SOAR penulis mengetahui aspek-aspek yang harus di perhatikan oleh pihak Bank BTNS KCP Setia Budi yaitu untuk meningkatkan

²⁴ Syahdiyah Sugiartia, “Analisis Soar (Strength, Opportunity, Aspiration & Result) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market.”

²⁵ M Rifki Priatna And Fita Nurotul Faizah, “Ihtiyath Jurnal Manajemen Keuangan Syariah Turus Card : E-Money Pondok Pesantren Dengan Pendekatan Strengths, Opportunities, Aspirations, Result (Soar)” 7, No. 2 (2023): 170–84.

pengguna dan pengaju KPR BTN Subsidi secara signifikan yang bisa berpengaruh positif terhadap pendapatan dari bank tersebut²⁶.

9. Agung Nugraha, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara pada tahun 2024. Penelitian yang berjudul “Analisis Pemanfaatan *Financisal* Teknologi (BTN *Mobile*) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan)”

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *mobile banking* BTN Syariah memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi nasabah Bank BTN KC Syariah Medan. Bank dapat terus meningkatkan layanannya, termasuk pengembangan fitur baru dan peningkatan keamanan, serta memberikan edukasi yang lebih baik kepada nasabah untuk memaksimalkan manfaat penggunaan *mobile banking*. Dengan demikian, *mobile banking* dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah di masa depan.²⁷

10. Penelitian Lisa Elisa, IAIN Syekh Nurjati pada tahun 2024. “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penggunaan Layanan *Mobile* Masalah di Bank BJB Syariah KCP Kuningan”.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank BJB Syariah KCP Kuningan memiliki Strategi digital marketing yang diterapkan ada empat yaitu dikenal dengan STP (*segmentasi, targeting, positioning*) dan

²⁶ Ibnu Syawali Manurung, “Starategi Pemasaran Bank BTN Syariah Untuk Meningkatkan Nasabah Terhadap Produk KPR Pada BTN Syariah Setiabudi Menggunakan Analisis Soar,” *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2024): 342–55.

²⁷ Agung Nugraha, “Analisis Pemanfaatan Financial Teknologi (BTN Mobile) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan),” *Islamic Economics and Finance* 2, no. 1 (2024): 199–207.

marketing mix yang terdiri dari 4P (*product, price, place, promotion*). Adapun implementasi penggunaan digital marketing terhadap meningkatnya jumlah nasabah untuk menabung di Bank BJB Syariah hingga saat ini semakin meningkat pesat, selain itu pemanfaatan dan penggunaan digital marketing dengan baik oleh karyawannya, sehingga pemasaran bukan hanya dilakukan melalui media cetak tetapi juga pemanfaatan media elektronik yaitu sosial media yang selalu update dengan berbagai konten yang memuat informasi menarik terkait Bank BJB Syariah KCP Kuningan²⁸.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Zulfikar (2021)	<i>Appreciative Inquiry Analysis Through SOAR Approach In The Lens Of Sharia In Facing Industry 4.0 On Indonesia's Islamic Banking</i>	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis SOAR untuk menganalisis dan menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini terletak pada pembahasan penelitian ini membahas tentang dampak revolusi industri 4.0 terhadap sektor perbankan syariah. Sedangkan peneliti membahas tentang <i>mobile banking</i> pada BTN Syariah
2	Eva Walanda Setyoningrum (2022)	Analisis SOAR pada strategi layanan <i>mobile banking</i> BSI	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang masalah <i>mobile banking</i>	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yakni penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia. Sedangkan objek

²⁸ Strategi Pemasaran et al., "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penggunaan Layanan Mobile Masalah Di Bank Bjb Syariah Kcp Kuningan," 2024.

				peneliti yang diteliti oleh penulis pada Bank Tabungan Negara Syariah
3	Rasyidah Awaliah (2023)	Dampak <i>mobile banking (M-banking)</i> terhadap peningkatan industri keuangan perbankan syariah di BTN Syariah KC Banjarmasin	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>mobile banking</i> dan menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini tidak menggunakan analisis soar. Sedangkan peneliti menggunakan analisis soar dalam melakukan penelitian
4	Muawanah (2023)	Analisis strategi <i>priority banking officer</i> dalam upaya meningkatkan loyalitas nasabah prioritas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kepala Gading 1	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yakni penelitian ini pada Bank Syariah Indonesia. Sedangkan objek peneliti yang diteliti oleh penulis pada Bank Tabungan Negara Syariah
5	Dhea Ayuni Rahma, Muhammad Ramadhan, Juliana Nasution (2023)	Analisis SOAR dalam penentuan strategi pengembangan pemasaran produk tabungan iB marhamah martabe mudharabah pada Bank Sumut Syariah KCP H. M Joni	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis SOAR untuk menganalisis dan menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini terletak pada pembahasan penelitian ini membahas tentang pemasaran tabungan iB marhamah martabe mudharabah pada Bank Sumut Syariah KCP H. M Joni. Sedangkan peneliti membahas tentang <i>mobile banking</i> dari BTNS Mobile
6	Wiwid Syadiyah	Analisis SOAR (<i>strength,</i>	Persamaan penelitian ini	Perbedaan penelitian ini

	Sugiarti, Sugih Arto Pujangkoro, Meilita Trayan Sembiring (2023)	<i>opportunity, aspiration, result</i>) sebagai upaya peningkatan penjualan melalui digital market	adalah sama-sama menggunakan analisis SOAR untuk menganalisis dan menggunakan pendekatan kualitatif	terletak pada pembahasan penelitian ini membahas tentang digital marketing. Sedangkan peneliti membahas tentang <i>mobile banking</i>
7	M. Rifki Priatna dan Fita Nurotul Faizah (2023)	<i>Turus card: e-money</i> pondok pesantren dengan pendekatan SOAR (<i>strength, opportunity, aspirations, result</i>)	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis SOAR untuk menganalisis dan menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini membahas tentang penggunaan <i>e-money</i> turus card pada pusat Pendidikan islam yayasan pondok pesantren turus Pandeglang. Sedangkan peneliti membahas tentang <i>mobile banking</i> pada BTN Syariah
8	Ibnu Syawali Manurung (2024)	Strategi pemasaran Bank BTN Syariah untuk meningkatkan jumlah nasabah terhadap produk KPR pada BTN Syariah KCP Setiabudi menggunakan analisis SOAR	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis SOAR untuk menganalisis dan menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini terletak pada pembahasan penelitian ini membahas tentang produk KPR. Sedangkan peneliti membahastentang <i>mobile banking</i>
9	Agung Nugraha (2024)	Analisis pemanfaatan finansial teknologi (BTN <i>mobile</i>) pada bank BTN Syariah (BTN Kc Syariah Medan)	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan analisis SOAR untuk menganalisis dan menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaan penelitian ini terletak pada tujuan analisis yakni peneliti bertujuan menganalisis ke efektivitas dalam menggunakan <i>mobile banking</i> BTN Syariah. Sedangkan penelitian yang

				diteliti oleh penulis menggunakan analisis SOAR dalam implementasi aplikasi <i>mobile banking</i>
10	Lisa Elisa (2024)	Meningkatan penggunaan layanan <i>mobile</i> masalah KCP Kuningan	Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>mobile banking</i>	Perbedaan penelitian ini terletak pada objek penelitiannya yakni penelitian ini di Bank BJB Syariah. Sedangkan objek peneliti yang di teliti oleh penulis pada Bank Tabungan Negara Syariah

Sumber: Data diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian ini memiliki persamaan dan perbedaan signifikat pada penelitian terdahulu. Dapat dilihat bahwa persamaan diatas memiliki persamaan yaitu menggunakan Analisis SOAR sebagai menganalisis dan menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya terletak pada objek dan pembahasan penelitian yang berbeda.

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah menyajikan tentang teori yang digunakan sebagai perpektif baik dalam membantu merumuskan fokus kajian penelitian maupun dalam melakukan analisis data atau membahas temuan-temuan penelitian²⁹. Hal ini menjadikan peneliti untuk mendefinisikan rumusan masalah peneliti dengan tepat dan mencapai tujuan penelitian yang efektif.

²⁹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2014.

1. Analisis SOAR

Kata *analysis* berasal dari bahasa Greek (Yunani), terdiri dari kata “*ana*” dan “*lysis*”. *Ana* artinya atas (*above*), *lysis* artinya memecahkan atau menghancurkan. Secara definitive ialah: “*Analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure*”³⁰.

Pengertian analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungan satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Analisis dapat diartikan sebagai proses memahami suatu masalah sederhana hingga dapat ditelaah dengan mudah.

Analisis merupakan kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu. Menurut para ahli menjabarkan pengertian analisis sebagai berikut³¹:

- a. Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat.
- b. Analisis adalah penguraian pokok persoalan atas bagian-bagian, penelaahan bagian-bagian tersebut dan hubungan antar bagian untuk

³⁰ Dewi Kurniasih et al., “Teknik Analisa,” *Alfabeta Bandung*, 2021, 1–119, www.cvalfabeta.com.

³¹ Roberto Maldonado Abarca, “Sekripsi Analisis,” *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2021, 2013–15.

mendapatkan pengertian yang tepat dengan pemahaman secara keseluruhan.

- c. Analisis adalah penjabaran sesuatu hal, dan sebagainya setelah ditelaah secara seksama.

Adanya analisis SOAR berawal dari penelitian Stavros pada tahun 1998. Stavros melakukan penelitian tentang proses relasional untuk membangun masa depan organisasi menggunakan *Appreciative Inquiry*³². SOAR berasal dari *Lawrence Techological University* (USA) dikembangkan oleh Dr. Jacqueline M Stavros. Metode ini merupakan pengembangan dari analisis SWOT (*Strength, Weaknes, Opportunity, Threat*). Karakteristik dari kerangka SOAR ialah kemampuannya untuk mengundang perwakilan *stakeholders* ke dalam percakapan strategis dan proses perencanaan. Tahapan SOAR meliputi: penentuan *Strengths, opportunities, Aspirations, Result* dan menentukan langkah-langkah kongkrit untuk mencapai kondisi tersebut.

Pada dasarnya, SOAR digunakan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal untuk menghasilkan strategi-strategi menghadapi masa depan, khususnya di dunia bisnis. Model SOAR mengubah pendekatan analisis SWOT yang umumnya fokus pada kelemahan internal dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh perusahaan. Maka sebaliknya,

³² Sus Budiharto Jayaning Sila Astuti, Arief fahmie, *SOAR Analysis Sebuah Pengenalan Dan Implemnetasi Riset*, ed. Adriyanto (jawa tengah: Lakeisha, 2023).

analisis SOAR menekankan pada aspek-aspek aspirasi yang dimiliki perusahaan serta hasil yang dapat diukur yang ingin dicapai³³.

Fokus Analisis SOAR adalah pada kekuatan yang dimiliki oleh internal. Implikasinya, bagaimanapun kendala dan gejolak di eksternal, analisis ini tetap berupaya untuk mencari kekuatan internal untuk menghadapi kondisi eksternal yang kurang baik, tentunya dengan tetap terukur. SOAR juga mengandung unsur *Aspiration* yang membuka peluang kepada banyak individu untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan strategi. Hal ini menjadi berita yang baik mengingat keputusan-keputusan strategis di banyak perusahaan besar hanya dilakukan oleh individu yang berada di *top manager*³⁴.

SOAR terdiri atas *strengths, opportunities, aspirations, dan results*, dan digunakan sebagai sebuah *framework* untuk memandu dialog strategis dengan pendekatan *Appreciative Inquiry* (AI). SOAR diterapkan dengan menggunakan *Appreciative Inquiry* dan dibangun atas empat pertanyaan generatif:

- a. *Strengths* Apa yang membuat kita hebat?
- b. *Opportunities* Apa peluang yang kita miliki?
- c. *Aspirations* Apa impian atau harapan kita?
- d. *Results* Apa capaian yang berarti?

³³ Syahdiyah Sugiartia, "Analisis Soar (Strength, Opportunity, Aspiration & Result) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market," 25-34.

³⁴ Choirul Anam, "Analisis Soar: Kerangka Berpikir Positif Untuk Menghadapi Tantangan Dan Peluang Pendidikan Administrasi Perkantoran Di Era Revolusi Industri 4.0," *Pekbis Jurnal* 12, no. 2 (2020): 85-94, <https://pekbis.ejournal.unri.ac.id/index.php/JPEB/article/viewFile/7876/6788>.

Pada tahun 2009, Stavros memperkenalkan *Quick SOAR*. *Quick SOAR* adalah dialog strategis SOAR yang dilakukan tanpa menggunakan pendekatan 5D atau 5I. Beberapa bentuk pertanyaan-pertanyaan *generative* pada *Quick SOAR* sebagai berikut³⁵:

Tabel 2.2 Quick SOAR

<p>Strengths</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pencapaian apa yang telah kita capai dan kondisi apa yang membantu kita mencapainya? 	<p>Opportunities</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apa yang dapat kita lakukan agar kita dalam mencapai tujuan ini tidak sampai gagal?
<p>Aspirations</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontribusi apa yang ingin anda berikan untuk upaya ini? 	<p>Results</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apa (indikator) yang dapat menunjukkan pada kita bahwa apa yang kita lakukan telah berhasil?

Sumber: Stavros, 2009

a. *Strengths* (Kekuatan)

Merujuk pada potensi dan kemampuan yang dimiliki oleh suatu organisasi, baik dalam bentuk asset fisik maupun non-fisik, yang mendukung kelangsungan perusahaan atau organisasi tersebut.

b. *Opportunities* (Peluang)

Peluang merupakan bagian dari lingkungan eksternal yang perlu dianalisis untuk mendapatkan informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan demi kelangsungan perusahaan.

c. *Aspirations* (Aspirasi)

Keterlibatan dan kontribusi semua pihak dalam suatu organisasi atau kelompok dalam proses perencanaan, dengan tujuan menciptakan visi

³⁵ Jayaning Sila Astuti, Arief fahmie, *SOAR Analysis Sebuah Pengenalan Dan Implemnetasi Riset* (Jawa Tengah: Lakeisha,2023), 60

dan misi yang kuat serta membangun kepercayaan terhadap produk dan faktor-faktor lain dalam kegiatan bisnis, dengan harapan dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan.

d. *Results* (Hasil)

Menetapkan ukuran pencapaian yang diinginkan dalam perencanaan strategis, untuk mengevaluasi sejauh mana pencapaian tujuan yang telah disepakati bersama.

Menurut Rothwell, Stravos, dan Sullivan dalam analisis SOAR menampilkan pendekatan 5-I (lima I) yang dimulai dengan menginisiasi (*initiate*) untuk membantu organisasi mencari tau (*inquire*) kekuatan, peluang, aspirasi, dan hasil; membayangkan (*imagine*) masa depan terbaiknya; menginovasikan (*innovate*) strategi, inisiatif strategis, rencana, sistem, desain, dan struktur; dan menginspirasi (*inspire*) rencana strategis dan strategi untuk menciptakan hasil positif. SOAR tidak hanya memunculkan percakapan yang dibuat dari pertanyaan positif tanpa syarat, tetapi juga melibatkan pendekatan 5-I: *Initiate, Inquire, Imagine, Innovate* dan *implement*. Lima fase pendekatan 5-I dapat dianggap sebagai langkah, dimana setiap langkah melibatkan siklus pemikiran dan percakapan SOAR. Kelima fase tersebut secara singkat didefinisikan sebagai berikut³⁶:

³⁶ Ananda Muhamad Tri Utama, “Analisis Soar Dalam Menentukan Strategi Pengembangan Bisnis Pada Industri Kreatif Busana Muslim Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Industri Kecil Kasay Hijab Indonesia)” 9 (2022): 356–63.

a. *Initiate*

Perencanaan strategis memegang perumusan tentang bagaimana menerapkan SOAR dan mengintegrasikannya dengan metode, proses, dan aplikasi perencanaan strategis yang ada.

b. *Inquire*

Tahapan ini adalah tahap penyelidikan strategis ke dalam nilai-nilai organisasi, misi, kekuatan internal, lingkungan eksternal untuk menciptakan kesempatan, dan percakapan aspirasi dan hasil.

c. *Imagine*

Sebuah untuk mempertimbangkan pengaruh kekuatan, kesempatan, dan aspirasi untuk menciptakan visi bersama organisasi. Setiap pihak yang terlibat dalam proses ini menggunakan kekuatan gambaran positif untuk masa depan sebagai dasar untuk tindakan dan hasil yang positif.

d. *Innovate*

Strategi dirancang untuk menciptakan “bagaimana dan apa” dari jalan terbaik untuk masa depan. Inisiatif strategis diidentifikasi dan diprioritaskan untuk memberlakukan perubahan pada proses, sistem, struktur, dan budaya yang ada pada saat itu, seperti yang dibahas dalam tahap *Imagine*.

e. *Implement*

Komitmen dan rencana-rencana dalam menerapkan atau mengimplementasikan strategi yang digunakan dalam mencapai hasil yang diinginkan.

Matriks SOAR berfungsi untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan yang menggambarkan bagaimana kekuatan dan peluang eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan aspirasi dan hasil terukur yang dimilikinya. Matriks analisis SOAR dibagi menjadi empat kondisi sebagai berikut.

Tabel 2.3 Matriks SOAR

S u l u n g E k s t e r n a l	Internal	<i>Strength</i> Faktor kekuatan internal	<i>Opportunities</i> Faktor peluang eksternal
		<i>Aspirations</i> Faktor harapan dari internal	Strategi SA Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mencapai aspirasi
	<i>Result</i> Hasil yang terukur untuk di wujudkan	Strategi SR Ciptakan strategi yang berdasarkan kekuatan untuk mencapai hasil yang terukur mencapai hasil yang sudah terukur	Strategi OR Strategi yang berorientasi kepada kesempatan untuk berorientasi kepada kesempatan untuk mencapai hasil yang sudah terukur

Gustiansya dkk, 2024

Penjelasan matriks SOAR:

- Strategi SA (Strengths – Aspirations): Strategi ini dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk mencapai aspirasi yang diharapkan.
- Strategi OA (Opportunities – Aspirations): Strategi ini dibuat mengetahui dan memenuhi aspirasi dari setiap pemangku kepentingan yang berorientasi kepada peluang (Opportunities) yang ada.

- c. Strategi SR (Strengths – Results): Strategi ini dibuat untuk mewujudkan kekuatan untuk mencapai hasil (Result) terukur yang sudah disepakati
 - d. Strategi OR (Opportunities – Result): Strategi ini berorientasi kepada peluang untuk mencapai hasil (Result) terukur yang sudah ditentukan.
2. Aplikasi Mobile Banking (AMB)

Perkembangan teknologi di Indonesia yang semakin pesat telah berubah lanskap industri jasa keuangan secara fundamental. Dalam era digital saat ini, dengan meningkatnya penggunaan internet dan smartphone di Indonesia membuat lembaga jasa keuangan dapat memanfaatkan teknologi digital untuk masyarakat³⁷. Kemajuan teknologi benar-benar membawa perubahan yang signifikan pada cara bank melayani kebutuhan transaksi keuangan di masyarakat. Jika pada masa lalu para nasabah harus datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi seperti setor uang, tarik dana, transfer dan lain-lain, maka di zaman modern ini nasabah tidak perlu repot-repot ke kantor bank. Zaman sekarang transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Sederhananya saat ini adalah era digital banking dengan menggunakan aplikasi.

Aplikasi merupakan suatu perangkat lunak software atau program komputer yang beroperasi pada sistem tertentu yang diciptakan dan dikembangkan untuk melakukan perintah tertentu. Istilah aplikasi sendiri diambil dari bahasa inggris *application* yang dapat diartikan sebagai

³⁷ Nurul Setianingrum et al., “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–17.

penerapan atau penggunaan. Aplikasi juga dapat diartikan sebagai suatu perangkat lunak yang dibuat sebagai *front end* sebuah sistem yang dipakai untuk mengelola data sehingga menjadi suatu informasi yang bermanfaat bagi pengguna. Aplikasi juga dapat diartikan suatu komponen yang bermanfaat sebagai media untuk mengoperasikan pengolahan data atau kegiatan lainnya³⁸.

Aplikasi *Mobile* merupakan salah satu teknologi yang paling populer dan berkembang saat ini. Aplikasi *mobile* dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti komunikasi, informasi, hiburan, pendidikan, bisnis, dan lain-lain. Aplikasi *mobile* juga dapat memberikan nilai tambah dan keunggulan kompetitif bagi individu maupun organisasi yang menggunakannya³⁹. Aplikasi *mobile* juga bisa diartikan sebagai istilah yang digunakan untuk mendeskripsikan aplikasi internet yang sudah dirancang khusus untuk beroperasi pada seluruh perangkat *mobile* yang ada di *smartphone*. Seiring dengan kemajuan teknologi, layanan *internet banking* makin mudah, karena didukung oleh infrastruktur jaringan yang makin baik, teknologi koneksi baru, komputer yang makin mudah digunakan. Perkembangan *smartphone* dengan layar sentuh, yang memungkinkan *mobile banking* makin membuat nasabah lebih mudah

³⁸ Amin, Tik & Aplikasi Komputer Manajemen Pendidikan Islam.

³⁹ Maniah Maniah Yusuf Wahyu, Setiya Putra, Aisyah Mutia Dawis, *Pengantar Aplikasi Mobile*, ed. haurutama, pertama (sukabumi, 2023), <https://books.google.co.id/books?id=2tLcEAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PP3#v=onepage&q&f=false>.

melakukan transaksi perbankan tanpa bantuan *teller*.⁴⁰ *Mobile banking* adalah layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh bank untuk nasabahnya melakukan transaksi hanya melalui *smartphone*. *Mobile banking* merupakan transaksi keuangan yang dilakukan menggunakan perangkat *mobile* yang bersifat pribadi dimana pada umumnya berupa ponsel atau *smartphone* yang sumber dananya berasal dari tabungan para nasabah. *Mobile banking* juga bertujuan agar nasabah tidak ketinggalan jaman dalam menggunakan media handphone yang biasanya digunakan untuk berkomunikasi tetapi juga dapat digunakan untuk berbisnis atau bertransaksi⁴¹.

Layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, dan lain-lain. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja. Pada akhirnya Bank beramai-ramai menyediakan fasilitas *M-Banking* demi mendapatkan kepuasan dan peningkatan jumlah nasabah.⁴²

Mobile Banking BTN Syariah adalah aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui *smartphone* dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja

⁴⁰ Bayu Prawira, Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia, (Malang: Media Nusa Creative, 2021) no. 210622

⁴¹ Eka S and Ulfiana, "Mobile Banking Adalah Layanan Perbankan Digital Yang Ditawarkan Oleh Bank Untuk Nasabahnya Melakukan Transaksi Hanya Melalui Smartphone. Mobile Banking Merupakan Transaksi Keuangan Yang Dilakukan Menggunakan Perangkat Mobile Bersifat Pribadi Dimana Pada U" 21, no. 1 (2020): 1–9.

⁴² Andilie Lily Wijanarto and Deni Wardani, "Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA Di Kota Depok)," *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 6, no. 1 (2022): 1, <https://doi.org/10.35384/jemp.v6i1.228>.

dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank dengan aman, cepat dan mudah. Manfaatnya, dapat mengetahui dan melakukan berbagai transaksi bagi nasabah perseorangan, aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah dapat di download melalui *Play Store* dan di instal pada handphone, dan registrasi praktis dan dapat langsung digunakan. Tampilan aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah sebagai berikut:

Gambar 2.1
Aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah



Berikut cara registrasi aplikasi *Mobile Baking* BTN Syariah:

a. Cara registrasi pada *Mobile Banking* BTN Syariah

- 1) Buka Play Store atau App Store di handphone, lalu instal aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah.
- 2) Kemudian setelah selesai mendownload, kemudian buka dan jalankan aplikasinya
- 3) Lalu pilih login
- 4) Masukkan data pribadi anda dengan benar seperti email, nomer handphone, alamat email, dan nama lengkap. Pastikan data yang kalian cantumkan sesuai dengan identitas resmi. Jika registrasi telah selesai, maka *mobile banking* BTN Syariah sudah dapat digunakan.

b. Fitur-fitur pada *Mobile Banking* BTN Syariah

Fitur merupakan suatu karakteristik khusus pada suatu produk

atau alat seperti televisi, ponsel, dan lain sebagainya. Seseorang akan selalu tertarik pada fitur produk yang ditawarkan. Apabila nasabah merasa puas serta kebutuhannya dapat terpenuhi oleh fitur layanan yang ada di dalam menu *mobile banking* maka akan mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Kemudahan pengguna adalah faktor penting yang harus diperhatikan oleh nasabah dalam penggunaan jasa layanan perbankan, tidak jarang nasabah juga

mempertimbangkan pengguna layanan *mobile*⁴³. Beberapa fitur yang ada di aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah sebagai berikut:

Gambar 2.2
Fitur-Fitur Aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah



Produk bank itu sendiri adalah jasa yang ditawarkan kepada nasabah untuk mendapatkan perhatian untuk dimiliki, digunakan atau di konsumsi untuk memenuhi kebutuhan, dan keinginan nasabah.

⁴³ Badaruddin and Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community ,” *Telanaipura Jambi* 1, no. 1 (2021): 36122.

3. BTN Syariah

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian di sebuah negara termasuk Indonesia. Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998, Bank merupakan lembaga perantara keuangan, Dimana Bank bertugas untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, deposito dan kemudian menyalurkan dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak⁴⁴. Perbankan lembaga yang penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi. Peran penting perbankan yaitu mampu menjadi lembaga intermediasi antara pihak yang memiliki dana dengan pihak yang membutuhkan dana, sehingga penyaluran dana dapat berjalan lancar⁴⁵. Perbankan merupakan institusi yang penting dalam perekonomian, hal ini karena perbankan menjadi jembatan penghubung antara pihak yang kekurangan dana (*deficit*) dengan pihak yang kelebihan (*surplus*) dana, dimana keduanya merupakan kenyataan dalam kehidupan di Indonesia, sistem perbankan yang di jalankan adalah *Dual Banking System*, dimana ada dua macam perbankan yang beroperasi dan di akui, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah⁴⁶. Perbankan konvensional didalam melakukan usahanya mengandalkan suku bunga, sedangkan perbankan syariah dalam operasionalnya tidak menggunakan suku bunga tetapi

⁴⁴ Masfi Sya'fiatul Ummah, *Perbankan, Sustainability (Switzerland)*, vol. 11, 2019,

⁴⁵ Khamdan Rifa et al., "Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital Age," *Journal of Positive School Psychology* 2022, no. 10 (2022): 2966–74, <http://journalppw.com>.

⁴⁶ Lukman Hakim, *Manajeme Perbankan Syariah*, 2016, <https://books.google.co.id/books?id=X9xDDwAAQBAJ>.

menggunakan mekanisme lain, seperti bagi hasil, *fee* dan penetapan margin.

Bank syariah sesuai dengan namanya merupakan bank yang didasarkan kepada ajaran-ajaran islam (syariah), yang tidak beroperasi dengan bunga dan merupakan implementasi dari aturan-aturan fikih dalam bermuamalah. Dalam operasionalnya, bank syariah tidak menggunakan mekanisme bunga dalam setiap transaksinya karena hal ini dianggap sebagai mekanisme yang ribawi, sehingga menggunakan mekanisme yang lain yang tidak bertentangan dengan aturan syariah islam. Konsep perbankan syariah juga dikenal dengan perbankan yang menggunakan mekanisme berbagi keuntungan dan juga berbagi kerugian, atau dikenal dengan *Profit and Loss Sharing (PLS)* yaitu hubungan yang terbangun antara nasabah dengan perbankan bisa disebut juga hubungan kemitraan, sehingga ketika mitra (Nasabah ataupun Bank) mengalami keuntungan, maka akan di sharing dengan mitra lainnya (Bank ataupun Nasabah), tentunya dengan porsi sesuai dengan kesepakatan, demikian juga ketika mengalami kerugian, maka akan dibagi sesuai dengan kesepakatan yang terjadi di awal akad.

Berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan adanya Bank Syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun kian ketat. Belum lagi dengan dikeluarkannya PBI No.4/1/PBI/2002 tentang

perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah Bank Syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).

Bank Tabungan Negara atau BTN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk Perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan perbankan. Sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukkan oleh Pemerintahan Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/Mk/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN⁴⁷.

Pembentukan Unit Usaha Syariah memperkokoh tekad ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya. Selanjutnya Bank BTN Unit Usaha Syariah disebut BTN Syariah dengan motto “Maju dan Sejahtera Bersama”. BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan *Strategic Bussiness Unit*

⁴⁷ R Mohammad Rizki, “Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.” 1, no. 69 (2020): 32–51.

(SBU) ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keungguln prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga Bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004.

Tujuan pendirian UUS Bank Tabungan Negara adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah, dan memberi manfaat yang setara, seimbang dalam pemenuhan kebutuhan kepentingan nasabah dan Bank. PT. Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan bagian dari Bank Tabungan Negara Konvensional yang merupakan Bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan depositos serta menyalurkannya kembali melalui sektor Riil dari berbagai produk pembiayaan KPR, Multiguna, Investasi dan modal kerja. Sesuai dengan mottonya “Maju dan Sejahtera Bersama”, maka Bank Tabungan Negara Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerpan imbalan bagi hasil antara nasabah dan Bank.

Pada beberapa tahun terakhir Bank BTN melakukan transformasi digital dengan meningkatnya aplikasi *mobile banking* BTN. Perubahan transaksis digital yang dilakukan Bank BTN sangat meningkat pesat. Dilansir dari Kontan.co.id menurut Nixon Napitupulu selaku Direktur Utama Bank BTN transformasi yang dilakukan sejak tahun 2019 telah membawakan hasil pada tahun 2023 dan pertumbuhan transaksi BTN

Mobile naik 60,1%. Ujarnya “BTN ingin terus menciptakan rantai nilai berkelanjutan dalam ekosistem digital, terutama pada core bisnis dibidang KPR”.

Gambar 2.3
Grafik Transformasi Meningkatkan BTN *Mobile*



Transformasi digital yang dilakukan BTN dalam meningkatkan aplikasi *mobile banking* ternyata dilakukan pula oleh BTN Syariah yang mana anak induk dari Bank BTN konvensional. Kemajuan digitalisasi yang terus berkembang pesat meningkatkan permintaan akan talenta digital. Persaingan untuk mendapatkan talenta digital diperkirakan akan terus menjadi tantangan bagi industri perbankan kedepan.

Bank BTN Syariah bagian dari Bank BTN Konvensional, berkomitmen untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi dengan mengembangkan inovasi berbasis digital untuk bisnisnya. Menurut Andi Nirwanto selaku IT & Digital Bank BTN menyatakan bahwa BTN Syariah akan terus bertransformasi menjadi bank modern dan adaptif terhadap perkembangan digital. Bank BTN Syariah akan terus mengembangkan layanan Digital Banking untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah dan mendukung kinerja karyawan dalam memberikan layanan optimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati⁴⁸. Penelitian kualitatif juga didefinisikan sebagai konsep, strategi pencarian makna, pengertian, fokus dan multimetode, dan simbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena, serta disajikan secara naratif dalam penelitian ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Hal tersebut disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif.

Penelitian yang diteliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dan jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan instrument kunci yang bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Analisis SOAR Dalam Implementasi Mobile Banking BTN Syariah Cabang Jember.

⁴⁸ Marinu Waruwu, "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di BTN Syariah Cabang Jember yang berlokasi di Jalan Hayam Wuruk No. 15, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Dengan di fokuskan pada Mobile Banking BTN Syariah dengan menggunakan Analisis SOAR. Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana suatu penelitian dilakukan. Penetapan suatu lokasi penelitian merupakan tahapan penting dalam penelitian, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian maka akan mempermudah penulis melakukan penelitian sesuai dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis⁴⁹. Alasan penulis mengambil Lokasi Penelitian di BTN Syariah Cabang Jember, karena BTN Syariah Cabang Jember merupakan unit usaha syariah yang baru resmi berjalan tahun lalu, hal ini tentunya membutuhkan adaptasi dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terutama dalam hal penggunaan BTNS Mobile.

C. Subyek Penelitian

Penentuan Subjek Penelitian menggunakan teknik *purposive*, yaitu Teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu⁵⁰. Dalam pertimbangan tertentu inilah, informan ditentukan dari penilaian yang dianggap paling paham mengenai implementasi *Mobile Banking* BTN Syariah dengan menggunakan analisis soar bagi nasabah maupun karyawan BTN

⁴⁹ Siti Daimatus Sholehah, "Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Juni 2022," no. September 2021 (2022): 2021–22.

⁵⁰ Program Studi and Perbankan Syariah, *Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui Bsi Mobile Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Desember 2023*, 2023.

Syariah Cabang Jember, sehingga dalam penelitian atau informan yang terlibat yaitu:

1. *Operation Head* BTN Syariah (Bapak Tito)
2. *Financing Service* BTN Syariah (Niluh Dismayanti)
3. *Customer Service* BTN Syariah (Karina Ayu Maulidya)
4. *Teller Service* BTN Syariah (Intan Aprilia)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data dengan berinteraksi dengan informan atau subjek yang diteliti. Dalam usaha pengumpulan data, penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah dengan kenyataan di lapangan, pemahaman secara detail permasalahan guna menemukan pertanyaan yang akan dituangkan dalam kuesioner, ataupun untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat⁵¹.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur,

⁵¹ Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. 2014

semi terstruktur, dan tak terstruktur. Wawancara yang penulis terapkan adalah wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Dalam hal ini tidak semua pengguna BTNS *Mobile* diwawancarai oleh penulis, hanya beberapa pengguna saja yang penulis wawancarai. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan. Adapun informasi yang ingin diketahui oleh peneliti ialah:

- a. Mengetahui fitur yang sudah dikembangkan berupa apa saja.
 - b. Mengetahui peluang *fintech* dalam memperkuat layanan aplikasi *mobile banking*.
 - c. Mengetahui kontribusi pada tujuan aspirasi perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih inklusif dan personal.
 - d. Mengetahui hasil dari pengembangan *Mobile Banking* BTN Syariah.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu bentuk kegiatan atau proses dalam menyediakan berbagai dokumen dengan memanfaatkan bukti yang akurat berdasarkan pencatatan dari berbagai sumber⁵². Data-data yang ingin didapat dari metode dokumentasi ini adalah:

- a. Sejarah berdirinya BTN Syariah Cabang Jember.
- b. Visi dan Misi BTN Syariah Cabang Jember.
- c. Struktur Organisasi BTN Syariah Cabang Jember.
- d. Foto-foto yang pendukung dan berkaitan dengan penelitian.

⁵² Hajar Hasan, "Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri," *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer)* 2, no. 1 (2022): 23–29, <http://ejournal.stmik-tm.ac.id/index.php/jurasik/article/view/32>.

E. Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain⁵³.

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan cara menyintesiskannya, mengorganisasikan data, mencari dan menemukan pola, serta menemukan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap, yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan serta penyerdanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses

⁵³ Anggraeni, "Metode Penelitian," *Repository.Iainpare*, 2021, 32–41, <http://repository.iainpare.ac.id/2456/4/15.2300.073.BAB.203.pdf>.

penelitian data di lapangan.⁵⁴ Pada dasarnya proses reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif yang bertujuan untuk memperjelas, mengarahkan, menajamkan, menggolongkan dan membuat suatu fokus dengan membuat hal-hal yang kurang penting.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disajikan harus sederhana, jelas agar mudah dibaca⁵⁵.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses terakhir dari langkah-langkah yang dilakukan. Penarikan kesimpulan diambil dari data yang telah dianalisis dan data yang sudah dicek berdasarkan bukti yang didapatkan dilokasi penelitian⁵⁶.

F. Keabsahan Data

Setelah data didapatkan dan terkumpul maka sebelum peneliti melakukan laporan dari hasil penelitian tersebut, kemudian peneliti mengoreksi kembali data-data yang diperoleh dengan mengkoscek data-data yang sudah didapatkan dari hasil observasi, wawancara, dan dokumen

⁵⁴ Pendidikan Agama, Islam Di, and M A N Medan, "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di MAN 1 Medan," *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP* 3, no. 2 (2022): 147–53, <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>.

⁵⁵ "Simak Contoh Penyajian Jenis Data Statistik Grafik," *dqlab.id*, September 24, 2024, <https://dqlab.id/simak-contoh-penyajian-jenis-data-statistik-grafik>.

⁵⁶ Agama, Di, and Medan, "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di MAN 1 Medan."

tersebut. Setelah itu data yang di dapat dari peneliti kemudian bisa diuji keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu cara paling penting dan mudah dalam uji keabsahan penelitian adalah dengan melakukan triangulasi peneliti, metode, teori, dan sumber data. Triangulasi dengan sumber data merupakan proses membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam metode penelitian kualitatif. Triangulasi ini bertujuan untuk menguji sebuah kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber.

G. Tahap-tahap Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis ini ada beberapa tahap yakni sebagai berikut :

1. Tahapan Pra Lapangan

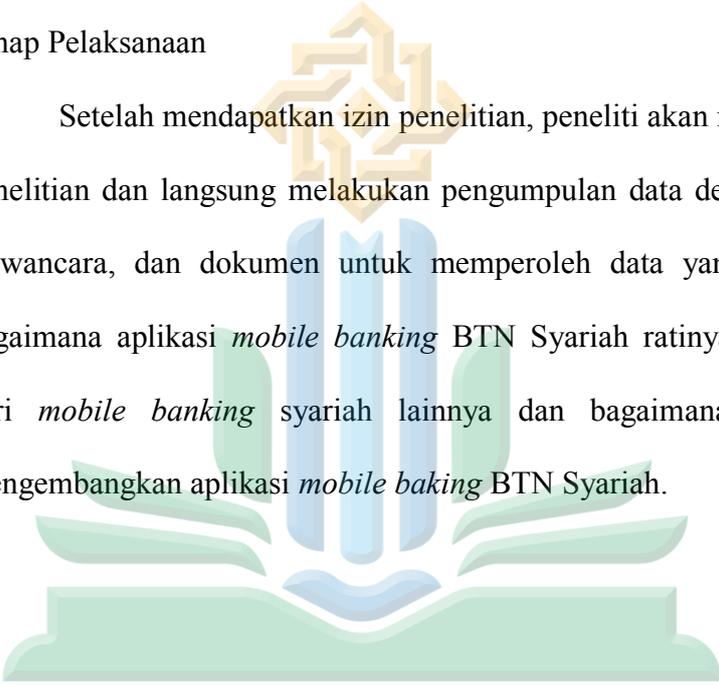
Tahap pertama yang dilakukan dalam hal ini oleh penulis adalah mencari beberapa masalah yang ada, setelah itu dilanjutkan dengan mencari referensi-referensi yang relevan dengan masalah yang ada.

Peneliti mengambil permasalahan tentang faktor faktor yang menyebabkan aplikasi mobile banking BTN Syariah ratinya paling rendah dari mobile banking syariah lainnya dengan mengangkat judul “Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi BTNS *Mobile* Pada Bank Tabunga Negara Syariah”

Adapun tahapan-tahapan Pra Lapangan adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan lokasi penelitian
 - b. Menyusun rancangan penelitian
 - c. Mengurus perizinan
 - d. Menyiapkan perlengkapan yang dibutuhkan dalam penelitian
2. Tahap Pelaksanaan

Setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti akan memasuki objek penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumen untuk memperoleh data yang valid terkait bagaimana aplikasi *mobile banking* BTN Syariah ratingnya paling rendah dari *mobile banking* syariah lainnya dan bagaimana analisis soal mengembangkan aplikasi *mobile banking* BTN Syariah.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Profil BTN Syariah Jember

BTN Syariah kantor cabang Jember diresmikan Senin (11/12/2023), merupakan cabang ke- 35 dan yang pertama untuk wilayah Jember, Branch Manager BTN KCS Jember Muhammad Solihin menyatakan bahwa Jember memiliki potensi besar bagi perbankan syariah dan juga bertujuan untuk memabantu masyarakat Jember, serta mendukung upaya pemerintah kabupaten untuk bertumbuhan ekonomi. BTN Syariah fokus pada produk perumahan dan memiliki tiga produk yaitu KPR BTN Sejahtera iB, KPR Platinum iB, dan KPR BTN Indent iB. Selain itu juga menyediakan beberapa produk tabungan syariah kepada Masyarakat dengan sistem bagi hasil yang menguntungkan, seperti Tabungan BTN prima iB, juga produk Dana seperti Giro BTN iB⁵⁷.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

⁵⁷ Amalia Yunia Rahmawati, "Profil Pt. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Pekanbaru." 15-34, 2020

2. Letak Geografis Bank BTN Syariah Cabang Jember



Gambar 4.1
Letak Geografis Bank BTN Syariah Cabang Jember

Penelitian ini dilakukan di BTN Syariah Cabang Jember yang beralamat:

- a. Alamat : Jl. Ahmad Yani, Kp. Using, Kepatihan, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur.
- b. Didirikan Pada : Tanggal 11 Desember 2023
- c. Kode Pos : 68118
- Telpon : 0331484611

3. Visi dan Misi

- a. Visi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Jember

Mendukung visi PT. Bank Tabungan Negara Konvensional, yakni menjadi “ *Strategic Bussiness Unit (SBU)* ” BTN yang sehat, menguntungkan dan termuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

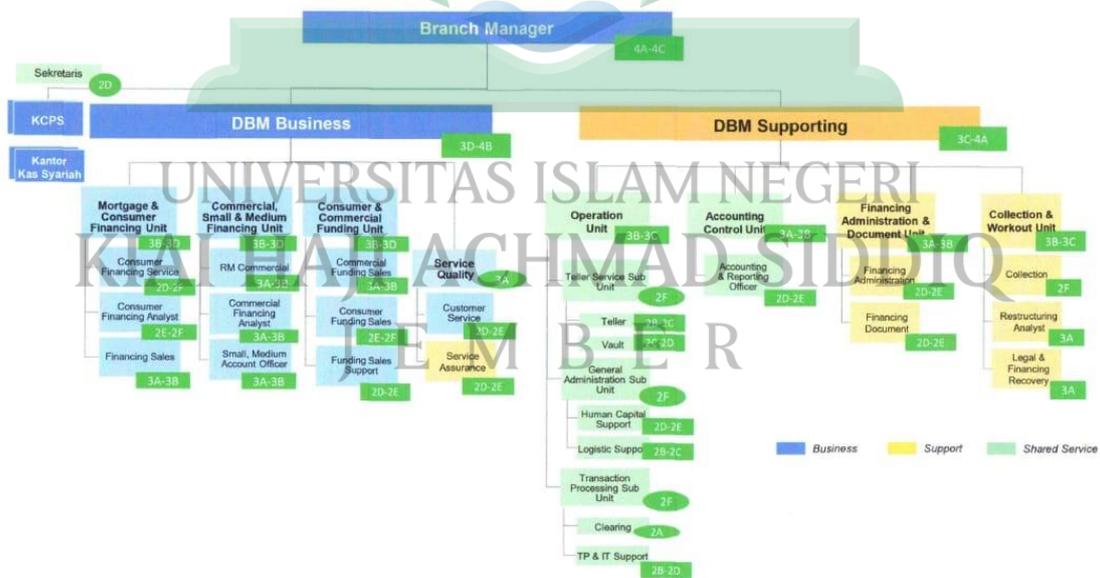
- b. Misi PT. Bank Tabungan Negara Syariah Jember

Misi PT. Bank Tabungan Negara Syariah menunjang misi Bank Tabungan Negara Konvensional, yakni:

- 1) Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, usaha kecil menengah.
- 2) Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategi berbasis teknologi tertinggi.
- 3) Menyiapkan dan mengembangkan *Human Capital* yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.
- 4) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *Good Corporate Governance* untuk meningkatkan *Shareholder value*.

4. Struktur Organisasi

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BTN Syariah Cabang Jember 2024



Berikut di uraikan penjelasan mengenai tugas dari tiap – tiap bagian dalam struktur organisasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Jember⁵⁸:

- a. *Branch manager* (Kepala Kantor Cabang) merupakan seorang yang penjabat menjadi pemimpin yang diberi tanggung jawa untuk memimpin kantor cabang, bertanggung jawab langsung. Kepada direksi dan mempunyai bawahan langsung. Tugas dan wewenang:
 - 1) Memimpin kantor cabang
 - 2) Melaksanakan pengawasan akan tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dan mengadakan evaluasi terhadap tugas-tugas tersebut.
 - 3) Mengelola kekayaan bank dan seluruh kegiatan usaha kantor cabang.
- b. *Secretary (General Branch Administration Officer)*, mengatur segala aktifitas dan administrasi bagi kepentingan kepala cabang dan bertanggung jawab terhadap efisiensi aktifitas kesekretariatan kepala cabang.
- c. *Kantor Cabang Pembantu Syariah (KCPS)* bertugas membantu melaksanakan kegiatan usaha perbankan, dengan alamat tempat usaha yang jelas tempat KCPS melakukan usaha.
- d. *Deputy Branch Manager* (Wakil Kepala Cabang) merupakan seorang yang mendapat tugas langsung berada dibawah *Branch Manager* untuk

⁵⁸ Susi Indriani Harahap, “Dalam Pembiayaan Modal Kerja Di Pt . Bank Muamalat Indonesia,” 2015.

mengkoordinasikan pelaksanaan aktifitas sehari-hari sesuai dengan bidangnya masing-masing. *Deputy Branch Manager* memiliki bawahan berikut:

1) *Mortgage & Consumer Financing Unit* bertugas mengkoordinasikan pencapaian target bisnis melalui *marketing* dan proses kredit yang efektif dan efisien serta sesuai dengan ketentuan yang berlaku. *Mortgage & Consumer Financing Unit* memiliki bawahan berikut:

a) *Consumer Financing Service* yang bertugas melayani dan memastikan tercapainya standar layanan dan proses permohonan kredit.

b) *Consumer Financing Analyst* yang bertugas menghasilkan kredit konsumen yang berkualitas melalui standar proses yang ditetapkan.

c) *Financing Sales* yang bertugas melakukan pemetaan dan pengusulan target potensi bisnis pembiayaan consumer wilayah kerjanya.

2) *Commercial Small & Medium Financing unit* bertugas melakukan koordinasi pencapaian target dana dan pembiayaan komersial termasuk evaluasi secara periodik. *Commercial Small & Medium Financing unit* memiliki bawahan berikut:

- a) *Relationship Management Commercial* bertugas membuat usulan rencana kerja serta anggaran bidang kerjanya sesuai kebutuhan.
 - b) *Consumer & Commercial Funding Unit* bertugas bertanggung jawab atas strategi dan usulan rencana pencapaian target dana *consumer* dan *commercial*.
 - c) *Service Quality* bertugas menindaklanjuti laporan unit *customer service* maupun dari unit kerja lain bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai dengan ketentuan prinsip mengenal nasabah.
- 3) *Deputy Branch Manager Supporting (DBM Supporting)* bertugas menyusun kebijakan dan strategi dalam mengelola Operasional Bank. *DBM supporting* memiliki bawahan sebagai berikut:
- a) *Operation Unit* bertugas memantau kinerja operasional untuk memastikan efektivitas dan efisiensi.
 - b) *Accounting Control Unit* bertugas melakukan supervisi atas terselenggaranya pencapaian kinerja dari setiap divisi.
 - c) *Financing Administrasi & Document Unit* bertugas bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas *financing administrasi* dan *financing document*.

B. Penyajian Data dan Analisis

1. Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember

Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi bagi nasabah. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara cepat dan aman, seperti cek saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan, semua dapat dilakukan melalui smartphone. Dengan demikian, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi sehari-hari, sehingga menghemat waktu dan meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan. Hal ini sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi.

Penggunaan aplikasi BTNS Mobile juga meningkatkan keamanan transaksi dengan sistem keamanan yang memadai, sehingga nasabah dapat merasa aman saat melakukan transaksi secara online. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan nasabah untuk memantau aktivitas rekening mereka secara real-time, memperbarui informasi rekening, dan melakukan pembelian serta pembayaran dengan mudah. Dengan demikian, Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember dapat meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks, terutama di era digital saat ini. Implementasi aplikasi ini juga sejalan

dengan visi bank untuk memperluas jaringan dan meningkatkan pengalaman nasabah melalui teknologi yang inovatif. Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito menjelaskan:

“...latar belakangnya adalah karena nasabah sekarang butuh akses yang lebih mudah dan cepat untuk layanan perbankan. Dengan teknologi yang makin maju, orang ingin bisa melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke bank. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah dengan menggunakan teknologi, memperluas jangkauan layanan, dan membuat operasional bank lebih efisien. Dengan begitu, aplikasi ini diharapkan bisa memudahkan transaksi bagi nasabah dan juga meningkatkan kepuasan mereka terhadap bank.”⁵⁹

Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember merupakan respons terhadap kebutuhan nasabah akan akses perbankan yang lebih mudah dan cepat. Dengan kemajuan teknologi, masyarakat menginginkan kemampuan untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. Tujuan utama dari aplikasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan, dan meningkatkan efisiensi operasional bank. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan transaksi bagi nasabah serta meningkatkan kepuasan mereka terhadap bank, sehingga memperkuat posisi bank dalam menyediakan layanan perbankan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

⁵⁹ Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito, *Wawancara*, 23 September 2024

2. Aspek Kekuatan (*Strengths*) Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember

Aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember menunjukkan beberapa aspek kekuatan yang signifikan. Pertama, aplikasi ini memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi perbankan, memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui smartphone mereka. Fitur-fitur seperti informasi saldo, transfer cepat dengan BI-Fast, pembayaran, dan pembelian, semuanya dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan cara yang aman dan efisien. Selain itu, aplikasi ini juga sesuai dengan prinsip syariah, sehingga memenuhi kebutuhan nasabah yang mencari layanan perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai agama mereka.

Kekuatan lain dari aplikasi BTNS Mobile adalah kemampuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan bank.

Dengan antarmuka yang intuitif dan proses aktivasi yang mudah, nasabah dapat dengan cepat memulai penggunaan aplikasi ini. Selain itu, aplikasi ini juga menawarkan biaya transaksi yang kompetitif dan kemudahan akses melalui perangkat mobile, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember dapat meningkatkan posisinya di pasar perbankan syariah dengan menawarkan layanan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini juga membantu bank untuk mempertahankan dan

meningkatkan basis nasabahnya di tengah persaingan yang ketat di industri perbankan.

Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito menjelaskan:

“...BTN Syariah Jember memiliki beberapa kekuatan dalam implementasi aplikasi Mobile Banking. Pertama, mereka menawarkan kemudahan transaksi yang cepat dan aman melalui aplikasi BTN Syariah Mobile Banking. Fitur-fitur seperti transfer cepat dengan BI-Fast, pembayaran, dan pembelian memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, proses registrasi dan aktivasi yang mudah juga menjadi kelebihan, terutama bagi mereka yang membuka rekening secara online.”⁶⁰

Mobile Banking di BTN Syariah Jember menunjukkan beberapa kekuatan yang signifikan. Aplikasi ini menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi, memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan cepat dan aman tanpa harus mengunjungi kantor. Fitur-fitur seperti transfer cepat dengan BI-Fast, pembayaran, dan pembelian semuanya dirancang untuk memudahkan proses transaksi. Selain itu, proses registrasi dan aktivasi yang mudah juga menjadi kelebihan, terutama bagi mereka yang membuka rekening secara online. Dengan demikian, aplikasi ini memenuhi kebutuhan nasabah akan akses perbankan yang lebih mudah dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank.

Selain pernyataan Pak Tito diatas, pihak Financing Service BTN Syariah, Niluh Dismayanti, menyatakan:

⁶⁰Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito, *Wawancara*, 23 September 2024

“...sumber daya yang dimiliki oleh BTN Syariah Cabang Jember dalam pengembangan aplikasi Mobile Banking adalah kemampuan untuk memberikan kemudahan transaksi yang aman dan cepat sesuai dengan prinsip syariah. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan pembelian dengan mudah melalui smartphone mereka. Selain itu, lokasi Jember yang memiliki potensi bisnis besar dan mayoritas penduduk Muslim juga menjadi kekuatan karena memungkinkan bank untuk menjangkau lebih banyak nasabah yang membutuhkan layanan perbankan syariah.”⁶¹

BTN Syariah Cabang Jember memiliki sumber daya yang kuat dalam pengembangan aplikasi Mobile Banking, terutama dalam menyediakan kemudahan transaksi yang aman dan cepat sesuai dengan prinsip syariah. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan pembelian dengan mudah melalui smartphone. Lokasi Jember yang memiliki potensi bisnis besar dan mayoritas penduduk Muslim juga menjadi kekuatan strategis, memungkinkan bank untuk menjangkau lebih banyak nasabah yang membutuhkan layanan perbankan syariah.

Terkait keunggulan lain dari aplikasi BTNS Mobile ini, Niluh Dismayanti, menambahkan:

“...aplikasi ini juga menggunakan teknologi Secure Socket Layer (SSL) untuk menjaga keamanan data nasabah, yang menjadi salah satu keunggulan dalam membedakan diri dari kompetitor. Namun, untuk meningkatkan daya saing, BTN Syariah perlu terus memperbarui fitur dan tampilan aplikasi agar lebih kompetitif di pasar.”⁶²

Aplikasi Mobile Banking BTN Syariah memiliki keunggulan dalam hal keamanan dengan menggunakan teknologi Secure Socket Layer

⁶¹ Financing Service BTN Syariah, Niluh Dismayanti, *Wawancara*, 23 September 2024.

⁶² Financing Service BTN Syariah, Niluh Dismayanti, *Wawancara*, 23 September 2024.

(SSL) untuk melindungi data nasabah. Hal ini menjadi pembeda yang signifikan dari kompetitor dan memberikan kepercayaan kepada nasabah. Namun, untuk mempertahankan dan meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif, BTN Syariah perlu terus memperbarui fitur dan tampilan aplikasi.

3. Aspek Kesempatan (*Opportunities*) Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember

BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember membuka berbagai kesempatan untuk meningkatkan layanan perbankan. Salah satu kesempatan utama adalah meningkatkan data layanan m-banking dengan memperluas fitur-fitur yang ditawarkan, seperti integrasi dengan mobile wallet dan layanan perencanaan keuangan pribadi berbasis AI. Selain itu, aplikasi ini dapat memanfaatkan tren super-apps untuk mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform, sehingga meningkatkan kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih luas.

Mobile Banking di BTN Syariah Cabang Jember dipengaruhi oleh tren teknologi yang berkembang pesat saat ini. Salah satu tren utama adalah digitalisasi yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara online melalui aplikasi mobile banking. Dengan kemajuan teknologi seperti Artificial Intelligence (AI) dan Machine Learning (ML), bank dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih personal bagi nasabah. Selain itu, teknologi

biometrik seperti pengenalan wajah dan sidik jari juga semakin umum digunakan untuk meningkatkan keamanan transaksi mobile banking. Integrasi teknologi ini memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih cepat, aman, dan nyaman bagi nasabah.

Tren lain yang mempengaruhi implementasi mobile banking adalah penggunaan blockchain dan open banking. Blockchain dapat meningkatkan keamanan dan transparansi transaksi, sementara open banking memungkinkan bank untuk berkolaborasi dengan penyedia layanan keuangan lainnya untuk menawarkan produk dan layanan yang lebih luas. Selain itu, hyperautomation yang menggabungkan RPA dengan AI dan ML juga menjadi penting dalam meningkatkan efisiensi operasional bank. Dengan mengadopsi teknologi-teknologi ini, BTN Syariah Cabang Jember dapat meningkatkan kualitas layanan, memperluas jangkauan, dan mempertahankan posisinya di pasar perbankan yang kompetitif. Hal ini juga membantu bank untuk tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan nasabah yang terus berkembang di era digital.

Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito menjelaskan: **J E M B E R**

“...tren teknologi saat ini sangat mempengaruhi implementasi aplikasi Mobile Banking di BTN Syariah Cabang Jember. Misalnya, seperti hyper-automation dan AI memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih personal bagi nasabah. Selain itu, tren super-apps yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform juga menjadi inspirasi untuk meningkatkan kemampuan aplikasi Mobile Banking. Di samping itu, keamanan biometrik yang lebih canggih seperti pengenalan wajah dan sidik jari juga diterapkan untuk meningkatkan keamanan transaksi. Dengan

mengadopsi teknologi-teknologi ini, BTN Syariah Cabang Jember dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan kepada nasabahnya.”⁶³

Implementasi aplikasi Mobile Banking di BTN Syariah Cabang Jember sangat dipengaruhi oleh tren teknologi terkini. Teknologi seperti hyper-automation dan AI membantu meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih personal bagi nasabah. Tren super-apps yang mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform juga menjadi inspirasi untuk meningkatkan kemampuan aplikasi. Selain itu, keamanan biometrik canggih seperti pengenalan wajah dan sidik jari diterapkan untuk meningkatkan keamanan transaksi. Dengan mengadopsi teknologi-teknologi ini, BTN Syariah Cabang Jember dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan kepada nasabah, sehingga mempertahankan posisinya di pasar perbankan yang kompetitif.

Customer Service BTN Syariah, Karina Ayu Maulidya memberikan pernyataan terkait BTN Syariah Mobile ini, disela kesibukannya melayani aduan Masyarakat terkait rekening dan fasilitas perbankan di BTN Syariah Jember, saat di wawancara dia menyatakan:

“aplikasi Mobile Banking dapat diperluas untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih luas dengan beberapa cara. Pertama, aplikasi dapat diintegrasikan dengan fitur-fitur baru seperti mobile wallet dan pembayaran tanpa kontak untuk memudahkan transaksi harian. Kedua, aplikasi dapat menawarkan layanan perencanaan keuangan pribadi yang lebih komprehensif, termasuk analisis pengeluaran dan saran investasi berbasis AI. Ketiga, aplikasi dapat memperluas jangkauannya dengan dukungan multi-bahasa dan alat konversi mata uang untuk memfasilitasi transaksi internasional. Terakhir, aplikasi dapat meningkatkan aksesibilitas dengan

⁶³ Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito, Wawancara, 4 Februari 2025.

mengikuti standar WCAG 2.0 untuk memastikan bahwa aplikasi dapat digunakan oleh semua kalangan, termasuk mereka dengan disabilitas.”⁶⁴

BTN Syariah Mobile Banking dapat diperluas untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang lebih luas melalui beberapa strategi. Pertama, integrasi dengan fitur-fitur seperti mobile wallet dan pembayaran tanpa kontak dapat memudahkan transaksi sehari-hari. Kedua, aplikasi dapat menawarkan layanan perencanaan keuangan pribadi yang lebih komprehensif, termasuk analisis pengeluaran dan saran investasi berbasis AI. Ketiga, dukungan multi-bahasa dan alat konversi mata uang dapat memfasilitasi transaksi internasional. Terakhir, aplikasi dapat meningkatkan aksesibilitas dengan mengikuti standar WCAG 2.0, memastikan bahwa aplikasi dapat **digunakan** oleh semua kalangan, termasuk mereka dengan disabilitas. Dengan demikian, aplikasi Mobile Banking dapat menjadi lebih inklusif, fungsional, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah yang beragam.

4. Aspek Aspirasi (*Aspirations*) Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Ban Tabungan Negara Syariah Cabang Jember

Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember memiliki aspirasi untuk menjadi salah satu platform perbankan syariah yang paling inovatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah. Aspirasi ini mencakup meningkatkan pengalaman pengguna dengan fitur-fitur yang lebih lengkap dan mudah digunakan, serta memperluas jangkauan layanan melalui

⁶⁴ Customer Service BTN Syariah, Karina Ayu Maulidya, Wawancara, 4 Februari 2025.

integrasi teknologi terbaru seperti AI dan blockchain. Selain itu, bank berharap dapat meningkatkan kepuasan nasabah dengan memperbaiki keamanan dan aksesibilitas aplikasi, sehingga memperkuat posisinya di pasar perbankan syariah.

Aspirasi jangka panjang Bank Tabungan Negara Syariah dalam implementasi aplikasi Mobile Banking adalah untuk menjadi salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia dengan layanan keuangan yang lebih inklusif dan inovatif. Dalam beberapa tahun ke depan, bank berencana untuk meningkatkan pengalaman nasabah melalui digitalisasi yang lebih luas, termasuk peluncuran Super Apps Mobile Banking yang akan menawarkan berbagai layanan keuangan syariah secara lebih mudah dan efisien. Selain itu, transformasi menjadi Bank Umum Syariah pada 2025 juga menjadi langkah strategis untuk memperluas akses layanan keuangan syariah kepada lebih banyak masyarakat Indonesia.

Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito menjelaskan:

“Aspirasi atau tujuan jangka panjang Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember dalam implementasi aplikasi Mobile Banking adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan nasabah melalui teknologi digital. Dengan visi menjadi bank hipotek terbaik di Asia Tenggara, Bank BTN berfokus pada transformasi digital yang kuat, termasuk pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih komprehensif dan aman. Mereka berharap dapat meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas fitur-fitur yang sesuai dengan prinsip syariah, dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui pengalaman bertransaksi yang lebih mudah dan nyaman.”⁶⁵

⁶⁵ Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito, *Wawancara*, 23 September 2024

Aspirasi jangka panjang Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember dalam implementasi aplikasi Mobile Banking adalah untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan nasabah melalui transformasi digital yang kuat. Dengan visi menjadi bank hipotek terbaik di Asia Tenggara, bank berfokus pada pengembangan aplikasi mobile banking yang lebih komprehensif dan aman. Mereka berharap dapat meningkatkan efisiensi transaksi, memperluas fitur-fitur yang sesuai dengan prinsip syariah, dan meningkatkan kepuasan nasabah melalui pengalaman bertransaksi yang lebih mudah dan nyaman. Dengan demikian, bank dapat memperkuat posisinya di pasar perbankan syariah dan memenuhi kebutuhan nasabah yang terus berkembang di era digital.

Dilain pihak, bagian Teller Service BTN Syariah, Intan Aprilia, menyampaikan aspirasi terkait transaksi di BTN Syariah Mobile, melihat hal ini merupakan bagian dari tupoksi kerjanya. Intan menyampaikan:

“...mobile banking ini bisa meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah dengan cara yang cukup sederhana. Pertama, aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, jadi mereka jadi lebih nyaman dan fleksibel. Kedua, aplikasi memberikan informasi yang akurat tentang saldo dan transaksi secara real-time, jadi nasabah bisa mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Ketiga, aplikasi bisa memberikan notifikasi transaksi dan pengingat pembayaran, yang bikin nasabah tetap terorganisir dan mengurangi risiko keterlambatan pembayaran.”⁶⁶

Implementasi mobile banking dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara signifikan. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja,

⁶⁶ Teller Service BTN Syariah, Intan Aprilia, Wawancara 4 Februari 2025.

memberikan fleksibilitas dan kenyamanan yang lebih tinggi. Selain itu, aplikasi menyediakan informasi akurat tentang saldo dan transaksi secara real-time, memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih baik. Fitur notifikasi transaksi dan pengingat pembayaran juga membantu nasabah tetap terorganisir dan mengurangi risiko keterlambatan pembayaran. Dengan demikian, mobile banking tidak hanya memudahkan transaksi tetapi juga meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam pengelolaan keuangan nasabah.

5. Aspek Hasil (*Results*) Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember

Implementasi aplikasi BTNS Mobile di Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Jember telah memberikan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mudah dan aman, seperti cek saldo, transfer, pembayaran, dan pembelian, semua dapat dilakukan melalui smartphone. Hasilnya, nasabah dapat menghemat waktu dan meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan, terutama untuk transaksi sehari-hari. Selain itu, aplikasi ini juga meningkatkan efisiensi operasional bank dengan mengurangi antrian di kantor cabang dan memperluas jangkauan layanan kepada nasabah.

Indikator keberhasilan dalam menilai efektivitas aplikasi Mobile Banking di BTN Syariah Cabang Jember mencakup beberapa aspek penting. Pertama, peningkatan jumlah pengguna dan frekuensi transaksi

melalui aplikasi menjadi indikator utama keberhasilan. Kedua, kepuasan nasabah yang diukur melalui survei dan umpan balik juga sangat penting, terutama dalam hal kemudahan penggunaan dan keamanan transaksi. Ketiga, indikator seperti compliance, assurance, reliability, tangible, empathy, dan responsiveness (CARTER) digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi. Selain itu, peningkatan efisiensi operasional bank dan pengurangan biaya transaksi juga menjadi indikator keberhasilan dalam implementasi aplikasi Mobile Banking.

Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito menjelaskan:

“...biasanya meliputi beberapa hal. Pertama, tingkat adopsi pengguna, yaitu seberapa banyak nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut. Kedua, kepuasan pengguna, yang diukur dari umpan balik dan survei tentang kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan. Ketiga, volume transaksi, yaitu seberapa banyak transaksi yang dilakukan melalui aplikasi. Terakhir, retensi pengguna, yaitu seberapa banyak pengguna yang terus menggunakan aplikasi secara konsisten.”⁶⁷

Indikator keberhasilan implementasi aplikasi Mobile Banking biasanya mencakup beberapa aspek penting. Pertama, tingkat adopsi pengguna menunjukkan seberapa banyak nasabah yang menggunakan aplikasi tersebut. Kedua, kepuasan pengguna diukur melalui umpan balik dan survei tentang kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan keamanan. Ketiga, volume transaksi menunjukkan seberapa banyak transaksi yang dilakukan melalui aplikasi. Terakhir, retensi pengguna mengukur seberapa banyak pengguna yang terus menggunakan aplikasi

⁶⁷Operation Head BTN Syariah Cabang Jember, Pak Tito, *Wawancara*, 23 September 2024

secara konsisten. Dengan memantau indikator-indikator ini, bank dapat menilai efektivitas aplikasi Mobile Banking dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan mempertahankan loyalitas nasabah.

6. Penerapan Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah Cabang Jember

Dalam mengembangkan aplikasi *mobile banking* BTN Syariah dimasa yang akan datang, diperlukan beberapa tahapan (langkah) yang akan mengantarkan jalan baru dalam perkembangan aplikasi *mobile banking* BTN Syariah selanjutnya. Dalam tahap ini, analisis SOAR melibatkan tahapan 5-I yaitu *Intiate*, *Inquire*, *Imagine*, *Innovate*, dan *inspire to implement*. Lima fase pendekatan 5-I ini terurai sebagai berikut:

a. *Initiate*

Dalam tahap ini, suatu organisasi dalam menerapkan SOAR *Framework* (kerangka kerja SOAR) untuk evaluasi masa depan organisasi (Perusahaan) yang lebih baik lagi.

b. *Inquire*

Inquire merupakan penyelidikan strategis terhadap nilai-nilai, visi, misi, kekuatan internal dan eksternal untuk mengidentifikasi peluang, percakapan aspirasi, dan hasil. Pada tahap ini kondisi akan dieksplorasi untuk melihat peluang yang dapat dibuat untuk masa yang akan datang. Peluang yang terlihat antara lain seperti digitalisasi layanan keuangan. Semakin ketatnya persaingan antar bank membuat

bank berlomba-lomba memberikan pelayanan jasa yang terbaik bagi nasabahnya dengan cara meningkatkan aplikasi *mobile banking* dalam mengembangkan fitur aplikasi yang lebih lengkap. Pernyataan ini didukung oleh informan *customer service* dan *teller* Karina Ayu Maulidya dan Intan Aprilia yaitu: “Dalam aplikasi *mobile banking* terbaru nanti banyak fitur yang dikembangkan seperti terdapat fitur cetak rekening koran, top up *e-wallet* lebih lengkap dan bisa juga top up *e-commerce*”⁶⁸. Sedangkan menurut Intan Aprilia “Dulu fiturnya banyak yang jadul dan penggunaannya menggunakan token pulsa tapi sekarang yang baru udah modern sekarang dah tersedia top up *e-commerce* pokonya sekarang dah lengkap.”⁶⁹

c. *Imagine*

Pada tahap ini, yang terjadi adalah mempertimbangkan kombinasi kekuatan dan peluang untuk menciptakan visi bersama yang selaras dengan aspirasi. Aplikasi *Mobile Banking* BTN Syariah kedepan yaitu banyak mengembangkan fitur-fitur dalam *BTNS mobile*. Untuk mencapai tujuan tersebut maka BTN Syariah dapat mempertimbangkan untuk mengkombinasikan beberapa faktor kekuatan dan juga peluang untuk mencapai tujuan dari aspirasi yang ingin dituju yaitu dengan: Meningkatkan minat nasabah terhadap aplikasi *BTNS Mobile*, Menjaga kepuasan nasabah. Pernyataan ini didukung oleh informan *operation head* bapak Tito, yakni: “Dengan

⁶⁸ Karina Ayu Maulidya, Wawancara, 4 Februari 2025

⁶⁹ Intan Aprilia, Wawancara, 4 Februari 2025

adanya fitur laporan mutasi tiap bulan dan adanya fitur monitoring pinjaman kredit dengan begitu dapat mempermudah nasabah dalam memantau angsuran tiap bulannya”.⁷⁰

d. *Innovate*

Inisiatif strategis diidentifikasi dan diprioritaskan yang dapat menghasilkan proses, sistem, dan struktur yang baru atau berubah sebagaimana diperlukan untuk mendukung tujuan baru. Menurut informan *Financing Service* Niluh Dismayanti, yaitu: “perlu adanya inovasi fitur tentang pengecekan sisa kredit karena itu lebih membantu nasabah dalam mengecek sisa angsuran kredit”⁷¹.

e. *Inspire to implement*

Komitmen dan rencana muncul untuk mengimplementasikan rencana strategi baru. Implementasi membutuhkan banyak orang dengan keahlian dan kompetensi yang berbeda yang saling menelaraskan. Dalam hal ini dapat dilihat pada matriks SOAR yang akan dibahas pada pembahasan berikutnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara bersama karyawan BTN Syariah Cabang Jember, maka data tersebut digunakan untuk bahan analisis SOAR. Analisis ini digunakan dengan tujuan mengembangkan aplikasi *mobile banking* Bank BTN Syariah dimasa mendatang dan tetap bisa bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya.

⁷⁰ Pak Tito, Wawancara, 4 Februari 2025.

⁷¹ Niluh Dismayanti, wawancara, 4 Februari 2025.

Berdasarkan analisis strategi pengembangan yang ada pada lembaga keuangan ini, dapat diketahui kekuatan (*strengths*), peluang (*opportunities*), aspirasi (*aspiration*), dan hasil (*result*) yang dimiliki oleh BTNS *Mobile*. Analisis ini dikembangkan menjadi empat bagian, yaitu SA, OA, SR, dan OR. Analisis ini berfungsi sebagai pilihan alternatif strategi dari faktor-faktor yang sudah diterapkan dalam pengembangan BTNS *Mobile*. Berikut ini adalah rincian dari kekuatan (*strengths*), peluang (*opportunities*), aspirasi (*aspiration*), dan hasil (*result*) yang didapatkan dari hasil wawancara dengan *Operation Head, Financing Service, Customer Service, dan Teller* selaku karyawan BTN Syariah Cabang Jember:

a. Faktor kekuatan (*Strengths*)

Ada beberapa faktor internal yang diidentifikasi menjadi kekuatan strategi pengembangan aplikasi BTNS *Mobile* seperti:

- 1) Menyediakan fitur top up e-commerce
- 2) Menyediakan fitur keamanan seperti lupa pin
- 3) Menyediakan fitur pengecekan sisa kredit dan
- 4) Menyediakan simulasi tata cara angsuran
- 5) Menyediakan fitur untuk memonitoring pinjaman kredit
- 6) Memberikan layanan seperti pengingat waktu shalat, kalkulator zakat, dan simulasi pembiayaan syariah

b. Faktor Peluang (*Opportunities*)

Ada beberapa faktor eksternal yang diidentifikasi menjadi peluang strategi pengembangan aplikasi BTNS *Mobile* seperti:

- 1) Meningkatkan minat nasabah dalam mengakses layanan keuangan berbasis syariah
- 2) Meningkatkan penggunaan pembayaran digital
- 3) Meningkatkan investasi syariah digital dengan menawarkan produk investasi syariah seperti sukuk, reksadana, dan lainnya

c. Faktor Aspirasi (*Aspiration*)

Ada beberapa faktor internal yang diidentifikasi menjadi aspirasi strategi pengembangan aplikasi BTNS *Mobile* seperti:

- 1) BTNS *Mobile* merupakan aplikasi *mobile banking* dengan fitur unggulan berbasis teknologi sesuai dengan prinsip syariah
- 2) Menciptakan tampilan fitur aplikasi yang modern
- 3) BTNS *Mobile* Menjadi solusi bagi nasabah untuk mengelola keuangan islami secara cepat, aman, dan efisien

d. Faktor Hasil (*Result*)

Ada beberapa faktor yang dihasilkan dari strategi pengembangan aplikasi BTNS *Mobile* seperti:

- 1) Terciptanya kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BTNS *Mobile*
- 2) Menciptakan fitur-fitur inovatif dalam memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan sesuai syariah

3) Mengedepankan efisiensi operasional bagi nasabah

<p style="text-align: center;">Internal</p>	<p>Strength (Kekuatan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyediakan layanan seperti pengingat waktu shalat, kalkulator zakat, dan simulasi pembiayaan syariah 2) Menyediakan fitur top up e-commerce 3) Menyediakan fitur keamanan seperti lupa pin 4) Menyediakan fitur pengecekan sisa kredit dan 5) Menyediakan simulasi tata cara angsuran 6) Menyediakan fitur untuk memonitoring pinjaman kredit 	<p>Opportunities (Peluang)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Meningkatkan minat nasabah dalam mengakses layanan keuangan berbasis syariah 2) Meningkatkan penggunaan pembayaran digital 3) Meningkatkan investasi syariah digital dengan menawarkan produk investasi syariah seperti sukuk, reksadana, dll
<p style="text-align: center;">Ekternal</p> <p>Aspirations (Aspirasi)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) BTNS <i>Mobile</i> merupakan aplikasi <i>mobile banking</i> dengan fitur unggulan berbasis teknologi sesuai dengan prinsip syariah 2) Menciptakan tampilan fitur aplikasi yang modern 3) BTNS <i>Mobile</i> Menjadi solusi bagi nasabah 	<p style="text-align: center;">Strategi SA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menjadikan BTNS <i>Mobile</i> aplikasi sesuai syariat islam (S1-A1) 2) Memperbarui inovasi terbaru yang lebih menarik (S2-A2) 3) Mempertahankan kualitas BTNS <i>mobile</i> (S3-A6) 	<p style="text-align: center;">Strategi OA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Memaksimalkan fitur layanan untuk memudahkan nasabah (O2-A3)

untuk mengelola keuangan islami secara cepat, aman, dan efisien		
Result (Hasil) 1) Terciptanya kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BTNS <i>Mobile</i> 2) Mengedepankan fitur-fitur inovatif dalam memudahkan nasabah untuk memenuhi kebutuhan sesuai syariah 3) Mengedepankan efisiensi operasional bagi nasabah	Strategi SR 1) Mempertahankan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan BTNS <i>Mobile</i> (S3-A1) 2) Menghemat biaya operasional (S5-A3)	Strategi OR 1) Memastikan kenaikan jumlah transaksi meningkat (O3-A3)

Penjelasan:

- a. Strategi SA adalah strategi yang dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk mencapai aspirasi yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian pendekatan SOAR menggunakan teknik wawancara, strategi pengembangan aplikasi BTNS *Mobile* pada strategi SA yang dapat dilakukan antara lain: Menjadikan BTNS *Mobile* aplikasi sesuai syariat islam; Memperbarui inovasi terbaru yang lebih menarik dan Mempertahankan kualitas BTNS *Mobile*
- b. Strategi OA adalah strategi untuk mengetahui dan memenuhi aspirasi dari setiap stakeholder yang berorientasi kepada peluang yang ada. Berdasarkan hasil penelitian pendekatan SOAR menggunakan teknik

wawancara, strategi pengembangan aplikasi BTNS Mobile pada strategi OA yang dapat dilakukan antara lain: Memaksimalkan fitur layanan untuk memudahkan nasabah.

- c. Strategi SR adalah strategi untuk mewujudkan kekuatan untuk mencapai hasil yang terukur. Berdasarkan hasil penelitian pendekatan SOAR menggunakan teknik wawancara, strategi pengembangan aplikasi BTNS Mobile pada strategi SR yang dapat dilakukan antara lain: Mempertahankan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan BTNS Mobile dan Menghemat biaya operasional.
- d. Strategi OR adalah strategi yang berorientasi pada peluang untuk mencapai hasil yang sudah terukur. Berdasarkan hasil penelitian pendekatan SOAR menggunakan teknik wawancara, strategi pengembangan aplikasi BTNS Mobile pada strategi OR yang dapat dilakukan antara lain: Memastikan kenaikan jumlah transaksi meningkat.

Penggunaan analisis SOAR dalam menentukan strategi pengembangan aplikasi BTNS *Mobile* dapat diterapkan dengan (1) melakukan memantauan terhadap fitur-fitur yang sudah ada, seperti kemudahan dan keamanan dalam transaksi juga kepatuhan terhadap prinsip syariah, (2) berkolaborasi dengan fintech dan *marketplace*, (3) menjaga kepercayaan nasabah dengan meningkatkan fitur keamanan, (4) mengimplementasikan strategi secara bertahap dan memantau dampaknya.

C. Pembahasan Temuan

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan Teknik penelitian meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, semuanya terfokus pada pembahasan topik yang ada. Data disajikan dan diteliti dengan cara mendiskusikan hasilnya. Dalam hal ini, peneliti akan menganalisis dan menyajikan penemuan-penemuan yang dibuat di pedoman masing-masing mengenai: Penerapan analisis SOAR dalam mengembangkan aplikasi mobile banking BTN Syariah untuk kedepan sebagai berikut:

Pada bab hasil dan temuan peneliti menyajikan hasil wawancara dan observasi di Bank BTN Syariah Cabang Jember yang berisi gambaran umum dari pengembangan BTNS *mobile* menggunakan analisis SOAR.

Menurut teori Dr. Jacqueline M Stravos analisis SOAR merupakan pengembangan dari analisis SWOT (*Strength, Weaknes, Opportunity, Threat*). Fokus analisis SOAR adalah pada kekuatan yang di miliki oleh internal, analisis ini tetap berupaya untuk mencari kekuatan internal untuk menghadapi kondisi eksternal yang kurang baik, tentunya dengan tetap terukur.

Adapun hasil yang peneliti peroleh ialah pengembangan yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah Cabang Jember terhadap BTNS *mobile* yaitu melakukan membaruan dari berbagai fitur-fitur dari sebelumnya. Hal ini menjadi salah satu faktor kekuatan (*strengths*) bagi aplikasi BTNS *mobile* dan sesuai dengan wawancara yang dilakukan dengan mbak Karin Ayu Maulidya) selaku *customer service* sudah banyak fitur-fitur yang berubah salah satunya seperti tampilan yang sudah tidak jadul dan terdapat fitur to up *e-commerce*.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan analisis SOAR sudah sesuai dengan teori Stravos dan penelitian terdahulu yang sudah tercantum sehingga hasil dari penelitian sudah sesuai dan relevan. Bank BTN Syariah telah berhasil mengembangkan BTNS *mobile* dengan memperbaiki tampilan dan juga fitur-fitur dari aplikasi sebelumnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu dengan Analisis SOAR dalam menentukan strategi pengembangan aplikasi *mobile banking* BTNS *mobile* menghasilkan beberapa strategi baru antara lain: Strategi S-A yaitu Memperbarui inovasi terbaru yang lebih menarik dan mempertahankan kualitas BTNS *Mobile*. Strategi O-A yaitu Memaksimalkan fitur layanan untuk memudahkan nasabah. Strategi S-R yaitu mempertahankan keamanan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan BTNS *Mobile* dan Menghemat biaya operasional dan Strategi O-R yaitu Memastikan kenaikan jumlah transaksi meningkat.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian tersebut penulis merekomendasikan kepada BTN Syariah Cabang Jember untuk mengoptimalkan strategi OR (*Opportunities – Result*). Strategi OR ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan peluang untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Dengan adanya beberapa peluang ini membantu meningkatkan rating dari BTNS *Mobile*.

2. BTN Syariah Cabang Jember harus senantiasa memberikan edukasi tentang kekuatan dari aplikasi *BTNS Mobile*. Dengan begitu membantu nasabah untuk menggunakan aplikasi dari *BTNS Mobile*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Abarca, Roberto Maldonado. "Sekripsi Analisis." *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*, 2021, 2013–15.
- Agama, Pendidikan, Islam Di, and M A N Medan. "Implementasi Metode Outdoor Learning Dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Agama Islam Di MAN 1 Medan." *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP* 3, no. 2 (2022): 147–53.
- Amalia Yunia Rahmawati. "Profil Pt. Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah Pekanbaru," no. July (2020): 15–34.
- Amin, Moh. Badruddin. *Tik & Aplikasi Komputer Manajemen Pendidikan Islam*, 2019.
- Ana Toni Roby Candra Yudha, S. EI, M. SEI, Abu Rizal Amiruddin, Alivia Fitriani Hilmi, Atika Fissilmi Kaffah, Fatimala Nur Fauzi, Ika Evarianti, Laila Maghfiroh, Nada El Nadia, Pravita Salbia Nurmanda, Putri Ayu Etika Rohmah, Riska Delta Rahayu, Riski Del, Safira Aulia Amirullah *Fintech Syariah : Teori Dan Terapan*. Edited by Safira Aulia Amirullah. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Anam, Choirul. "Analisis Soar: Kerangka Berpikir Positif Untuk Menghadapi Tantangan Dan Peluang Pendidikan Administrasi Perkantoran Di Era Revolusi Industri 4.0." *Pekbis Jurnal* 12, no. 2 (2020): 85–94.
- Ananda Muhammad Tri Utama. "Analisis Soar Dalam Menentukan Strategi Pengembangan Bisnis Pada Industri Kreatif Busana Muslim Di Kota Semarang (Studi Kasus Pada Industri Kecil Kasay Hijab Indonesia)" 9 (2022): 356–63.
- Anggraeni. "Metode Penelitian." *Repository.Iainpare*, 2021, 32–41.
- ardiyansyah, M, Abdul Muid. "Dampak Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Peningkatan Industri Keuangan Perbankan Syariah Di BTN Syariah KC Banjarmasin," 2023, 1–14.
- ardiyansyah, M, Abdul Muid, Strategi Pemasaran, Dalam Meningkatkan, Penggunaan Layanan, Mobile Masalah, D I Bank, Syariah K C P Kuningan, Kementerian Agama, and Republik Indonesia. *Analisis Strategi Priority Banking Officer Dalam Upaya Peningkatan Loyalitas Nasabah Prioritas Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Kelapa Gading 1*, 2023.
- Badaruddin, and Risma. "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking (Study on the Village Community

.” *Telanaipura Jambi* 1, no. 1 (2021): 36122.

Dwiky Tegar Santoso & Widyatmini. “Strategi Pengembangan Ekonomi Kreatif Melalui Analisis SOAR (Studi Kasus Pada Bisnis Clothing Solid Object).” *UG Jurnal* 16 (2021): 53–69.

Eva, Walanda Setyoningrum. “Analisis SOAR Pada Strategi Layanan Mobile Banking BSI.” Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, 2022.

Haile G, Assen M And Ebro A. “Peggunaan Mobile Banking Btn Syariah Melalui Fitur Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dengan Metode Tam.” *Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syariah Hidayatullah Jakarta* 4, No. 1 (2023): 88–100.

Hakim, Lukman. *Manajeme Perbankan Syariah*, 2016.

Harahap, Susi Indriani. “Dalam Pembiayaan Modal Kerja Di Pt . Bank Muamalat Indonesia,” 2015.

Hasan, Hajar. “Pengembangan Sistem Informasi Dokumentasi Terpusat Pada STMIK Tidore Mandiri.” *Jurasik (Jurnal Sistem Informasi Dan Komputer)* 2, no. 1 (2022): 23–29.

Hasan, Zulfikar. “Appreciative Inquiry Analysis Through Soar Approach In The Lens Of Shariah In Facing Industry 4.0 On Indonesia’s Islamic Banking.” *Iqtishadia Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2021): 110–24.

Indriyani, Lifti, Fakultas Ekonomi, dan Bisnis, UIN Raden, and Intan Lampung. “Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar Lampung) Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bandar,” 2023.

Jasmine, Khanza. “Tanggung Jawab Bank Atas Hilangnya Dana Nasabah Melalui Layanan Aplikasi Mobile Banking (Studi Kasus Putusan Nomor 3/Pdt.Sus-Bpsk/2022/Pn Lsm).” *Penambahan Natrium Benzoat Dan Kalium Sorbat (Antiinversi) Dan Kecepatan Pengadukan Sebagai Upaya Penghambatan Reaksi Inversi Pada Nira Tebu* 10, no. 1 (2014): 20–38.

Jayaning Sila Astuti, Arief fahmie, Sus Budiharto. *SOAR Analysis Sebuah Pengenalan Dan Implemnetasi Riset*. Edited by Adriyanto. jawa tengah: Lakeisha, 2023.

Kurniasih, Dewi, Yudi Rusfiana, Agus Subagyo, and Rira Nuradhawati. “Teknik Analisa.” *Alfabeta Bandung*, 2021, 1–119.

- Latif, Nafa, Vani Purwanto, Nabila Nur Aisyah, Dita Salsabila, Nurul Setianingrum, Abcd Program, Studi Perbankan Syariah, et al. "Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital* 01, no. 03 (2024): 615–17.
- Manurung, Ibnu Syawali. "Starategi Pemasaran Bank BTN Syariah Untuk Meningkatkan Nasabah Terhadap Produk KPR Pada BTN Syariah Setiabudi Menggunakan Analisis Soar." *Maslahah: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 2, no. 2 (2024): 342–55.
- Masrukhin. *Metodologi Penelitian Kualitatif. Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2014.
- Nugraha, Agung. "Analisis Pemanfaatan Financial Teknologi (BTN Mobile) Pada Bank BTN Syariah (Bank BTN KC Syariah Medan)." *Islamic Economics and Finance* 2, no. 1 (2024): 199–207.
- Padaniyah, Yayu, and Haryono S.Pd, M.Si. "Perspektif Sosisologi Ekonomi Dalam Pemutusan Hubungan Kerja Karyawan Perusahaan Di Masa Pandemi Covid-19." *POINT: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2021): 32–44.
- Pemasaran, Strategi, Dalam Meningkatkan, Penggunaan Layanan, Mobile Masalah, D I Bank, Syariah K C P Kuningan, Kementerian Agama, and Republik Indonesia. "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Penggunaan Layanan Mobile Masalah Di Bank Bjb Syariah Kcp Kuningan," 2024.
- Prawira, Bayu. *Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia. Media Nusa Creative*, 2021.
- Priatna, M Rifki, and Fita Nurotul Faizah. "Intiyath Jurnal Manajemen Keuangan Syariah Turus Card : E-Money Pondok Pesantren Dengan Pendekatan Strenghts , Opportunities , Aspirations , Result (Soar)" 7, no. 2 (2023): 170–84.
- Putri, Raysa Sekar. "Pengaruh Layanan Mobiile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah," 2019, 46.
- Rahmah, Dhea Ayuni, Muhammad Ramadhan, and Juliana Nasution. "Analisis Soar Dalam Penentuan Strategi Pengembangan Pemasaran Produk Tabungan IB Marhamah Martabe Mudharabah Pada Bank Sumut Syariah KCP HM. Joni." *Jurnal Manajemen Akuntansi* 3, no. 1 (2023): 1–23.
- Rifa, Khamdan, Nurul Setianingrum, Nurul IR Widyawati, Retna Anggitaningsih, and M HS Hamdi. "Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital Age." *Journal of Positive School Psychology* 2022, no. 10 (2022): 2966–74.

- Rizki, R Mohammad. "Gambaran Umum PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk." 1, no. 69 (2019): 32–51.
- S, Eka, and Ulfiana. "Mobile Banking Adalah Layanan Perbankan Digital Yang Ditawarkan Oleh Bank Untuk Nasabahnya Melakukan Transaksi Hanya Melalui Smartphone. Mobile Banking Merupakan Transaksi Keuangan Yang Dilakukan Menggunakan Perangkat Mobile Bersifat Pribadi Dimana Pada U" 21, no. 1 (2020): 1–9.
- Sholehah, Siti Daimatus. "Universitas Islam Negeri Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Juni 2022," no. September 2021 (2022): 2021–22.
- Studi, Program, and Perbankan Syariah. *Efisiensi Layanan Transaksi Non Tunai Melalui Bsi Mobile Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Jember Gajah Mada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Desember 2023, 2023.*
- Syahdiyah Sugiartia, Wiwid. "Analisis Soar (Strength, Opportunity, Aspiration & Result) Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan Melalui Digital Market." *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan* 2, no. 2 (2023): 25–34.
- Umami, Fitria Rija, Chandra Fitra Arifianto, Prodi Manajemen, Universitas Pamulang, and Korespondensi Penulis. "Jurnal Sinergi Manajemen" 1, no. 1 (2024): 14–19.
- Ummah, Masfi Sya'fiatul. *PERBANKAN. Sustainability (Switzerland)*. Vol. 11, 2019.
- Waruwu, Marinu. "Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif Dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 1 (2023): 2896–2910.
- Wijanarto, Andilie Lily, and Deni Wardani. "Peran Penggunaan Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BCA (Studi Pada Nasabah Pengguna Fasilitas M-BCA Di Kota Depok)." *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)* 6, no. 1 (2022): 1.
- Yusuf Wahyu Setiya Putra, Aisyah Mutia Dawis, Novi Novi, Fauzan Natsir, Fitria Fitria, Anak Agung Sandatya Widhiyanti, Firman Noor Hasan, Somantri Somantri, Maniah Maniah. *Pengantar Aplikasi Mobile*. Edited by haurutama. Pertama. sukabumi, 2023.
- Ziha Fidela, Shabrina, Meisye Putri Azizah, and Septia Rizka Hidayah. "Tren Pengembangan Aplikasi Mobile: Sebuah Tinjauan Literatur." *Jtmei* 2, no. 4 (2023): 30–48.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Matriks Penelitian

MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variable	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
ANANLISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE BANKING BTN SYARIAH CABANG JEMBER	<ol style="list-style-type: none"> Ananlisis SOAR Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BTN Syariah 	<ol style="list-style-type: none"> <i>Strengths, Opportunities, Aspirations, Result</i> Fitur-fitur <i>Mobile Banking</i> Profil, peningkatan, updating fitur layanan. 	<p>Informan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Opration Head Financing Service Customer Service Teller <p>Kepustakaan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ebook Buku Jurnal Skripsi 	<ol style="list-style-type: none"> Jenis penelitian dekriptif dengan pendekatan kualitatif Teknik pengumpulan: <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Analisis Data: <ol style="list-style-type: none"> Pengumpulan data Reduksi data Penyajian data Kesimpulan Keabsahaan data menggunakan: Triagulasi 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimana penerapan analisis soar dalam mengembangan aplikais <i>mobile banking</i> BTN Syariah untuk kedepan? Bagaimana strategi penerapan dalam menarik minat nasabah terhadap aplikasi <i>mobile banking</i> BTNS?

Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ananda Dheya Septy P. Nugroho
Nim : 211105010057
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul:

“ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI *MOBILE BANKING* BTN SYARIAH CABANG JEMBER”

Secara keseluruhan adalah hasil kajian atau karya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 05 Februari 2025
Saya yang menandatangani



Ananda Dheya Septy P. Nugroho
NIM 211105010057

UNIVERSITAS ISLAM N
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE BANKING BTN SYARIAH CABANG JEMBER

1. Bagaimana Sejarah BTN Syariah Cabang Jember?
2. Apa visi dan misi dari BTN Syariah Cabang Jember?
3. BTN Syariah Cabang Jember merupakan Cabang BTN Syariah yang keberapa?
4. Apa saja produk keunggulan dari BTN Syariah Cabang Jember?
5. Apa saja fitur yang ada di dalam aplikasi BTNS Mobile?
6. Bagaimana BTN Syariah dalam menarik nasabah agar menggunakan BTNS *mobile*?
7. Apa perbedaan aplikasi BTNS Mobile dengan m-banking yang lain?
8. Apa saja peluang fintech yang dapat bisa memperkuat layanan mobile banking?
9. Bagaimana m-banking dapat berkontribusi pada tujuan aspirasi perusahaan dalam memberikan layanan yang lebih inklusif dan personal?
10. Bagaimana hasil dari pengembangan yang sudah di evaluasi?
11. Kapan BTNS Mobile yang sudah dikembangkan bisa diakses kembali?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jawaban:

1. Disuruh mencari di internet
2. Disuruh mencari di internet
3. 35 (bapak tito)
4. KPR subsidi (bapak titto)
5. a. menyediakan laporan mutase tiap bulan, monitoring pinjaman kredit (bapak tito)

- b. fitur lupa pin, qris, bisa cetak rekening koran, pengingat shalat, top up e-wallet lebih lengkap, nantik yang baru bisa top up e-commers, kalua sekarang cuma bisa top up ovo dan dana (karina ayu)
 - c. menyediakan fitur simulasi cara meminjam kpr rumah (niluh dismayanti)
 - d. menyediakan fitur pembayaran e-commers (intan aprilia)
6. a. seperti menawarkan bahwa aplikasi yang baru lebih aman, efisien, dan membuat nyaman nasabah dan menjelaskan keunggulan mobile banking yang baru (karina ayu)
7. membayaran kpr (semua informan)
8. memudahkan nasabah dengan menampilkan tampilan fitur-fitur baru (semua informan)
9. a. menyediakan fitur-fitur baru dengan bertahap (semua informan)
10. a. sudah berhasil dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi (karina ayu)
- b. sudah berhasil dalam pengembangannya (bapak tito)
 - c. sudah berhasil tapi semoga ada tambahan fitur biaya kpr, simulasi angsurasi dan pengecekan sisa kredit (niluh dismayanti)
 - d. sudah berhasil dan sudah tersedia top up e-commers (intan aprilia)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



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: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B- /Un.22/7.a/PP.00.9/ /2024 16 September 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Branch Manager BTN Kantor Cabang Syariah Jember
Jl. Hayam Wuruk No.15, Kaliwates, Mangli, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur
68131

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ananda Dheya Septy P. Nugroho
NIM : 211105010057
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Analisis SOAR Dalam Implementasi Aplikasi Mobile Banking BTN Syariah Jember di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



Nomor : 46 /JBR/OPRU/II/2025
Lampiran : -

Jember, 03 Februari 2025

Kepada Yth.
Pimpinan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
Jl. Mataram No. 01
Jember

Perihal : Surat Keterangan Penelitian Skripsi

Assalamualaikum Wr. Wb.

Menunjuk Surat FEB UIN KH. Achmad Siddiq Jember No. B- /Un.22/7.a/PP.00.9/ /2024 tanggal 16 September 2024
Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini dapat kami sampaikan bahwa peserta dengan data sebagai berikut:

Nama : Ananda Dheya Septy P. Nugroho
NIM : 211105010057
Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

telah melaksanakan penelitian skripsi dengan judul "ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE BANKING BTN SYARIAH CABANG JEMBER".

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk selanjutnya dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), Tbk.
KANTOR CABANG SYARIAH JEMBER

Bimanda Satya Khandogara
DBM Supporting

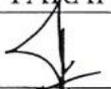
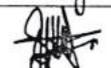
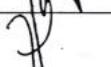
Tito Ardhi Prasetyo
Operation Unit Head

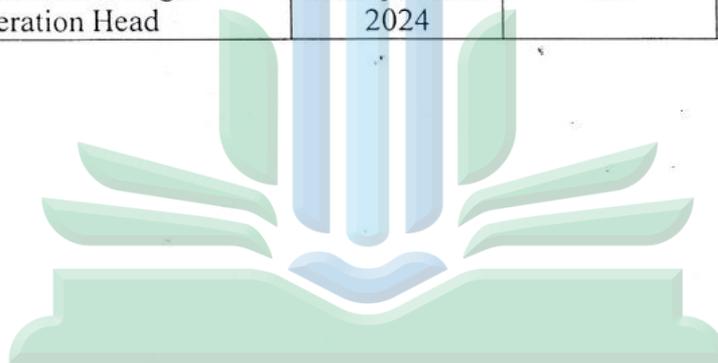
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN

**ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI MOBILE
BANKING BTN SYARIAH CABANG JEMBER**

NO	KEGIATAN	TANGGAL	INFORMAN	PARAF
1	Penyerahan Surat Pengantar penelitian	13 September 2024	Tito	
2	Wawancara dengan Customer Service	26 September 2024	Karin	
3	Wawancara dengan Teller	26 September 2024	Intan	
4	Wawancara dengan Financing Service	26 September 2024	Niluh	
5	Wawancara dengan Operation Head	26 September 2024	Tito	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran : Bukti Dokumentasi Kegiatan



Lokasi Bank BTN Syariah Cabang Jember
(Jl. Hayam Wuruk No. 15, Kaliwates, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Wawancara Dengan Bapak Tito Selaku Operation Head



Wawancara Dengan Mbak Karin
Selaku Customer Service



Wawancara Dengan Mbak Niluh
Selaku Financing Service



Wawancara Dengan Mbak Intan Selaku Teller

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ananda Dheya Septy P. Nugroho
NIM : 211105010057
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : ANALISIS SOAR DALAM IMPLEMENTASI APLIKASI
MOBILE BANKING BTN SYARIAH CABANG JEMBER

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

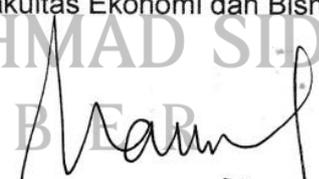
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 7 Februari 2025

Operator DrillBit

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


(Mariyah Alfah, MEI)
197709142005012004



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: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ananda Dheya Septy P. Nugroho

NIM : 211105010057

Semester : Delapan

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 06 Februari 2025
Koordinator Prodi Perbankan Syariah,


Ana Pratiwi, SE., AK., MSA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Lampiran 10 :Biodata Penulis



BIODATA PENULIS

Nama : Ananda Dheya Septy P Nugroho
Nim : 211105010057
Tempat, tanggal lahir : Jember, 08 September 2002
Alamat : Mumbulsari Kec. Kawangrejo
No. Hp : 085335167517
Email : anandadheya.08@gmail.com
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

TK : Theobroma II
SD : SDN Kawangrejo 01
SMP : MTS Negeri 1 Jember
SMK : SMK 4 Jember