

# **ANALISIS SWOT LAYANAN *MOBILE BANKING* DI MASA PANDEMI COVID 19 PADA BANK BNI SYARIAH JEMBER**

## **SKRIPSI**

Diajukan kepada insitut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



**Oleh :**

Qomariyatul Fitriyah  
NIM : E20171002

Dosen Pembimbing:

Retna Anggitaningsih, SE., M.M  
NIP. 197404201998032001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
2021**

**ANALISIS SWOT LAYANAN *MOBILE BANKING* DI MASA PANDEMI  
COVID 19 PADA BANK BNI SYARIAH JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada insitut Agama Islam Negeri Jember  
Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Oleh :**

**Oomariyatul fitriyah**  
**NIM E20171002**

Di Setujui Oleh Pembimbing



**Retna Anggitaningsih, SE., M.M**  
**NIP. 197404201998032001**

**IAIN JEMBER**

**ANALISIS SWOT LAYANAN MOBILE BANKING DI MASA PANDEMI COVID  
19 PADA BANK BNI SYARIAH JEMBER**

**SKRIPSI**

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

Hari : Senin  
Tanggal : 21 Juni 2021  
Tim Penguji:

Ketua



**Toton Fanshurna, S.Th.I, M.E.I.**  
NIP. 198112242011011008

sekertaris



**Agung Parmono, SE, M.Si**  
NIP. 197512162009121002

Anggota

1. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si
2. Retna Anggitaningsih, SE, M.M



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Khamdan Rifa'i S.E., M.Si**  
NIP. 19680807200031001

## MOTTO

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya : sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum diantara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik baik yang memberi pengajaran kepadamu, sungguh Allah maha mendengar, maha melihat.(An-nisa' 58) \*

IAIN JEMBER

---

\* Al – Quran 4:58

## PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan karya ini sebagai sebuah perjuangan totalitas diri kepada Allah SWT atas segala kenikmatan, kekuatan, dan kesabaran dalam menjalani kehidupan, dan teruntuk :

1. Ayahanda Abd. Salam dan ibu saya Nur Hasanah tercinta yang telah mendidik dan membesarkan saya serta senantiasa mendoakan kesuksesan saya.
2. Suami saya Muhammad Angga Firmansyah yang telah mensupport dan mendoakan saya.
3. Kakak saya Imroatus Sholiha dan Ahmad nuris Salam serta adik saya St Aisyah yang telah mendoakan saya hingga sampai saat ini dan memberikan saya semangat.
4. Teman seperjuangan saya Fahima zein, Sofia Risqiana, Avrina Nur Azizah, Gustinia firmandia dan Hayyinatul Ma'muroh yang dalam hal ini telah membantu dan memberi semangat.
5. Almamaterku Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

IAIN JEMBER

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil ‘alamin pertama penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkat limpah rahmat serta hidayahnya dan sholawat ma’as salam kepada Rosulullah SAW beserta para keluarga dan sahabatnya. Skripsi ini berjudul **ANALISIS SWOT LAYANAN *MOBILE BANKING* DI MASA PANDEMI *COVID 19* DI BANK BNI SYARIAH CABANG JEMBER**. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah.

Sebagai manusia yang tak luput dari kesalahan dan kekurangan, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, makapenulis menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca dengan sepenuh hati.

Penulis menyadari sepenuhnya terselesaikan penyusunan skripsi ini adalah berkat bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu izinkan penulis menghaturkan banyak terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof.Dr.H.Babun Suharto,M.M, selaku Rektor Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
2. Bapak Dr. Khamdhan Rifa’I,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam
3. Ibu Hj Nurul Setianingrum,SE.,M.M, selaku Ketua Program studi Perbankan Syariah, Fakultas Bisnis Islam

4. Ibu Retna Anggitaningsih,SE.,M.M, selaku Dosen Pembimbing Skripsi Saya.  
Terimakasih banyak atas bimbingan dan arahan yang ibu berikan kepada saya dengan penuh kesabaran
5. Seluruh Dosen, Hingga staf Pegawai Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
6. Bapak Hery Kuswoyo, selaku Kepala Kantor Bank BNI Syariah Cabang Jember. Terimakasih telah memberikan kesempatan serta bantuan baggi saya untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Ibu Nina dan bapak yongki selaku pegawai Layanan Bank BNI Syariah Cabang Jember , terimakasih telah memberikan kesempatan dan informasi terkait penelitian skripsi saya.  
Akhirnya, semoga segala amal baik yang telah Babak/ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah.

Jember, 18 April 2021

Penulis

IAIN JEMBER

## ABSTRAK

Qomariyatul Fitriyah, Retna Anggitaningsih, SE., M.M., 2021: Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* Dimasa Pandemi *covid19* Pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

*Mobile Banking* adalah sebuah layanan yang memungkinkan nasabah bank melalui ponsel atau smartphone, layanan ini dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat di unduh oleh nasabah.

Fokus masalah pada penelitian ini adalah 1. Apa yang menjadi kekuatan dan peluang pada Layanan *mobile banking* di masa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ? 2. Bagaimana cara mengatasi kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *mobile banking* di masa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ? 3. Bagaimana analisis strategi layanan *mobile banking* dimasa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?

Tujuan Penelitian ini adalah 1. Untuk mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan peluang layanan *Mobile Banking* di masa pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember 2. Untuk mengetahui cara mengatasi kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *Mobile Banking* dimasa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ? 3. Untuk mengetahui bagaimana analisis strategi layanan *mobile banking* dimasa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian pendekatan deskriptif, Penentuan subyek menggunakan teknik purposive sedangkan pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan metode.

kesimpulan penelitian ini adalah 1. Kekuatan dan peluang yang terjadi pada layanan *mobile banking* adalah pelayanan *customer* kepada nasabah yang baik sehingga peluang untuk meningkatkan SDM pada masa pandemi lebih mudah 2. Kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *mobile banking* adalah aplikasi yang harus di perbarui dan signal yang mulai lemah sehingga hal ini mengancam terjadinya penurunan SDM yang mengakibatkan nasabah mulai bosan dan pindah pada bank lain 3. Strategi yang di lakukan dalam pelayanan *mobile banking* adalah selain pelayanan *excellent service* dari *customer* setiap nasabah yang bertransaksi selalu di kenalkan dengan nama nya *mobile banking* sehingga nasabah yang belum faham dan belum menggunakan layanan tersebut dapat menikmati setelah *customer service* mengenalkannya.

**Kata Kunci:** *mobile banking*, kekuatan, peluang, ancaman, kelemahan, strategi



## ABSTRACT

Qomariyatul Fitriyah, Retna Anggitaningsih, SE., M.M, 2021: SWOT Analysis of Mobile Banking Services during the Covid19 Pandemic at Bank BNI Syariah, Jember Branch

Mobile Banking is a service that allows bank customers via mobile phones or smartphones, this service can be used using a menu that is already available through an application that can be downloaded by customers.

The focus of the problems in this research are 1. What were the strengths and opportunities for mobile banking services during the Covid 19 Pandemic at Bank BNI Syariah, Jember Branch? 2. How to overcome the weaknesses and threats that occurred in mobile banking services during the Covid 19 Pandemic at Bank BNI Syariah, Jember Branch? 3. How to analyze the mobile banking service strategy during the Covid 19 Pandemic at Bank BNI Syariah, Jember Branch?

The objectives of this study are 1. To find out what are the strengths and opportunities of Mobile Banking services during the Covid 19 pandemic at Bank BNI Syariah, Jember Branch 2. To find out how to overcome the weaknesses and threats that occurred in Mobile Banking services during the Covid 19 Pandemic at Bank BNI Sharia Branch of Jember. 3. To find out how to analyze the mobile banking service strategy during the Covid 19 Pandemic at Bank BNI Syariah, Jember Branch.

This research method uses a qualitative method with a descriptive approach. Determination of subjects uses purposive techniques while data collection uses observation, interviews, and documentation. The analysis used is descriptive analysis to test the validity of the data using triangulation of sources and methods

The results of this study are 1. The strengths and opportunities that occur in mobile banking services are good customer service to customers so that the opportunity to improve human resources during the pandemic is easier 2. Weaknesses and threats that occur in mobile banking services are applications that must be updated and the signal is getting weak so that this threatens to decrease human resources which results in customers getting bored and moving to another bank 3. The strategy used in mobile banking services is in addition to exclusive service from customers, every customer who makes transactions is always introduced by the name of his mobile banking so that customers who do not understand and have not used the service can enjoy it after customer service introduces it.

**Keywords:** mobile banking, strengths, weakness opportunities, threats, Strategies

## DAFTAR ISI

Cover.....	i
Persetujuan .....	ii
Pengesahan penguji.....	iii
Motto.....	iv
Persembahan .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
E. Definisi Istilah.....	9
F. Istematika Pembahasan .....	13
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	15
B. Kajian Teori .....	24
1. Konsep strategi .....	24
2. Konsep Layanan.....	33
3. Konsep Bank Syariah.....	35

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	46
B. Lokasi Penelitian .....	46
C. Subyek Penelitian.....	47
D. Teknik Pengumpulan Data.....	48
E. Analisa Data .....	49
F. Keabsahan Data.....	50
G. Tahap – tahap Penelitian .....	50
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	54
B. Penyajian Data dan Analisis .....	59
C. Pembahasan Temuan.....	65
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>

**IAIN JEMBER**

## DAFTA TABEL

Tabel 1.1 Tabel data nasabah pelayanan <i>mobile banking</i> di masa pandemi	6
Tabel 1.2 Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 1.3 Matrik SWOT .....	29
Table 1.4 Perkembangan Perbankan Syariah di Dunia 1940-1980 .....	40
Table 1.5 Perkembangan perbankan syariah di Indonesia 1983-2008.....	43



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 .....	29
Gambar 2.2 Mobile Banking Bank BNI Syariah .....	45
Gambar 2.3 Stuktur Bni Syariah .....	56
Gambar 2.4 Gambar tentang Analisis SWOT Layanan <i>Mobile Banking</i> dimasa Pandemi <i>covid 19</i> pada Bank BNI Syariah Cabang Jember .....	64



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang terjadi pada suatu perusahaan semakin pesat, dengan perkembangannya maka perusahaan harus memerhatikan apa yang menjadi kekuatan dan peluang dalam perkembangan teknologi serta melihat juga ancaman dan kelemahan nya, oleh karena itu perusahaan perlu menganalisis tentang analisis SWOT, Analisis SWOT adalah penilaian seluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan, semua organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk tujuan dan penetapan strategi suatu organisasi.

Teknologi informasi semakin canggih dan berkembang dengan pesat, banyak sekali manfaat positif ketika dipergunakan. adanya teknologi canggih saat ini produktivitas kinerja akan semakin meningkat karena kecanggihannya dan dapat menimalisir tingkat kesalahan. Kecanggihan teknologi informasi sangat membantu manusia melakukan transaksi tanpa tatap muka atau bertemu secara langsung, ini di tandai dengan dimulainya pemasaran dan pandangan untuk menemukan metode pemasaran yang baru. Pemasaran di terapkan di perusahaan atau organisasi melalui manajemen pemasaran, hasil terbaik dari menghadirkan teknologi adalah inovasi dengan inovasi cepat saat ini berdiri sebagai kunci sukses. Dengan sejumlah produk produk yang ditawarkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar.

Teknologi informasi akan terlihat dengan jelas ketika diaplikasikan kegunaannya dan sangat efektif dalam meningkatkan produktivitas bidang yang di pergunakannya, sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan berkualitas. Perusahaan atau organisasi yang telah memiliki teknologi informasi yang didukung dengan aplikasi pendukung teknologi yang mumpuni, akan dapat memberikan dampak yang baik dan positif bagi kemajuan perusahaan dengan menghasilkan informasi yang tepat waktu, akurat, berkualitas dan dapat dipercaya <sup>1</sup>.

Kecanggihan teknologi informasi mengacu pada sifat, kompleksitas dan interdependensi penggunaan teknologi informasi dan manajemen dalam suatu organisasi, konteks kecanggihannya mengintegrasikan dua aspek dengan menggunakan sistem informasi dan sistem informasi manajemen.

Semakin lama teknologi informasi mengalami perubahan dan perkembangan yang sangat cepat dan sekarang sudah menjadi kebiasaan sebagian masyarakat yang bertujuan untuk perubahan kehidupan masa depan manusia yang lebih baik, murah dan cepat namun tetap aman. Kemajuan teknologi informasi, telah melahirkan banyak perubahan dan banyak kemudahan dalam membantu pekerjaan manusia, perubahan pola perilaku di sektor perbankan mewajibkan bank untuk merespon kebutuhan pelanggan baru.

Perbankan secara umum adalah suatu lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan

---

<sup>1</sup> Ramen A purba, andriasan sudarso, hery pandapotan silitonga *aplikasi teknologi informasi teori dan implementasi* (2020),13

melayani jasa pengiriman uang, lebih jelasnya bank sebagai lembaga keuangan mempunyai tugas tugas yang paling pokok yaitu mengumpulkan dana dan menyalurkan kepada masyarakat <sup>2</sup>.

Perbankan syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebani bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad akad yang di perjanjikan. Konsep dasar perbankan syariah didasarkan pada al qur'an dan hadist. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al – qur'an dan hadist rosulullah. <sup>3</sup>

Perkembangan perbankan syariah mengalami peningkatan, Jumlah nasabah menyebabkan terjadinya situasi yang padat di dalam bank dan antrian yang panjang menyita waktu nasabah, kondisi ini cukup diatasi dengan mesin ATM , namun masalah kembali muncul ketika kesulitannya nasabah dalam mencari mesin ATM untuk itu dibutuhkan suatu aplikasi yang bisa menangani kebutuhan nasabah. Dengan melihat perkembangan penggunaan internet dan telepon seluler yang semakin pesat dan dalam upaya meningkatkan kepuasan terhadap nasabah.

Memasuki tahun 2020 pandemi covid 19 melanda hampir seluruh dunia, kebijakan pemerintah Indonesia berupa Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) mengharuskan semua serba *daring (online)* merupakan kesulitan tersendiri bagi masyarakat. konsep Masyarakat 5.0 menjadikan

---

<sup>2</sup> Kasmir, *dasar dasar perbankan* (jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014) 02

<sup>3</sup> Ismail, *Perbankan syariah*,(jakarta: 2011) 23



manusia sebagai pusat pengendali teknologi, peran manusia pada 5.0 menjadi lebih besar dengan adanya transformasi *big data* dan teknologi.kemanusiaan yang didukung oleh *big data* dan teknologi semakin mendekati pada kehidupan yang lebih baik, masyarakat 5.0 merupakan cetak biru (*blue print*) dan strategi masa depan yang melampaui Revolusi 4.0 Konsep ini lahir sebagai pengembangan dari revolusi industri 4.0 yang dinilai berpotensi mendegradasi peran manusia. Inovasi dalam masyarakat 5.0 akan mencapai masyarakat berwawasan kedepan yang memecah rasa stagnasi yang ada. Masyarakat yang anggotanya saling menghormati satu sama lain dan masyarakat yang mana setiap orang dapat memimpin kehidupan yang aktif dan menyenangkan,Di masa depan.<sup>4</sup>

Alat pembayaran boleh dibilang berkembang sangat pesat dan maju. Dalam perkembangannya, mulai dikenal satuan tertentu yang memiliki nilai pembayaran yang di kenal dengan uang, selanjutnya alat pembayaran terus berkembang dari alat tunai sampai alat pembayaran non tunai seperti alat pembayaran berbasis kertas, bilyet, giro, dan cek. Selain itu dikenal juga alat pembayaran memakai kartu card, ATM,kartu debit, kartu kredit dan kartu prabayar.

Alat pembayaran non tunai sudah berkembang dan semakin lazim dipakai masyarakat, bank bank besar yang ada di indonesia memiliki fasilitas seperti *mobile banking* yang dapat di unduh melalui ponsel pintar. Aplikasi *mobile banking* ini berguna untuk melakukan kegiatan kegiatan finansial

---

<sup>4</sup> Farid Abdullah, *strategi during pandemic in society 5.0* : Indonesia,1 ( 2021), 2

yang salah satunya adalah pembayaran secara digital<sup>5</sup>. Dari sisi pengembangan menyambut era digital banking, bank dan perusahaan harus lebih efektif dibandingkan dengan para pesaing dalam menciptakan, menyerahkan dan mengomunikasikan nilai – nilai kepada target market yang terpilih.<sup>6</sup>

*Mobile banking* adalah sebuah layanan yang memungkinkan nasabah bank melalui ponsel atau smartphone. Layanan ini dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh oleh nasabah, *mobile banking* mulai muncul sebagai salah satu layanan dari bank, pelayananan ini mulai menjadi tuntutan dari berbagai nasabah bank, adanya tuntutan *mobile banking* ini nasabah yang menginginkan layanan cepat, aman, nyaman dan dapat digunakan setiap saat tanpa harus mencari bank atau mesin ATM . dengan fasilitas ini nasabah dengan mudah bertransaksi, sehingga adanya kecenderungan ini terjadi ketidakseimbangan antara pihak yang melayani dan pihak yang di layani.

Bank BNI Syariah yaitu lembaga keuangan negara yang memberikan jasa di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah. Dalam menjaga eksistensinya BNI Syariah dengan senantiasa memberikan *service excellent* kepada nasabah, agar layanan tersebut terlaksana, di masa pandemi *covid 19* perekonomian indonesia mengalami penurunan, banyak sektor yang terimbas akibat adanya *covid 19* mulai dari pedagang penghasilan menengah keatas, menengah

---

<sup>5</sup> Vivi nila sari, *revolusi uang digital era 5.0 transaksi digital*, (sumatra barat: 2020)17

<sup>6</sup> Marisa gemiralda *peran lader dalam membangun budaya jual yang unggul*, (jakarta: 2016,04

kebawah, perbankan dan lain lain. *Mobile banking* menjadi solusi masyarakat, selama pandemi *covid 19* interaksi antar manusia memang sebaiknya nya diminimalkan, BNI syariah mencatat kenaikan transaksi menggunakan *mobile banking*, kenaikan ini salah satunya di pengaruhi oleh tren transaksi yang sudah mulai beralih ke digital dan karena sosialisasi penggunaan layanan electronic selama pandemi.<sup>7</sup> kenaikan Bank BNI Syariah dengan Bank Syariah lainnya memiliki perbedaan, salah satunya Bank BRI Syariah kenaikan yang terjadi pada Bank BRI Syariah sebanyak 80 %<sup>8</sup> sedangkan kenaikan yang terjadi pada Bank BNI Syariah sebesar 86 % hal ini di pengaruhi oleh excellent service dalam Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Berikut data kenaikan penggunaan layanan *Mobile Banking* pada masa Pandemi *covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember

**Tabel 1.1**  
**Tabel data nasabah pelayanan *mobile banking* di masa pandemi periode Januari 2019 – Desember 2020**

Thn	Jan	Feb	Maret	Apr	Mei	Juni	Juli	Agt	Sept	Okt	Nov	Des
2019	133	180	169	158	98	220	238	262	220	256	256	221
2020	255	232	264	217	279	417	268	286	288	298	264	286

Sumber : Data Customer service tentang pengguna mobile banking

Dari latar belakang diatas, peneliti terdorong untuk mengadakan penelitian yang berjudul “ANALISIS SWOT LAYANAN *MOBILE BANKING* DI MASA PANDEMI *COVID 19* PADA BANK BNI SYARIAH JEMBER”

<sup>7</sup> [www.bnisyariah.co.id](http://www.bnisyariah.co.id)

<sup>8</sup> [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id)

## B. Fokus Penelitian

Untuk mengarah pada pokok masalah tersebut, maka fokus penelitian yang akan diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Apa yang menjadi kekuatan dan peluang pada Layanan *mobile banking* di masa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?
2. Bagaimana cara mengatasi kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *mobile banking* di masa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?
3. Bagaimana analisis strategi layanan *mobile banking* dimasa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?

## C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apa yang menjadi kekuatan dan peluang layanan *Mobile Banking* di masa pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember
2. Untuk mengetahui cara mengatasi kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *Mobile Banking* dimasa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember
3. Untuk mengetahui analisis strategi layanan *mobile banking* dimasa Pandemi *Covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember

## D. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian selain tujuan yang ingin dicapai sebagaimana yang telah dipaparkan di atas, dalam penelitian ini juga ada beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai aplikasi penelitian. Adapun manfaat dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan menambah wawasan keilmuan tentang prosedur dan penerapan layanan *mobile banking* saat pandemi *covid 19* di Bank BNI syariah Cabang Jember

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dan memberikan pengalaman tersendiri dalam mengembangkan potensi diri dan hasil penelitian ini dapat diajukan acuan oleh peneliti dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas pendidikan

### b. Bagi IAIN

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi berupa referensi untuk kepastakaan serta memperkaya dan menambah pengetahuan tentang pola interaksi nasabah dan *customer service* sebagai proses peningkatan pelayanan, serta berguna sebagai acuan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

### c. Bagi Nasabah

Dari hasil penelitian ini dapat menjadi bahan informasi aktual bagi nasabah serta pengetahuan tentang ancaman dan strategi layanan *mobile banking* saat pandemi *covid 19* di Bank BNI Syariah Cabang Jember, sehingga nasabah mudah dalam memahami materi yang disajikan melalui media

#### d. Bagi Lembaga Bank BNI Syariah Jember

Dengan adanya penelitian ini akan memberi manfaat bagi *customer service* tentang bagaimana ancaman dan strategi layanan *mobile banking* saat pandemi *covid 19* Bank BNI syariah Cabang Jember.

#### E. Definisi Istilah

Sebagai harapan atas penulisan ini dapat dipahami dengan benar oleh orang yang membacanya, maka diperlukan penjelasan istilah dalam pemilihan judul ini yaitu :

##### 1. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah penilaian seluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan, semua organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk tujuan dan penetapan strategi suatu organisasi.<sup>9</sup>

Langkah terbaik untuk mempertahankan dan memperluas pasar adalah dengan mengikuti tren perkembangan teknologi printing terkini namun demikian, langkah tersebut harus diikuti dengan melakukan edukasi pasar melalui penawaran solusi yang meluruh. Maka fungsi dari analisis SWOT dan strategi kompetitif adalah untuk menganalisa mengenai kekuatan,kelemahan,serta keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan/usaha yang dilakukan melalui analisa terhadap kondisi

<sup>9</sup> Imanuel adhitya wulanta c, *analisis SWOT implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia*, (tangerang: universitas pelita harapan,2017),136.

internal perusahaan. Serta menganalisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui analisa terhadap kondisi eksternal perusahaan.<sup>10</sup>

Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber mulai dari pelanggan, dokumen pemerintah pemasok, kalangan perbankan rekan diperusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga pemindaian untuk memperoleh keliping surat kabar, riset di internet dan analisis tren trendomestik dan global yang relavan.<sup>11</sup>

Analisis SWOT juga bisa sebagai identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan dan peluang, namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Proses pengambilan keputusan strategi selalu berkaitan dengan perkembangan misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan. Dengan demikian perencanaan strategi harus menganalisa faktor faktor strategi perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) dalam kondisi yang saat ini. analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Zuhrotun nisak “ Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif ” Jurnal Ekbis vol 9 No 2 (2013) 3

<sup>11</sup> Ibid

<sup>12</sup> Ibid 3

2. *Strengths* (kekuatan) yaitu situasi atau kondisi kekuatan dari organisasi saat ini.<sup>13</sup> Analisis terhadap unsur kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan seperti menganalisis tentang kelebihan apa saja yang dimiliki perusahaan seperti dari segi teknologi, kualitas hasil produksi, lokasi strategis, atau unsur kekuatan lainnya yang lebih menekankan pada keunggulan perusahaan.
3. *Weaknes* (kelemahan) yaitu sesuatu atau kondisi kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini<sup>14</sup>. Kelemahan yang dimiliki perusahaan bisa di lihat dengan perbandingan dengan pesaing seperti apa yang dimiliki perusahaan lain namun tidak dimiliki perusahaan anda.
4. *Opportunities* (peluang) yaitu situasi atau kondisi peluang di luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi masa depan.<sup>15</sup> Unsur yang dibuat pada awal membangun bisnis, ini karena bisnis dibentuk berdasarkan peluang atau kesempatan untuk menghasilkan keuntungan. Unsur peluang termasuk daftar apa saja yang memungkinkan bisnis mampu bertahan dan diterima di masyarakat baik dalam jangka pendek dan jangka panjang.
5. *Threats* (ancaman) yaitu situasi ancaman bagi organisasi yang Datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi pada masa depan. Ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau opportunities. Ancaman merupakan kondisi external yang dapat

---

<sup>13</sup> Arif Yusuf hamali, *pemahaman strategi bisnis dan kewirausahaan*, ( Jakarta: Prenadamedia group 2016), 110

<sup>14</sup> Ibid. 110

<sup>15</sup> Ibid.110



mengganggu kelancaran berjalanya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi, apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat berkepanjangan sehingga menjadi sebuah penghalang atau penghambat tercapainya visi misi sebuah organisasi atau perusahaan.<sup>16</sup>

#### 6. Pandemi *Covid 19*

Pandemi *Covid 19* adalah pandemi global atau wabah yang sangat menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Pandemi *covid 19* ini mempunyai dampak yang begitu besar terhadap pertumbuhan ekonomi, sampai pendidikan. Pandemi global ini membuat kita untuk selalu berjaga jarak, memakai masker, selalu cuci tangan dan sebagian kegiatan dilakukan dengan *online* dari rumah.

#### 7. *Mobile banking*

*Mobile banking* adalah layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank berbentuk aplikasi yang dibuat pihak bank untuk mempermudah nasabahnya melakukan transaksi keuangan. Sehingga pengguna menggunakan melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Jika dibandingkan dengan E-Banking lainnya, maka perkembangan M-Banking dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengedepankan

---

<sup>16</sup> Fajar nur aini df, *teknis analisis SWOT*: (2016)

mobilitas. dimana kehadiran M-Banking nasabah merasakan bahwa semua transaksi perbankan berada dalam genggamannya.<sup>17</sup>

Adapun fitur didalamnya ialah :

- a. Transfer antar rekening
  - b. Pembayaran tagihan
  - c. Pembelian voucher
  - d. Informasi rekening dan kurs
8. Strategi

Istilah Strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. Dengan demikian, strategi hampir selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.<sup>18</sup>

## **F. Sistematika Pembahasan**

Penelitian ini dibagi menjadi lima bab, tiap bab menjadi sub bab yaitu sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan : pada bab ini terdiri dari, latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi ini.

<sup>17</sup> Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, *teknologi finansial* (yayasan kita menulis, 2020, 133)

<sup>18</sup> Husein Umar, *strategic management in action* : (jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2001, 31)

Bab II kajian pustaka: menjelaskan Penelitian terdahulu yang mencantumkan penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya. Dilanjutkan dengan kajian teori.

Bab III metode penelitian: pada bab ini berisi tentang pendekatan dan metode penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisis data. Fungsi bab ini untuk memperoleh kajian yang obyektif.

Bab IV penyajian data dan analisis: pada bab ini membahas gambaran objek penelitian, penyajian data, dan analisis, dan pembahasan temuan.

Bab V penutup atau kesimpulan : merupakan bab yang paling akhir, yaitu berisi kesimpulan dari jawaban rumusan masalah yang berdasarkan hasil wawancara, pengolahan data berdasarkan pada keterbatasan dalam penelitian serta saran lembaga.



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema yang penulis teliti, yaitu untuk memposisikan originalitas penulisan skripsi perlu dikemukakan beberapa tulisan dan penelitian terdahulu di antaranya :

1. Skripsi karya Intan Fathimi 2018 Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan “Analisis SWOT terhadap pengimplementasian teknologi finansial pada bank X cabang Y kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur “ dalam penelitian ini terdapat 2 pokok permasalahan yaitu: bagaimana implementasi teknologi finansial pada bank X cabang Y kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh ? dan bagaimana analisis SWOT pelaksanaan teknologi finansial di bank X cabang Y kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasi, interview, dan dokumentar. Kesamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas analisis SWOT, dan perbedaannya adalah penelitian ini juga membahas implementasi teknologi finansial<sup>19</sup>.

2. Skripsi karya Abdul Hafiz 2018 Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta “ Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pondok Indah “ dalam penelitian ini

---

<sup>19</sup> Intan Fathimi, *Analisis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknologi Finansial Pada Bank X cabang Y kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur* (Medan: fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas negeri sumatra utara, 2018), 40

terdapat 2 Pokok permasalahan yaitu : bagaimana Prosedur dan proses penerapan layanan *mobile banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah? Dan bagaimana analisis strategi layanan *mobile banking* pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah ?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, interview, dan dokumentar. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama menggunakan analisis swot dan strategi layanan *mobile banking* yang mengungkapkan faktor – faktor apa saja yang menjadi unsur *strength*, *weaknes*, *oportunity*, *threats* dalam keberhasilan pemanfaatan media telpon seluler yang optimal bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Pondok Indah perbedaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang penerapan dan prosedur pada layanan *mobile banking*<sup>20</sup>

3. Riska Ayu Permatasari 2019, Insitut Agama Islam Negeri Metro, “ Minat Penggunaan *Internet Banking* Dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro”. dalam Penelitian ini terdapat 2 Pokok Permasalahan yaitu : Bagaimana minat mahasiswa terhadap penggunaan *internet banking* dan *mobile banking* ? Apa Faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa terhadap Penggunaan *internet banking* dan *mobile banking*?.

Penelitian ini menggunakan metode peneitian kualitatif, teknik pengumpulan datanya wawancara dan dokumentasi persamaan dalam

<sup>20</sup> Abdul HafiZ, *analisis SWOT Layanan Mobile banking Pada Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Pondok Indah* (Jakarta: Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah 2018 ),20

penelitian ini adalah sama sama meneliti tentang *mobile banking*, dan perbedaanya yaitu dalam penelitian ini lebih pada daya minat mahasiswa terhadap layanan *mobile banking* dan *internet banking*.

4. Nurul Hidayat 2018, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, “pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan *Mobile Banking*”. Dalam penelitian ini terdapat 4 pokok masalah yaitu: Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*?, bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*?, bagaimana pengaruh kemudahan dan kepercayaan secara simultan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking*?, bagaimana kualitas pelayanan *mobile banking* dibank syariah mandiri kcp teluk betuk dalam persepektif islam?.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, teknik pengumpulan datanya dalam bentuk observasi dan kuesioner (angket), persamaan dalam penelitian ini adalah: sama sama membahas tentang layanan *mobile banking*, perbedaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan membahas tentang pengaruh layanan *mobile Banking*.

5. Imanuel adhityya wulanta chrimastianto 2017, Universitas pelita harapan tanggerang, “analisis SWOT implementasi teknologi finansian terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia”. Dalam penelitian ini terdapat satu rumusan masalah yaitu: bagaimana efektifitas implementasi

teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan indonesia apabila dianalisis berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman?.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan datanya dengan observasi, persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang analisis SWOT dan metode kualitatif. Perbedaanya yaitu dalam penelitian ini lebih membahas ke pengimplementasian teknologi.

6. Dwitya Pratiwi wulandari 2018, “faktor faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang lubuk pakam” universitas islam negeri sumatra utara”.

Dalam penelitian ini terdapat 2 rumusan masalah yaitu: apa faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang lubuk pakam?, bagaimana Cara Bank melakukan pemasaran untuk menarik minat para nasabah agar menggunakan fasilitas layanan *mobile banking*?

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang layanan *mobile banking* dan metode yang digunakan adalah metode kualitatif, perbedaanya adalah dalam penelitian ini membahas tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*

7. Hikmatul wasilah 2016, Insitut Agama Islam Negeri Mataram, “pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah cabang

mataram” penelitian ini menggunakan metode kuantitatif teknik pengumpulan datanya berupa angket.

Penelitian ini terdapat 1 rumusan masalah yaitu bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah di BRI Syariah Cabang Mataram?

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang layanan *mobile banking* dan perbedaannya adalah penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan membahas tentang pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah.

8. Yeni anda dwinurpitasari 2019, Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo, “ Pengaruh kualitas layanan dan produk *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah kantor cabang pnorogo” dalam penelitian ini terdapat 3 rumusan masalah yaitu: apakah kualitas layanan *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Ponorogo?, apakah kualitas produk *mobile banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Ponorogo?, apakah layanan *mobile banking* dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Syariah Ponorogo?.

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang layanan *mobile banking* dan Perbedaan dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan lebih membahas tentang produk dan kualitas layanan *mobile banking*.



9. Fauziah febriani 2018, Insitut Agama Islam Negeri purwokerto, “Analisis SWOT terhadap produk tabungan di Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor cabang pembantu banyumas ajibarang” dalam penelitian ini terdapat 2 rumusan masalah yaitu: bagaimana Analisis SWOT terhadap produk tabungan faedah, tabungan haji serta tabungan karyawan di BRIS banyumas ajibarang?, Bagaimana rencana strategi yang dikembangkan oleh BRIS Banyumas ajibarang?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif data yang diperoleh yaitu bersifat deskriptif.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas tentang analisis SWOT dan menggunakan metode kualitatif dan perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang tabungan faedah yang berada di BRIS Banyumas.

10. Raysa Sekar Putri 2019 UIN Walisongo Semarang “pengaruh Layanan *Mobile Banking* terhadap kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BTN Syariah Semarang” dalam penelitian ini terdapat 3 rumusan masalah yaitu: bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* bank btn syariah terhadap kepuasan nasabah?, bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* Bank BTN Syariah terhadap loyalitas nasabah?, Bagaimana pengaruh layanan *mobile banking* terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah baik secara langsung maupun tidak langsung?.

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, Penelitian ini sama sama membahas tentang layanan *mobile banking* Perbedaan dari

penelitian ini adalah metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang membahas tentang pengaruh layanan *mobile banking*.

**Tabel 1.2**  
**Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

No	Penulis	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Intan fatimi	Analisis SWOT terhadap pengimplementasian teknologi finansial pada bank x cabang y kecamatan peureulak kabupaten aceh timur	2018	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang analisis swot dan menggunakan metode kualitatif	Dalam penelitian ini perbedaannya yaitu membahas tentang implementasi teknologi finansial
2.	Abdul hafiz	Analisis SWOT Layanan <i>Mobile Banking</i> Pada Bank Syariah Mandiri Kantor cabang Pondok Indah	2018	Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan analisis strategi	Dalam penelitian ini perbedaannya yaitu pada perumusan masalah prosedur dan penerapan layanan <i>mobile banking</i>
3.	Riska Ayu Permatasari	Minat penggunaan internet banking dan <i>mobile banking</i> pada mahasiswa S1 Perbankan	2019	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i> dan menggunakan metode kualitatif	Dalam penelitian ini perbedaannya yaitu terdapat daya minat mahasiswa terhadap internet banking dan <i>mobile banking</i> .

No	Penulis	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
		Syariah IAIN Metro			
4.	Nurul Hidayat	pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan <i>Mobile Banking</i>	2018	sama sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i>	perbedaan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan yaitu metode kuantitatif dan membahas tentang pengaruh layanan <i>mobile Banking</i> .
5	Imanuel adhityya wulanta chrismas tianto	analisis SWOT implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia	2017	sama sama membahas tentang analisis SWOT dan metode kualitatif.	Perbedaanya yaitu dalam penelitian ini lebih membahas ke pengimplementasian teknologi.
6	Dwitya Pratiwi wulandari	faktor faktor yang mempengaruhi minat nasabah untuk menggunakan layanan <i>mobile banking</i> pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang	2018	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i> dan metode yang digunakan adalah metode kualitatif,	berbedaanya adalah dalam penelitian ini membahas tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan layanan <i>mobile banking</i>

No	Penulis	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
		lubuk pakam” universitas islam negeri sumatra utara			
7	Hikmatul Wasilah	pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah BRI Syariah cabang mataram	2016	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i>	perbedaanya adalah penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan membahas tentang pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah.
8	Yeni anda dwi nurpurpit asari	Pengaruh kualitas layanan dan produk <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah kantor cabang pnorogo	2019	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i>	Perbedaan dalam penelitian ini adalah metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dan lebih membahas tentang produk dan kualitas layanan <i>mobile banking</i> .
9	Fauziyah febriani	Analisis SWOT terhadap produk tabungan di Bank Rakyat Indonesia Syariah kantor cabang	2018	Persamaan dari penelitian ini adalah sama sama membahas tentang analisis SWOT dan menggunakan metode	perbedaan nya adalah penelitian ini membahas tentang tabungan faedah yang berada di BRIS Banyumas.

No	Penulis	Judul	Tahun	Persamaan	Perbedaan
		pembantu banyumas ajibarang		kualitatif	
10.	Raysa Sekar Putri	Pengaruh layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Semarang	2019	Penelitian ini sama sama membahas tentang layanan <i>mobile banking</i>	Perbedaan dari penelitian ini adalah metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, yang membahas tentang pengaruh layanan <i>mobile banking</i>

## B. Kajian Teori

### 4. Konsep strategi

#### a. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah sebuah Penilaian keseluruhan terhadap kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman suatu perusahaan semua organisasi memiliki kekuatan dan kelemahan dalam area fungsional bisnis, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk tujuan dan penetapan strategi suatu organisasi.<sup>21</sup>

Perusahaan agar dapat bertahan dan mampu bersaing dipasar, perusahaan harus tahu bagaimana cara menyesuaikan diri dengan pasar yang terus menerus berubah. Untuk dapat mewujudkannya maka perlu diterapkan suatu strategi yang tepat dengan menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan alat formulasi strategi

<sup>21</sup> Imanuel adhitya wulanta c, *analisis SWOT implementasi teknologi finansial terhadap kualitas layanan perbankan di indonesia*, (tangerang: universitas pelita harapan,2017),136.

yang menganalisis dan mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan berdasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths*) peluang (*Opportunity*), namun secara bersamaan meminimalkan kelemahan (*Weakness*) dan ancaman (*Threats*), semua organisasi membutuhkan pemasaran untuk mencapai tujuan objektifnya, jadi perusahaan memerlukan strategi yang berbeda – beda guna jangka panjang yang digunakan bagi pedoman masing masing tingkat perusahaan.<sup>22</sup>

Perusahaan terus mengoptimalkan seluruh sumber daya yang dimiliki dalam menghasilkan produk berkualitas tinggi agar mampu bertahan dalam persaingan tinggi dan agar mampu bertahan dalam persaingan dengan perusahaan lain. Untuk memenuhi semua tantangan tersebut, perusahaan membutuhkan analisis perencanaan strategis, tujuannya adalah untuk memperoleh keunggulan bersaing. Dengan demikian perusahaan mulai berfikir untuk menyusun suatu strategi pemasaran yang baik dan tepat.<sup>23</sup>

Pendekatan dalam menganalisa lingkungan bisnis perusahaan merupakan hal yang sangat penting mengingat faktor eksternal dan faktor internal lingkungan bisnis melahirkan kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang harus diperhatikan untuk diantisipasi

---

<sup>22</sup> Arie wicaksono “ strategi pemasaran dengan menggunakan Analisis SWOT tanpa skala industry pada PT X di Jakarta “ jurnal manajemen industry dan logistic vol 1 No 2 (2018) 193

<sup>23</sup> Ibid

keadaan tersebut karena perusahaan tidak ingin kehilangan kepercayaan dari pelangganya.<sup>24</sup>

Pada dasarnya Analisis SWOT haruslah membandingkan kondisi sama yang di hadapi oleh pesaingnya berdasarkan kriteria subjektif ataupun objektif, sebab dengan membandingkan maka perusahaan yang berkepentingan dapat menentukan rencana strategis untuk menghadapi persaingan tersebut, akan tetapi bila perusahaan yang dimaksud hingga pada saat dilakukan kajian situasi ternyata tidak memiliki data tentang pesaingnya atau pesaingnya belum terpetakan baik dalam skala industry maupun dari hasil inteligen perusahaan, sedangkan perusahaan mendesak sekali untuk mempersiapkan rencana usaha strategis terutama dari segi pemasaran dan manajemen organisasi, maka dengan menggunakan Analisis SWOT yang dimodifikasi sedemikian hingga menjadikan dapat digunakan oleh perusahaan tanpa harus mengetahui skala industry atau data inteligen mengenai pesaingnya.<sup>25</sup>

Langkah terbaik untuk mempertahankan dan memperluas pasar adalah dengan mengikuti tren perkembangan teknologi printing terkini namun demikian, langkah tersebut harus diikuti dengan melakukan edukasi pasar melalui penawaran solusi yang meluruh. Maka fungsi dari analisis SWOT dan strategi kompetitif adalah untuk menganalisa mengenai kekuatan,kelemahan,serta keunggulan

---

<sup>24</sup> Ibid

<sup>25</sup> Ibid

kompetitif yang dimiliki perusahaan/usaha yang dilakukan melalui analisa terhadap kondisi internal perusahaan. Serta menganalisa mengenai peluang dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui analisa terhadap kondisi eksternal perusahaan.<sup>26</sup>

Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak sumber mulai dari pelanggan, dokumen pemerintah pemasok, kalangan perbankan rekan perusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga pemindaian untuk memperoleh keliping surat kabar, riset di internet dan analisis tren trendomestik dan global yang relevan.<sup>27</sup>

- 1) *Strengths* (kekuatan) yaitu situasi atau kondisi kekuatan dari organisasi saat ini.<sup>28</sup> Analisis terhadap unsur kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan seperti menganalisis tentang kelebihan apa saja yang dimiliki perusahaan seperti dari segi teknologi, kualitas hasil produksi, lokasi strategis, atau unsur kekuatan lainnya yang lebih menekankan pada keunggulan perusahaan.
- 2) *Weaknes* (kelemahan) yaitu sesuatu atau kondisi kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini<sup>29</sup>. Kelemahan yang dimiliki perusahaan bisa di lihat dengan perbandingan dengan pesaing

<sup>26</sup> Zuhrotun nisak “ Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif ” Jurnal Ekbis vol 9 No.2 (2013) 3

<sup>27</sup> Ibid

<sup>28</sup> Arif Yusuf hamali, *pemahaman strategi bisnis dan kewirausahaan*, ( Jakarta: Prenadamedia group 2016), 110

<sup>29</sup> Ibid. 110



seperti apa yang dimiliki perusahaan lain namun tidak dimiliki perusahaan anda.

3) *Opportunities* ( peluang) yaitu situasi atau kondisi peluang di luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi masa depan.<sup>30</sup> Unsur yang dibuat pada awal membangun bisnis, ini karena bisnis dibentuk berdasarkan peluang atau kesempatan untuk menghasilkan keuntungan. Unsur peluang termasuk daftar apa saja yang memungkinkan bisnis mampu bertahan dan diterima di masyarakat baik dalam jangka pendek dan jangka panjang.

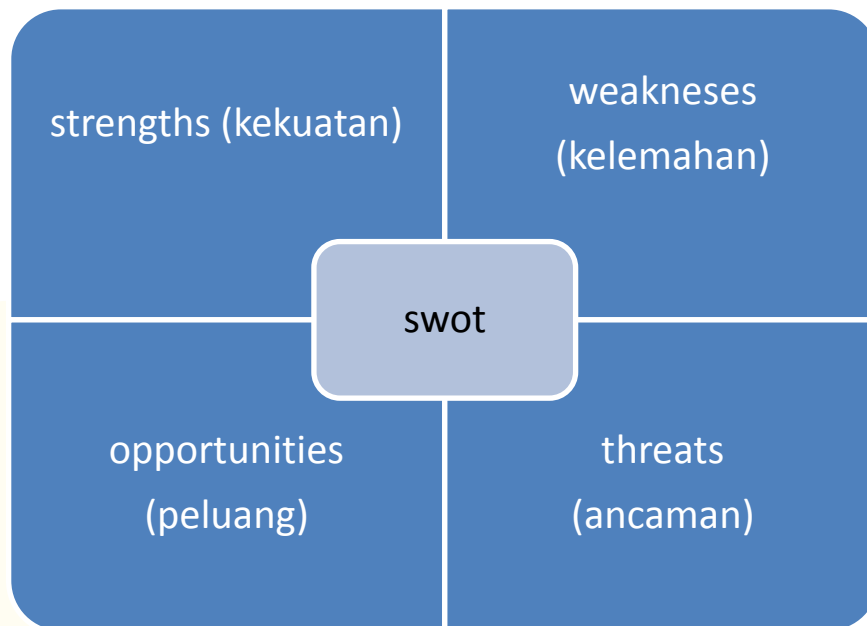
4) *Threats* ( ancaman ) yaitu situasi ancaman bagi organisasi yang Datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi pada masa depan. Ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau opportunities. Ancaman merupakan kondisi external yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi, apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat berkepanjangan sehingga menjadi sebuah penghalang atau penghambat tercapainya visi misi sebuah organisasi atau perusahaan.<sup>31</sup> agar lebih mudah memahami peneliti akan memberikan gambaran tentang analisis SWOT.

---

<sup>30</sup> Ibid.110

<sup>31</sup> Fajar nur aini df, *teknis analisis SWOT*: (2016)

Gambar 2.1



### b. Matrix SWOT

Matrik SWOT adalah alat untuk menyusun *Strength-weakneses-opportunities-threats* (SWOT/TOWS) matrix merupakan *matching tool* yang membantu para menejer mengembangkan empat tipe strategi. ( manajemen resiko , teori swot perbankan). Dalam hal ini peneliti akan memberikan contoh matrik SWOT.

Tabel 1.3 Matrik SWOT

<p><i>SO strategis</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperkuat kerjasama antara otoritas dan pemerintah</li> <li>2. Promosi yang lebih gencar didukung oleh mayoritas penduduk</li> <li>3. Memperluas jaungkauan pemasaran produk</li> </ol>	<p><i>WO Strategies</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menambah jaringan pemasaran</li> <li>2. Mengoptimalkan SDM dan pelayanan</li> <li>3. Meningkatkan pangsa pasar dan peningkatan daya saing lembaga keuangan syariah</li> <li>4. Meningkatkan kualitas produk</li> </ol>
<p><i>ST Strategis</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memperkuat modal dan</li> </ol>	<p><i>WT Strategis</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sosialisasi skema dan</li> </ol>

skala usaha untuk memperbaiki struktur dana dalam peningkatan pembiayaan 2. Meningkatkan teknologi sistem keuangan syariah	produk perbankan syariah 2. Mengintifikasi kegiatan pelatihan mengenai sistem perbankan syariah 3. Melakukan perubahan teknologi
---	--

Keterangan :

Strategi SO adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan jalan pikiran organisasi yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar besarnya.

Strategi WO adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

Strategi ST adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki organisasi untuk mengatasi ancaman.

Strategi WT adalah strategi yang ditetapkan berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.<sup>32</sup>

### c. Pengertian Strategi

Kata strategi mempunyai arti “ rencana “ dalam kamus besar bahasa indonesia, strategi memiliki arti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus yang dituju.

Menurut Muhammad Abdul Muhyi makna strategi yaitu :

<sup>32</sup> Iwan purwanto, menejemen strategi (Bandung:CV YRAMA WIDYA 2006) 141

1. Strategi sebagai satu rencana (plan )
2. Strategi sebagai lompatan (play)
3. Strategi sebagai pola ( pattern)
4. Strategi sebagai pengambilan posisi (position)
5. Strategi sebagai persepsi (perception)<sup>33</sup>

Dalam kamus besar menejemen istilah strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran<sup>34</sup>.

Menurut beberapa ahli tentang pengertian strategi yaitu :

Menurut A.M Kardiman, strategi adalah penentuan tujuan utama yang berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan atau organisasi serta pemilihan cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.<sup>35</sup>

Menurut Onang Uchyana Efendi, strategi pada hakikatnya adalah perencanaan dan menejemen untuk mencapai suatu tujuan, akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberikan arahan saja melainkan harus mampu mewujudkan bagaimana taktik oprasionalnya<sup>36</sup>.

Menurut William F. Glueck, yang dikutip dalam buku Amirullah, Strategi merupakan sesuatu yang dipersatukan, bersifat komprehensif terintegrasi yang berhubungan atau lembaga terhadap

<sup>33</sup> retina sri sedjati, *manejemen strategi* (yogyakarta:CV BUDI UTAMA 2012),01

<sup>34</sup> B.N Marbun, *kamus manajemen*, ( jakarta : pustaka sinar harian, 2003),340

<sup>35</sup> A.M Kardiman, *pengantar ilmu manajemen*, (jakarta:pronhallindo),58

<sup>36</sup> Onong Uchyana Efendi, *ilmu komunikasi teori dan praktik*,(bandung:remaja rosdakarya,1992),06

tantangan lingkungan dan dirancang untuk meyakinkan bahwa sejarah dasar perusahaan atau organisasi akan dicapai dengan pelaksanaan yang tepat oleh organisasi yang menerapkannya<sup>37</sup>

Dari pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa strategi merupakan suatu cara atau metode untuk mencapai suatu tujuan yang berjangka panjang bagi perusahaan atau organisasi. serta program yang ada didalam suatu perusahaan seperti *mobile banking* bank BNI Syariah, terlebih dahulu memerhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

#### **d. Analisis internal**

Perusahaan harus melakukan analisis internal yang harus meninjau ancaman strategi perusahaan dalam melaksanakan tugasnya, khususnya menyangkut sumber daya keuangan dan sumber daya manusianya. Kemudian analisis harus dilakukan, yang menyangkut peluang serta ancaman yang dihadapi di dalam perusahaan (Analisis SWOT).<sup>38</sup>

#### **e. Analisis eksternal**

Analisis eksternal ini menyangkut analisis kondisi yang terdapat di lingkungan eksternal yang dihadapi sebuah organisasi atau sebuah perusahaan, analisis ini juga menganalisis lingkungan atau situasi jarak jauh, situasi industri dan lingkungan beroperasi perusahaan.<sup>39</sup>

<sup>37</sup> Amirullah dan sri Budi Cantika, *menejemen strategi*, (yogyakarta: Graha Ilmu, 2000), 04

<sup>38</sup> Zuhrotun nisak “ Analisis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif ” Jurnal Ekbis vol 9 No.2 (2013) 3

<sup>39</sup> Ibid 3

## 5. Konsep Layanan

### a. Pengertian Layanan

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani, pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrem dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit kata “pelayan” (*service*) itu sendiri mempunyai banyak arti, mulai dari pelayanan pribadi sampai pelayanan jasa suatu produk. Sejauh ini banyak pakar pemasaran pelayanan yang berusaha mendefinisikan pengertian layanan. Pelayanan adalah suatu produk yang tidak berwujud. Bila melihat lebih jauh lagi antara produk fisik dan jasa sebenarnya keduanya memang sulit untuk dibedakan, karena biasanya pembelian dari suatu produk akan turut disertai dengan pemberian fasilitas jasa atau pelayanan. Jika suatu barang dihasilkan dari sebuah proses produksi misalnya pemberian sarana dan prasarana yang mesti ditunjang dengan penyampaian suatu keterampilan tertentu dari pihak pemberi jasa pelayanan.<sup>40</sup>

Berdasarkan kesamaanya dengan operasi manufaktur, layanan dapat dibedakan menjadi tiga kelompok : jasa murni, jasa semimanufaktur dan jasa campuran, jasa murni merupakan jasa yang

---

<sup>40</sup> Parasuraman, zeithaml & L.L berry “ A conceptual model of service Quality and its implication for future research, jurnal of marketing vol 9 (1985)

tergolong ontak tinggi misalnya : ahli bedah yang memberikan perlakuan khusus dan memberikan pelayanan jasa pada saat konsumen berada ditempat. Jasa semimanufaktur merupakan jasa yang tergolong kontak rendah, memiliki kesamaan dengan manufaktur dan konsumen tidak harus menjadi bagian dari proses produksi jasa tersebut misalnya : layanan perbankan, layanan pengantaran, asuransi,kantor pos, dan jasa campuran merupakan kelompok jasa yang tergolong kontak menengah yaitu gabungan dari beberapa sifat jasa murni dan jasa semimanufaktur misalnya : ambulans, bengkel, pemadam kebakaran dan lain- lain. <sup>41</sup>

Pelayanan adalah sebuah proses kegiatan yang lebih kepada hal abstrak. Pelayanan adalah merupakan suatu proses, yang mana menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan yang diberikan untuk pelanggan <sup>42</sup>.

#### **b. Fungsi Pelayanan**

Adapun fungsi pelayanan adalah :

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktifitas
- 3) Mendapatkan kualitas produk yang lebih terjamin

---

<sup>41</sup> Ibid

<sup>42</sup> Muhammad sawir, *birokrasi pelayanan publik, konsep, teori, dan aplikasi*, (yogyakarta:2020),83

### c. Prinsip Layanan

Adapun prinsip yang harus diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah :

- 1) Merumuskan strategi pelayanan
- 2) Mengomunikasikan kualitas kepada pelanggan
- 3) Menetapkan kualitas dengan jelas
- 4) Menerapkan sistem pelayanan yang efektif

## 6. Konsep Bank Syariah

### a. Pengertian Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Prancis) dan dari kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti / lemari atau bangku. Peti, lemari, dan bangku menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu : pertama, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman. Kedua menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>43</sup>

Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.<sup>44</sup>

Pengertian bank syariah atau bank Islam adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip – prinsip syariah Islam. Bank ini tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan – ketentuan Al- Quran

<sup>43</sup> M. Syafii Antonio, *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah* (Jakarta: Pustaka Alfabeta, 2006) 2

<sup>44</sup> Drs. Suharhso, *Kamus Bahasa Indonesia* (Semarang: CV Widya Karya) 75



dan Al- Hadist. Yang dimaksud dengan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip – prinsip syariah islam maksudnya adalah bank yang didalamnya beroperasi mengikuti ketentuan – ketentuan syariah islam.<sup>45</sup>

Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba, untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan atau praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya, tetapi tidak dilarang oleh beliau.<sup>46</sup>

Menurut undang-undang No.21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank pembiayaan Rakyat syariah<sup>47</sup>

Bank islam disebut dengan bank syariah ,yaitu bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada Bunga. Dan bank syariah juga bisa di artikan yaitu sebuah lembaga keuangan yang berlandasan dengan Al-quran dan Al Hadist.<sup>48</sup>

Bank syariah adalah yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prinsip syariah dan menurut jenisnya bank

---

<sup>45</sup> Ibid

<sup>46</sup> Ibid

<sup>47</sup> M Nur Rianto, Lembaga keuangan syariah suatu kajian teoritis praktis (Bandung:CV Pustaka setia) 98

<sup>48</sup> Ibid

syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah), BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)<sup>49</sup>.

#### b. Sejarah Bank Syariah

Sejarah perkembangan bank syariah modern tercatat di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940, yaitu upaya pengolaan dana jamaah haji secara non konvensional. Rintisan bank syariah lainnya adalah dengan berdirinya Mit Ghamr Lokal Saving Bank pada tahun 1963. Bagi hasil telah muncul sejak lama, ditandai dengan banyaknya pemikir-pemikir muslim yang menulis tentang keberadaan bank syariah, misalnya Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948), dan Mahmud Ahmad (1952). Kemudian uraian yang lebih terperinci tentang gagasan itu ditulis oleh Mawdudi (1961).<sup>50</sup>

Di Mesir oleh dr. Ahmad El-Najjar. Permodalan bank ini dibantu oleh Raja Faizal dari Arab Saudi. Bank pedesaan yang beroperasi tanpa bunga dan sejalan dengan prinsip-prinsip syariah ini sangat populer dan pada mulanya tumbuh serta berkembang dengan baik. Empat tahun kemudian Mit Ghamr dapat membuka Sembilan Cabang dengan nasabah sekitar satu juta orang. Namun pada tahun 1967, karena persoalan politik bank ini di ambil oleh National Bank of Egypt dan Central Bank of Egypt, sehingga beroperasi atas dasar

<sup>49</sup> Sri Wahyuni, *Perbankan Syariah* (Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media, 2019), 103

<sup>50</sup> Andrianto, *Menejemen Bank Syariah* (Pasuruan: CV Qiara Media, 2019) 06

bunga.pada tahun 1972 ,sistem bank tanpa riba diperkenalkan lagi dengan berdirinya Nasser Social daripada komersial.<sup>51</sup>

Secara kolektif gagasan berdirinya bank syariah di tingkat nasioal ,muncul dalam konferansi Negara-negara islam sedunia ,di Kuala lumpur,Malaysia pada tanggal 21-27 April 1969,yang diikuti oleh 19 negarara peserta .konferensi tersebut memutuskan beberapa hal,<sup>52</sup>

Yaitu:

- 1) Tiap keuntungan haruslah bertunduk kepada hokum untung dan rugi ,jika tidak ia memasuk riba itu sedikit atau banyak hukumnya haram .
- 2) Diusulkan supaya dibentuk suatu bank syariah yang bersih dari sistem riba dalam waktu secepat mungkin.
- 3) Sementara menunggu berdirinya bank syariah ,bank-bank yang menerepkan Bunga diperbolehkan beropasi .Namun jika benar-benar dalam keadaan darurat .

Pembentukan bank syariah semula memang banyak diragukan sebab;

Banyak yang beranggapan bahwa sistem perbankan bebas bunga (interest free) adalah suatu yang tak mungkin dan tidak lazim.

Adanya pertanyaan tentang bagaimana Bank akan membiayai

---

<sup>51</sup> Ibid

<sup>52</sup> Ibid 06

operasinya. Tetapi di lain pihak, bank islam adalah salah satu alternative sistem ekonomi islam.

Untuk lebih mempermudah berkembangnya bank syariah di Negara-negara muslim perlu ada usaha bersama di antara Negara muslim. Maka pada bulan Desember 1970, pada sidang Menteri Luar Negeri Negara-negara organisasi konferensi islam {OKI} di Karachi, Pakistan, delegasi Mesir mengajukan sebuah proposal untuk mendirikan bank syariah. Proposal tentang pendirian Bank Islam Internasional untuk perdagangan dan pembangunan (*international Islamic Bank For Trade and Development*) dan proposal pendirian Federasi Bank Islam (*Federation of Islamic Bank*) dikaji para ahli dari delapan belas Negara islam.<sup>53</sup>

Pesatnya perkembangan bank syariah menimbulkan ketertarikan bank konvensional untuk menawarkan produk-produk bank syariah. Hal tersebut tercemin dari tindakan beberapa bank konvensional yang membuka sistem tertentu di dalam masing-masing bank dalam menawarkan produk bank syariah, misalnya; "Islamic Windows" di Malaysia "the Islamic transactions" di cabang Bank Mesir, dan "the Islamic services" di cabang-cabang bank perdagangan Arab Saudi sementara itu, Citibank mendirikan *citi Islamic investment bank*. Secara umum sejarah berdirinya bank syariah di dunia dapat digambarkan dalam tabel di bawah ini ;

---

<sup>53</sup> Ibid 08

Table 1.4  
Perkembangan Perbankan Syariah di Dunia  
1940-1980<sup>54</sup>

Tahun	Keterangan
1940	Rintisan bank syariah dimalaysia, untuk mengelola dana Jemaah haji secara non konvensional
1963	Berdirinya Mit Graham Rual Bank, dimesir oleh Dr. Ahmad Najar
1967	Mit Graham ditutup karena alasan politis dan diambil alih oleh national <i>Bank of Egypt</i>
1969	Muncul gagasan kolektif pembentukan bank syariah pada konferensi Negara islam disedunia
1970	Delegasi mesir mengajukan proposal pendirian bank syariah pada sidang menteri luar negeri Negara OKI di Kharci
1972	Berdirinya kembali system bank tanpa bunga yang bersifat social dimesir, yaitu Nasser Social Bank
Maret 1972	Usulan proposal delegasi mesir diagendakan kembali dan memutuskan membentuk komisi khusus menangani masalah ekonomi
Juli 1973	Para ahli yang mewakili Negara islam penghasil minyak membicarakan pendirian bank syariah dan terumuskan anggaran dasar dan anggaran rumah tangga

### c. Berdirinya Bank Syariah Indonesia.

Umat islam Indonesia telah lama mendambakan adanya bank yang beroperasi sesuai dengan syariat KH. Mas Mansur, ketua pengurus besar muhammadiyah periode 1973-1944 telah menguraikan pendapatnya tentang penggunaan jasa bank konvensional sebagai hal yang terpaksa dilakukan karena umat islam belum mempunyai sendiri bank yang bebas riba, kemudian di susul dengan ide untuk mendirikan Bank Syariah di Indonesia yang sebenarnya sudah muncul sejak pertengahan tahun 1970-an Hal ini dibicarakan pada seminar nasional Hubungan Indonesia –Timur

<sup>54</sup> Ibid 10

Tengah pada 1974 dan pada tahun 1976 dalam seminar nasional yang diselenggarakan oleh lembaga studi ilmu-ilmu kemasyarakatan (LSIK) dan Yayasan Bhineka Tunggal Ika. Namun, ada beberapa alasan yang menghambat terealisasinya ide ini;

- 1) Operasi Bank Syariah yang menerapkan prinsip bagi hasil belum diatur dan karena itu, tidak sejalan dengan UU pokok perbanking yang berlaku, yakni UU No 14/1967.
- 2) Konsep Bank syariah dari segi, politis berkonotasi ideologis merupakan bagian dari atau berkaitan dengan konsep Negara Islam dan arena itu tidak dikehendaki pemerintah.
- 3) Masih dipertanyakan, siapa yang bersedia menaruh modal dalam venturan semacam itu, sementara pendirian bank dari Timur Tengah masih dicegah, antara lain pembatasan bank asing yang ingin membuka kantornya di Indonesia.

Untuk memobilisasi dana pembangunan, pemerintah pada tahun 1988 membuka peluang yang seluas-luasnya untuk bisnis perbankan dengan mengeluarkan PAKTO (paket kebijaksanaan pemerintah bulan Oktober) pada tanggal 27 Oktober yang berisi tentang liberalisasi perbankan yang kemungkinan pendirian bank baru selain yang telah ada. Dengan ini dimulailah pendirian Bank-bank per pembiayaan Rakyat Syariah di beberapa daerah di Indonesia, yang pertama kali memperoleh izin usaha adalah Bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS). Berkah amal sejahtera, dan BPRS Dana Mardhatillah pada

tanggal 19 Agustus 1991. Serta BPRS Amanah Rabaniah pada tanggal 24 Oktober 1991 yang ketiganya beroperasi di Bandung dan BPRS Hareukat pada tanggal 10 November 1991 di Aceh yang kemudian mendorong didirikannya Bank umum Syariah pertama di Indonesia yaitu

#### Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 Mei 1992

Yang kemudian disusul akhirnya gagasan mengenai bank syariah itu muncul lagi sejak tahun 1988 disaat pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober yang berisi liberalisasi industri perbankan para ulama waktu itu berusaha untuk mendirikan bank bebas bunga, tetapi tidak ada satu pun perangkat hukum yang menjadi pedoman kecuali bahwa perbankan dapat saja menetapkan bunga sebesar 0%.

Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama tentang bunga bank dan perbankan di Cisarua, Bogor tanggal 19-22 Agustus 1990. Hasil lokakarya tersebut dibahas lebih mendalam pada musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia {MUI} yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya, Jakarta pada tanggal 22-25 Agustus 1990 berdasarkan amanat munas (Musyawarah Nasional) tersebut maka dibentuk mendirikan bank syariah di Indonesia<sup>55</sup>.

Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja tim Perbankan MUI tersebut diatas, akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 01 November 1991. Pada saat akte

---

<sup>55</sup> Ibid 12

pendirian terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 Miliar. Pada tanggal 3 November 1991, pada acara silaturahmi presiden di istana bogor, dapat dipenuhi total komitmen modal disetor diawal sebesar Rp. 106.126.382.000, dana tersebut berasal dari presiden dan wakil presiden, sepuluh menteri kabinet pembangunan V, juga yayasan amal bakti muslim pancasila .<sup>56</sup>

**d. Perkembangan produk dan jasa Bank Syariah**

Perkembangan aset industri keuangan syariah mengalami tren peningkatan<sup>57</sup>, kehadiran sistem *online* yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah mengambil uang dari kantor cabang, dengan mesin ATM yang menjadi alat pembantu nasabah bertansaksi sewaktu waktu tanpa ada batasan waktu.

**Table 1.5**  
**Perkembangan perbankan syariah di Indonesia**  
**1983-2008**

<b>Tahun</b>	<b>Keterangan</b>
1983	Di berikan keleluasaan penentuan tingkat suku bunga, termasuk Nol Persen
1988	Pemerintah mengeluarkan Pakto 1988 yang memperkenalkan berdirinya bank bank baru termasuk bank syariah
1991	Berdirinya Bank Muamalat sebagai pelopor bank syariah di Indonesia di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI)
1998	Lahirnya UU No 10 tahun 1998 tentang perubahan atas UU No 7 tahun 1992 tentang perbankan, telah memungkinkan Bank Syariah beroperasi sepenuhnya di bank umum
16	Majelis Ulama Indonesia MUI mengeluarkan fatwa

<sup>56</sup> Ibid 14

<sup>57</sup> M. Ruslianor Maika, Fitri Nur Latifah, Agus Kusumaramdhani, Rabbi Rahim dan Mochammad Tanzil Multazam, *cifet 2019 proceedings of the 1st conference on islamic finance and technology*, (sidoarjo 2019), 265



Desember 2003	tentang haramnya bunga
2008	UU No 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah
Oktober 2009	Telah berdirinya 6 Bus dan 25 UUs dengan total asset sebesar RP. 59,68 triliun

Sumber buku menejemen Bank Syariah

Perkembangan yang semakin meningkat membuat lembaga keuangan bersaing untuk membuat nasabah lebih mudah dalam bertransaksi, dengan perkembangan digital yang semakin canggih dan internet yang mewadai kini lembaga mengembangkan aplikasinya dengan layanan telepon atau sering disebut dengan *mobile banking*.

*Mobile banking* merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. Layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Setiap orang yang memiliki ponsel dapat memanfaatkan fasilitas ini untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja dengan mudah.<sup>58</sup> *Mobile banking* adalah layanan inovatif yang ditawarkan oleh bank berbentuk aplikasi yang dibuat pihak bank untuk mempermudah nasabahnya melakukan transaksi keuangan.

Sehingga pengguna menggunakan melakukan kegiatan transaksi perbankan melalui smartphone. Jika dibandingkan dengan E- Banking lainnya, maka perkembangan M- Banking dapat menjawab semua kebutuhan masyarakat di era digital saat ini yang selalu mengedepankan mobilitas. dimana kehadiran M-Banking nasabah merasakan bahwa semua transaksi perbankan berada dalam genggamannya.<sup>59</sup>

<sup>58</sup> Hadi, S dan Novi *faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking jurnal ekonomi dan bisnis* (optinum 2015 ), 55

<sup>59</sup> Ni Luh Wiwik sri Rahayu Ginantra, *teknologi finansial* (yayasan kita menulis,2020, 133)

Adapun fitur didalamnya ialah :

- 1) Transfer antar rekening
- 2) Pembayaran tagihan
- 3) Pembelian vocer
- 4) Informasi rekening dan kurs

Gambar 2.2 Mobile Banking Bank BNI Syariah



IAIN JEMBER

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada pemahaman mengenai kondisi yang real atau nyata<sup>60</sup>. peneliti ingin mengetahui bagaimana cara mengatasi ancaman dan strategi pada layanan *mobile banking* saat pandemi *covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Adapun jenis dalam penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. jenis penelitian deskriptif adalah jenis penelitian kualitatif yang berupaya untuk memberikan gambaran secara lengkap mengenai suatu bentuk permasalahan social yang terjadi di dalam kehidupan bermasyarakat dari latar belakang yang mempengaruhinya, dampaknya sampai proses penyelesaiannya. dalam penelitian ini focus yang akan diteliti yaitu tentang “Anslisis SWOT layanan *Mobile Banking* dimasa Pandemi Covid 19 Pada Bank BNI Syariah cabang Jember”

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dan keadaan dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dengan obyek yang diteliti dalam rangka memperoleh data dengan tujuan data yang diperoleh akurat. Penelitian ini dilaksanakan di Bank BNI Syariah Cabang Jember, Jl Jendral Ahmad Yani No 39 kampung tengah kepatihan, kec Kaliwates kabupaten jember, Bank BNI

---

<sup>60</sup> Albi Anggito dan johan setiawan *metodologi penelitian kualitatif* (jawa barat: Tim CV jejak, 2018), 9

Syariah cabang Jember ini adalah sebuah lembaga keuangan Bank yang berbasis Syariah yang di dalamnya tidak terdapat unsur riba atau bunga melainkan bagi hasil.

### C. Subyek Penelitian

penentuan subyek penelitian sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive atau penentuan informan ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu yaitu orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti .

1. Bapak Hery Kuswoyo selaku Meneger dalam Bank BNI Syariah Cabang Jember yang mengetahui tentang pengertian dan sistem dalam pelayanan mobile banking di masa pandemi pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.
2. Ibu Nina selaku customer service dalam Bank BNI Syariah cabang jember yang mengetahui bagaimana cara dalam mengenalkan produk dan layanan yang ada di Bank BNI Syariah cabang Jember termasuk dalam Pelayanan Mobile Banking pada Para Nasabah.
3. Bapak Yongki Selaku bagian Pelayanan dalam Bank BNI Syariah cabang jember yang menginformasikan tentang sejarah dan profile Bank BNI Syariah Cabang Jember.
4. Saudari Dina dwi Permatasari selaku nasabah dan pengguna Mobile Banking.

## D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam melakukan kajian penelitian, maka penelitian ini melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode – metode sebagai berikut :

### 1. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penelitian ini digunakan observasi dimana observasi telah dirancang secara sistematis, tentang apa yg diamati, kapan dan dimana tempatnya. Metode tersebut digunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan fokus masalah penelitian. Sehingga melengkapi dan menunjang data yang lain sebagai usaha mengamati dan mencatat secara langsung mengenai bagaimana cara mengatasi ancaman dan strategi layanan *mobile banking* saat pandemi *Covid 19* pada Bank BNI syariah Cabang Jember.

Observasi dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung bagaimana cara mengatasi ancaman dan strategi layanan *mobile banking* saat pandemi *covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

### 2. Metode interview

Teknik wawancara yang digunakan peneliti yaitu wawancara bebas tekstur, dan dalam melakukan wawancara ini peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa saja yang dikemukakan oleh informan. Melalui jenis wawancara inilah diharapkan peneliti

memperoleh data secara mendalam mengenai cara mengatasi ancaman dan strategi layanan *mobile banking* saat pandemi *covid 19*.

### 3. Metode Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya karya monumental diri seseorang, dengan teknik ini data yang diperoleh adalah :

- a. Data tentang profil Bank BNI Syariah Cabang Jember
- b. Data tentang keadaan *customer service*
- c. Data tentang keadaan nasabah
- d. Visi dan misi Bank BNI Syariah Cabang Jember

### E. Analisa Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis data deskriptif dan reflektif, dalam penelitian ini tidak hanya menggambarkan secara panjang lebar tentang lokasi penelitian, akan tetapi merefleksi, menganalisa, dan mencari solusi alternatif terhadap persoalan yang telah muncul ketika mencari data dan mengorganisasikannya.

Adapun tahap – tahap analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang pokok, menfokuskan pada hal hal penting, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan

mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

## 2. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk yang sifatnya naratif. Untuk itu pada peneliti ini, penyajian datanya menggunakan naratif.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu dalam pengumpulan data penulis harus mengerti dan tanggap terhadap suatu yang diteliti langsung dilapangan dengan menyusun pola – pola pengarah dan sebab akibat.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data yaitu derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, dan usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh data di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik keabsahan data seperti : perpanjangan kehadiran peneliti dilapangan, observasi secara lebih mendalam, *trianggulasi* (menggunakan beberapa sumber, metode,peneliti,teori), pembahasan oleh teman sejawat, analisis kasus lain, melacak kesesuaian hasil, dan pengecekan anggota.

## G. Tahap – tahap Penelitian

Penelitian adalah sebuah pemikiran untuk melakukan kegiatan meneliti, nengumpulkan serta memproses fakta-fakta yang ada, sehingga

kumpulan fakta-fakta tersebut dapat dikombinasikan oleh peneliti melalui tahap-tahap penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik, tetapi melalui pengumpulan data, analisis, kemudian diinterpretasikan.<sup>61</sup> Tahap ini terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pekerja dan analisis data.

### **1. Tahap Pra Lapangan**

Dalam tahap pra lapangan ada 6 tahapan yang harus dilakukan yaitu: menyusun penelitian yang memuat latar belakang masalah dan alasan pelaksanaan penelitian, studi pustaka, penentuan lapangan penelitian, penentuan jadwal penelitian, pemilihan alat penelitian, rancangan pengumpulan data, rancangan prosedur analisis data, rancangan yang diperlukan di lapangan dan rencana pengecekan kebenaran data di lapangan.

#### **a. Penyusunan rancangan penelitian**

Pada tahap ini peneliti harus membuat rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrix penelitian kualitatif, penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan penyusunan proposal hingga dipersentasikan.

---

<sup>61</sup> Albi Anggito dan Johan Setiawan *metode penelitian kualitatif* (jawa barat: CV Jejak 2018), 09



b. Memilih Lapangan Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus memilih lapangan atau tempat penelitian. Lapangan penelitian yang dipilih peneliti yaitu : Bank BNI Syariah Cabang Jember.

c. Mengurus perizinan

Sebelum penelitian dimulai, peneliti harus mengurus surat izin terlebih dahulu yaitu meminta surat permohonan penelitian kepada pihak kampus dan menyerahkan kepada Bank BNI Syariah Cabang jember mengetahui apakah diizinkan mengadakan penelitian atau tidak.

d. Menjejaki dan menilai lapangan

Setelah peneliti mendapat izin, peneliti mulai melakukan peninjauan dan menilai lapangan untuk lebih mengetahui latar belakang objek penelitian. Guna memudahkan peneliti dalam menggali data.

e. Memilih dan memanfaatkan informan.

Pada tahap ini peneliti memilih informan untuk mendapatkan informasi. dalam hal ini peneliti memilih manajer, *customer servic*, dan pegawai, Bank BNI Syariah Cabang Jember.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Setelah semua selesai mulai dari rancangan hingga memilih informan maka peneliti melanjutkan untuk menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun kelapangan.

**2. Tahap pelaksanaan**

Tahap ini peneliti mulai melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian untuk mengumpulkan data-data dengan wawancara, observasi, dan komunikasi. Namun disamping itu peneliti sudah harus siap fisik dan mental.

**3. Tahap pelaksanaan laporan**

Tahap ini adalah tahap terakhir dalam proses penelitian. Pada tahap ini pula peneliti mulai menyusun laporan dan mempertahankan hasil penelitian yang telah di analisis dan disimpulkan dalam karya tulis ilmiah yang berlaku di Insitut Agama Islam Negeri IAIN Jember.

IAIN JEMBER

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Obyek Penelitian**

##### **1. Profil Bank BNI Syariah Cabang Jember**

Nama Perusahaan : Bank BNI Syariah Cabang Jember

Alamat : Jl. Jendral Ahmad Yani No 39, Kampungtengah Kepatihan, Kec  
Kaliwates Kabupaten Jember, Jawa Timur

Kode Pos : 68137

Kegiatan Usaha : Bidang Usaha Perbankan Syariah

##### **2. Visi Dan Misi**

Visi

Menjadi Bank Syariah Pilihan Masyarakat Yang unggul dalam  
layanan dan kinerja

Misi

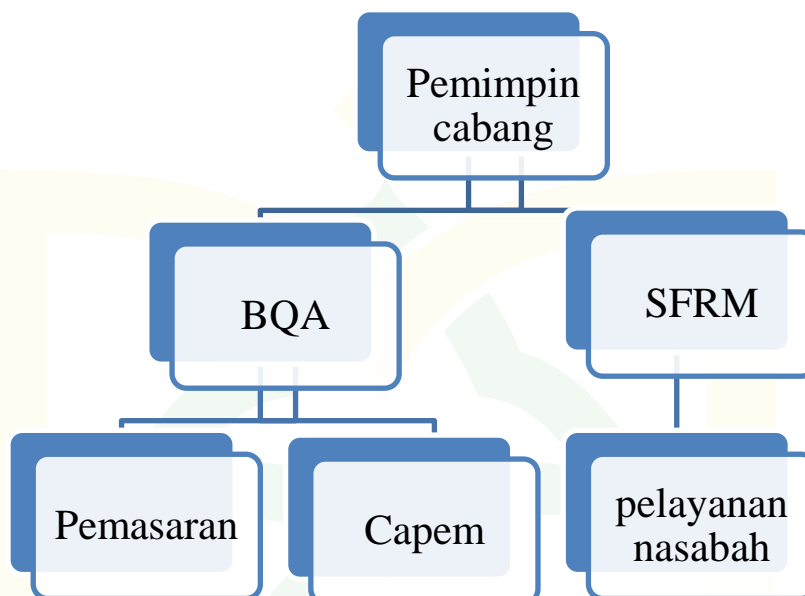
- a. Memberikan Kontribusi Kepada Masyarakat dan Peduli pada kelestarian lingkungan
- b. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- c. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah

### 3. Sejarah PT Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 2007 membuktikan ketangguhan system perbankan syariah prinsip syariah dengan 3 pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil, dengan berlandasan pada undang undang No 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 april 2000 didirikan unit usaha (UUS ) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, malang, pekalongan, jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional dengan kurang lebih 750 outlet yang terbesar diseluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan dewan pengawas syariah (DPS) yang saat ini diketahui oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan Syariah.

IAIN JEMBER

**Gambar 2.3**  
**Stuktur Bni Syariah**



#### 4. Produk produk Bank BNI Syariah cabang Jember

##### a. BNI iB Giro

Giro syariah merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi Giro yang menggunakan prinsip *wadiah yadh dhomanah*. Giro Syariah mendukung usaha customer dengan kemudahan on-line pada cabang- cabang BNI di seluruh Indonesia.

*Wadiah yadh dhomanah* merupakan titipan dana yang dengan seizin dari pemilik dana dapat dioperasikan oleh Bank untuk mendukung Sektor riil, dengan jaminan bahwa dana dapat ditarik sewaktu waktu oleh pemilik dana.

### Keunggulan

- 1) Tersedia dalam IDR dan USD
- 2) Untuk Giro perorangan IDR diberikan kartu ATM BNI Syariah dan penarikannya dapat dilakukan di ATM BNI, ATM Link lainnya
- 3) Fasilitas phone Banking 24 jam
- 4) Fasilitas GIRO ONLINE untuk GIRO IDR
- 5) Potensi mendapat bonus

### Persyaratan

- 1) Fotocopy KTP
- 2) Melengkapi persyaratan KYC (know Your Customer )
- 3) Mengisi formulir aplikasi
- 4) Menyerahkan fotocopy Akta pendirian / Anggaran perusahaan dengan perubahannya
- 5) Menyerahkan fotocopy surat izin usaha
- 6) Menyerahkan surat efrensi dari Bank Lain
- 7) Tidak termasuk daftar hitam Bank Indonesia
- 8) Setoran pertama untuk Giro USD sebesar 500 untuk nasabah perusahaan dan USD 250 untuk nasabah perseorangan

### b. Tabungan iB Plus

Tabungan iB plus adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip mudhorobah mutlaq. Dengan prinsip ini tabungan anda akan di investasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai

dengan prinsip syariah. Keuntungan akan dibagikan antara anda dengan bank sesuai dengan nisbah yang disepakati.

c. BNI iB Tapenas

Persyaratan

- 1) Mengisi formulir permohonan pembukaan rekening
- 2) Melampirkan photocopy KTP
- 3) Setoran awal 100.000
- 4) Setoran bulanan sesuai dengan kemampuan anda

d. BNI iB Deposito

Persyaratan

- 1) Menyerahkan photocopy KTP
- 2) Setoran awal minim Rp.1000.000
- 3) Mendatangi Nisbah
- 4) Nasabah melalui proses KYC

e. BNI iB Haji

Persyaratan

- 1) Menyerahkan photocopy KTP
- 2) Setoran awal 500,000
- 3) Menandatangani perjanjian nisbah
- 4) Melalui proses KYC

f. BNI iB Wirausaha

Persyaratan

- 1) Usaha berjalan minimal 1tahun dan sesuai syariah

- 2) Mengisi formulir aplikasi
  - 3) KTP Suami istri
  - 4) Surat nikah
  - 5) Npwp
  - 6) Pembiayaan sampai dengan 150 juta
  - 7) Untuk pembiayaan diatas 150 juta dilengkapi dengan legalitas usaha
  - 8) Bukti kepemilikan jaminan
- g. BNI iB Usaha kecil
- Persyaratan
- 1) Melampirkan aktivitas usaha
  - 2) Identitas diri
  - 3) Npwp
  - 4) Laporan aktivitas keuangan usaha
  - 5) Menyerahkan jaminan
  - 6) Kegiatan usaha berjalan 2 tahun
- h. BNI iB Usaha Besar
- i. BNI iB Trade Finance

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Setiap penelitian haruslah disertai dengan penyajian data sebagai penguat sebab data inilah yang akan di analisa sesuai dengan analisa data yang digunakan. Sehingga dari data yang dianalisa dapat dihasilkan sebuah kesimpulan.



Sesuai dengan metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini, maka akan disajikan dua metode pengumpulan data yang berupa observasi dan interview. Data hasil observasi yang merupakan data pokok yang akan diperkuat oleh data hasil interview.

Oleh karena itu dalam pembahasan ini akan dipaparkan secara rinci dan sistematis tentang obyek penelitian dan hal ini mengacu pada fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apa yang menjadi kekuatan dan peluang pada layanan *mobile banking* pada di masa pandemic covid 19 pada Bank BNI Syariah Cabang Jember?

*Strengths* (kekuatan) yaitu situasi atau kondisi kekuatan dari organisasi saat ini.<sup>62</sup> Analisis terhadap unsur kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan seperti menganalisis tentang kelebihan apa saja yang dimiliki perusahaan seperti dari segi teknologi, kualitas hasil produksi, lokasi strategis, atau unsur kekuatan lainnya yang lebih menekankan pada keunggulan perusahaan.

*Opportunities* (peluang) yaitu situasi atau kondisi peluang di luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi masa depan.<sup>63</sup> Unsur yang dibuat pada awal membangun bisnis, ini karena bisnis dibentuk berdasarkan peluang atau kesempatan untuk menghasilkan keuntungan. Unsur peluang termasuk daftar apa saja yang memungkinkan bisnis mampu bertahan dan diterima di masyarakat baik dalam jangka pendek dan jangka panjang.

---

<sup>62</sup> Arif Yusuf Hamali, *pemahaman strategi bisnis dan kewirausahaan*, ( Jakarta: Prenadamedia group 2016), 110

<sup>63</sup> Ibid.110

Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Nina selaku customer service Bank BNI Syariah Cabang Jember yang menjelaskan tentang kekuatan dan peluang Bank BNI Syariah Cabang Jember adalah :

Dalam layanan *Mobile banking* setiap lembaga hampir sama namun dari pelayanan yang menjadi unggulan dalam proses *mobile banking* adalah setiap nasabah di tuntun secara perlahan dengan menjelaskan apa yang di maksud *mobile banking* serta manfaat yang diperoleh sehingga nasabah benar- benar faham yang di maksud dengan layanan *mobile banking*, dalam aktivasi layanan *mobile banking* ini terdapat dua cara yang pertama dengan cara datang pada *customer service* dengan membawa buku tabungan, atm, serta ktp dan cara kedua adalah aktivasi mandiri yaitu aktivasi dengan cara mendownload aplikasi *mobile banking* Bnis di play store sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor, dan selama pandemi ini peningkatan dalam layanan *mobile banking* meningkat.

Pernyataan diatas didukung berdasarkan hasil observasi dengan bapak hery kuswoyo selaku meneger

Bahwa yang menjadi peluang dan kekuatan dari layanan *mobile banking* adalah memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah sehingga nasabah benar benar faham dengan *mobile banking*. Dan peluang dari kekuatan yang di lakukan oleh *customer service* adalah meningkat nya nasabah selama pandemic covid 19.<sup>64</sup>

pernyataan ini juga di paparkan oleh saudari dina selaku nasabah

Bank BNI syariah Cabang Jember yaitu :

“ sudah lebih dari setahun saya menjadi nasabah BNI Syariah sejak pertama rekening pertama saya buka hingga kini masih saya gunakan. alasan saya yang menjadi nasabah Bank BNI Syariah yaitu menggunakan sistem syariah, *gratis* biaya transfer ke bank BNI konvensional dan sesama syariahnya dan tidak memerlukan pulsa untuk bertransaksi.”<sup>65</sup>

<sup>64</sup> Hery Kuswoyo, Bank BNI Syariah Cabang Jember Informan

<sup>65</sup> dina, hasil wawancara

2. Bagaimana cara mengatasi kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *mobile banking* di masa pandemic covid 19 pada Bank BNI Syariah Cabang Jember ?

*Weaknes* (kelemahan) yaitu sesuatu atau kondisi kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini<sup>66</sup>. Kelemahan yang dimiliki perusahaan bisa di lihat dengan perbandingan dengan pesaing seperti apa yang dimiliki perusahaan lain namun tidak dimiliki perusahaan anda.

*Threats* ( ancaman ) yaitu situasi ancaman bagi organisasi yang Datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi pada masa depan. Ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *opportunities*. Anacaman merupakan kondisi external yang dapat mengganggu kelancaran berjalanya sebuah organisasi atau perusahaan.

Ancaman dapat meliputi hal hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi, apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat berkepenjangan sehingga menjadi sebuah penghalang atau penghambat tercapainya visi misi sebuah organisasi atau perusahaan.

Dari hasil wawancara dengan ibu Nina tentang analisis diatas kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *mobile banking* di masa pandemic covid 19 pada Bank BNI Syariah cabang Jember ialah:

“Dengan adanya *covid 19* ini layanan *mobile banking* meningkat dalam hal ini pasti ada kendala yang menjadi ancaman serta kelemahan dalam layanan *mobile banking*, diantaranya nasabah yang masih awam, dimasa pandemi membuat semua jadi terbatas

---

<sup>66</sup> Ibid. 110

termasuk layanan oprasional bank sehingga banyak orang yang lebih memilih jalan pintas dengan cara menggunakan teknologi yang ada namun tidak semua mengerti dengan cara tersebut maka dari itu nasabah yang masih awam ini menjadi salah satu dari kelemahan. Selain dari itu ada juga yang HP tidak support artinya si nasabah ingin menggunakan metode yang mudah yang bisa digunakan kapan saja, namun disisi lain HP nasabah tidak mendukung untuk mengguankan layanan tersebut maka dari itu kami atau customer service kami mengarah kan pada layanan sms banking agar nasabah tetap bisa menggunakan layanan teknologi yang kami sediakan. Selanjut nya yang menjadi kendala dalam layanan *mobile banking* adalah semakin banyak nasabah menggunakan aplikasi mobike banking maka semakin sulit untuk memaksimalkan karna sinyal atau jaringan yang tidak mendukung dan dapat disebabkan karna factor internal yaitu aplikasi yang mulai lemot namun kebijakan yang dilakukan pihak bank yaitu terus memperbaiki layanan mobile banking BNIS.<sup>67</sup>

Hal ini dikuatkan oleh hasil wawancara dari bapak hery kuswoyo selaku meneger yaitu

“Dari semua kendala yang di alami dalam layanan *mobile banking* tentu ada ancaman yang dapat merugikan kami BNIS yaitu nasabah menjadi bosan dengan semua kelemahan atau kendala yang terjadi. Cara yang dilakukan oleh Bank *BNI* Syariah Cabang Jember dalam mengatasi nya ialah Customer Service dan bagian Pelayanan Nasabah melakukan Pembaruan Aplikasi Serta mengarahkan pada nasabah yang masih belum mempunyai Hp yang layak agar tetap menggunakan layanan yang berbasis SMS Banking.<sup>68</sup>

pernyataan itu juga di dukung oleh hasil wawancara dengan nasabah

Bank BNI Syariah saudari dina yaitu:

Dari sekian lama menggunakan layanan Mobile Banking dari kelebihan yang saya jelaskan ada kekurangan yang ada dalam layanan tersebut seperti : harus ada jaringan internet agar bisa menggunakan layanan Mobile Banking maka harus mempunyai hanphone yang terhubung dengan jaringan apa lagi dalam masa pandemic seperti sekarang banyak orang menggunakan aplikasi tersebut jadi jaringan harus benar benar kuat agar bisa *menggunakan* aplikasi dengan baik., hanya bisa digunakan pada

<sup>67</sup> Nina, pegawai bank BNI syariah Cabang Jember, informan

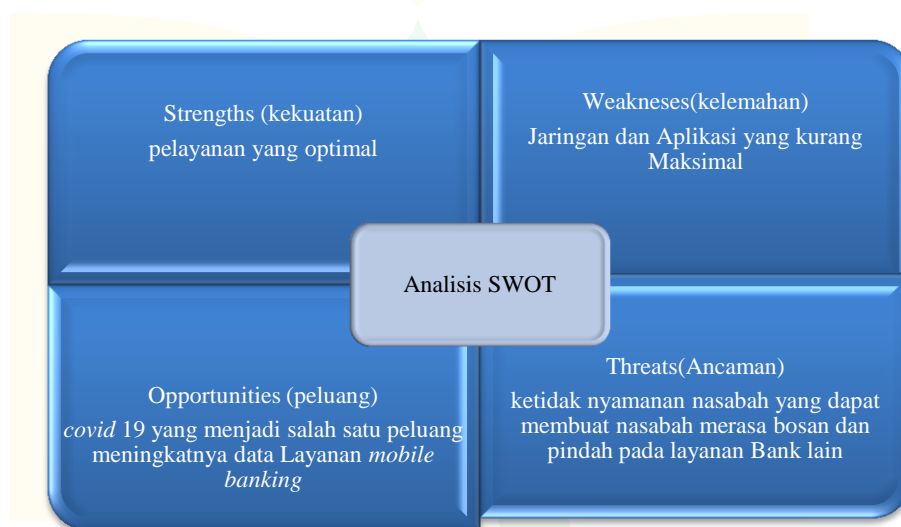
<sup>68</sup> hery kuswoyo, hasil wawancara

satu HP sebagai aplikasi keuangan yang bersifat pribadi dan sangat rahasia mobile banking hanya bisa digunakan pada satu hp saja.<sup>69</sup>

Agar lebih mudah memahami peneliti akan memberikan gambaran tentang analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* di masa pandemi

Gambar 2.4

Gambar tentang Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* dimasa Pandemi *covid 19* pada Bank BNI Syariah Cabang Jember



*Sumber hasil wawancara dengan layanan di Bank BNI Syariah cabang Jember*

3. Bagaimana analisis strategi layanan *mobile banking* dimasa pandemic *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember ?

Strategi merupakan suatu cara atau metode untuk mencapai suatu tujuan yang berjangka panjang bagi perusahaan atau organisasi. serta program yang ada didalam suatu perusahaan seperti *mobile banking* bank BNI syariah, terlebih dahulu memerhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

<sup>69</sup> dina, hasil wawancara

Dari analisis diatas ibu nina selaku customer service menjelaskan strategi yang di lakukan untuk mengatasi ancaman dan kelemahan dan peluang serta kekuatan yaitu:

“Dari semua analisis SWOT yang terjadi dalam layanan *mobile banking customer service* dengan gigih dan semangat nya melayani nasabah dari semua kendala yang ada dari hp yang tidak support, nasabah yang masih awam sampai sinyal yang tidak mendukung *customer service* menjelaskan dan membantu sehingga pelayanan dalam BNIS maksimal dan nasabah senang pada layanan kami”.<sup>70</sup>

Hal ini juga didukung oleh hasil wawancara yang dipaparkan oleh bapak Hery Kuswoyo selaku meneger yaitu :

“ layanan dan proses yang dioptimalkan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi nasabah tentunya akan berkolerasi yang positif terhadap peningkatan layanan”<sup>71</sup>

### C. Pembahasan Temuan

Dalam bagian ini akan dilakukan pembahasan tentang data data temuan yang telah terkumpul dengan menggunakan analisa induktif, artinya data data yang telah terkumpul dianalisa yang selanjtunya mengadakan kesimpulan.

Untuk mengetahui tentang apa yang menjadi kekuatan, peluang, kelemahan, ancaman dan strategi pada layanan *mobile banking* dimasa pandemic covid 19 pada bank BNI Syariah Cabang Jember, peneliti memperoleh data tersebut dari hasil observasi, interview dan dokumentasi.

Dalam hal ini akan dimulai dengan

1. Apa yang menjadi kekuatan dan peluang pada layanan *mobile banking* dimasa pandemic covid 19 pada bank BNI Syariah Cabang Jember

<sup>70</sup> Bu Nina, pegawai Bank BNI Syariah Cabang Jember, informan

<sup>71</sup> Hery kuswoyo, hasil wawancara

Kekuatan yaitu situasi atau kondisi kekuatan dari organisasi saat ini.<sup>72</sup> Analisis terhadap unsur kekuatan yang dimiliki oleh perusahaan seperti menganalisis tentang kelebihan apa saja yang dimiliki perusahaan seperti dari segi teknologi, kualitas hasil produksi, lokasi strategis, atau unsur kekuatan lainnya yang lebih menekankan pada keunggulan perusahaan. Peluang yaitu situasi atau kondisi peluang di luar organisasi dan memberikan peluang berkembang bagi organisasi masa depan.<sup>73</sup> Unsur yang dibuat pada awal membangun bisnis, ini karena bisnis dibentuk berdasarkan peluang atau kesempatan untuk menghasilkan keuntungan. Unsur peluang termasuk daftar apa saja yang memungkinkan bisnis mampu bertahan dan diterima di masyarakat baik dalam jangka pendek dan jangka panjang.

dari analisis tersebut peneliti menyimpulkan Kekuatan dan peluang dalam layanan *mobile banking* ada pada *customer service* yang memberikan pelayanan pada nasabah, di masa pandemi penggunaan *mobile banking* semakin meningkat oleh karena itu *customer service* extra dalam pelayanannya.

2. Bagaimana cara mengatasi kelemahan dan ancaman pada layanan *mobile banking* dimasa pandemic *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember .

---

<sup>72</sup> Arif Yusuf Hamali, *pemahaman strategi bisnis dan kewirausahaan*, ( Jakarta: Prenadamedia group 2016), 110

<sup>73</sup> Ibid.110

Kelemahan yaitu sesuatu atau kondisi kelemahan dari organisasi atau program pada saat ini<sup>74</sup>. Kelemahan yang dimiliki perusahaan bisa dilihat dengan perbandingan dengan pesaing seperti apa yang dimiliki perusahaan lain namun tidak dimiliki perusahaan anda, ancaman yaitu situasi ancaman bagi organisasi yang Datang dari luar organisasi dan dapat mengancam eksistensi organisasi pada masa depan. Ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *opportunities*. Ancaman merupakan kondisi external yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi, apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat berkepanjangan sehingga menjadi sebuah penghalang atau penghambat tercapainya visi misi sebuah organisasi atau perusahaan.

dari analisis peneliti menyimpulkan bahwa Kelemahan dan ancaman yang terjadi pada layanan *Mobile Banking* dimasa pandemic *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember yaitu:

a. Nasabah yang masih awam

Dalam kelemahan ini mengancam pada penurunan nasabah pada perusahaan oleh karena itu *customer service* dengan senantiasa mengajarkan tentang cara pakai dan maksud dari layanan *mobile banking* sehingga nasabah percaya terhadap kualitas pelayanan kami.

---

<sup>74</sup> Ibid. 110



b. Hp yang tidak support

Dalam hal ini banyak nasabah yang ingin menggunakan layanan *mobile banking* namun kelatar belakangan teknologi yang kurang memadai oleh karena itu *customer service* memberi saran pada nasabah agar menggunakan fasilitas layanan yang ada pada bank BNI Syariah Cabang Jember yaitu dengan internet banking atau dengan sms banking, sehingga nasabah masih bisa memiliki akses yang dia butuhkan sewaktu waktu.

c. Jaringan atau pembaruan aplikasi

Semakin banyak yang menggunakan *mobile banking* maka berpengaruh pada pembaruan aplikasi *mobile banking* sehingga *customer service* memperbarui aplikasi setiap tahun nya.

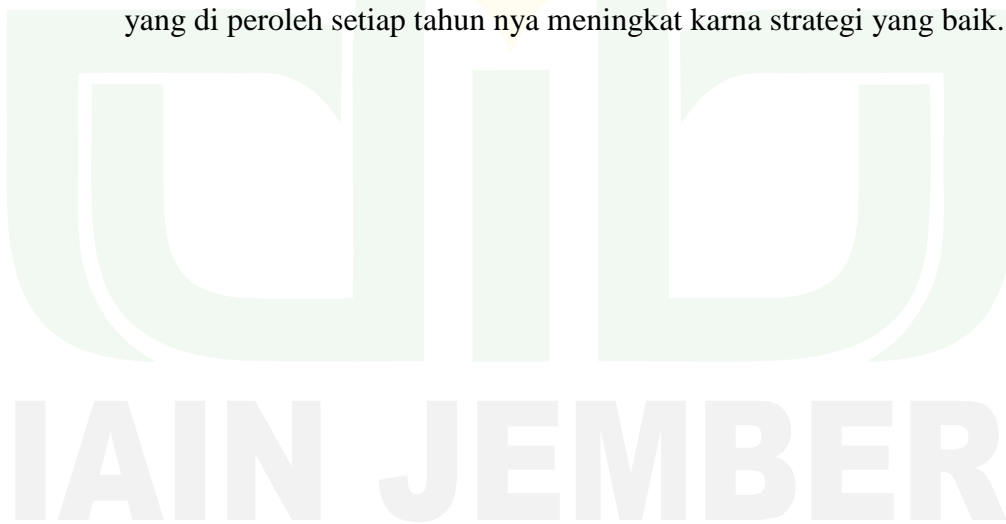
Untuk mempermudah peneliti akan memberi gambaran tentang Analisis SWOT Yang terjadi pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Dari semua kelemahan cara mengatasinya yaitu Customer Service dan bagian Layanan melakukan adanya pembaruan aplikasi serta mengarahkan kepada nasabah yang masih menggunakan Hp yang tidak bisa menggunakan *Mobile Banking* dengan layanan SMS Banking

3. Bagaimana analisis Strategi pelayanan *mobile banking* di masa pandemi *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember ?

Strategi merupakan suatu cara atau metode untuk mencapai suatu tujuan yang berjangka panjang bagi perusahaan atau organisasi. serta program yang ada didalam suatu perusahaan seperti *mobile banking* bank BNI Syariah, terlebih dahulu memerhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

Dalam analisis SWOT yang ada terdapat kelemahan dan ancaman yang ada sehingga harus ada strategi yang digunakan peneliti menyimpulkan, strategi yang digunakan pada bank BNI Syariah Cabang Jember yaitu dengan memaksimalkan pelayanan pada nasabah yang minim pada pengetahuan teknologi sehingga peningkatan data nasabah yang di peroleh setiap tahun nya meningkat karna strategi yang baik.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari kesekuruhan hasil analisa data tentang analisis SWOT pada layanan *mobile banking* dimasa pandemic *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember, maka dapat disimpulkan :

1. Kekuatan dan peluang layanan *mobile banking* dimasa pandemi *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember.

a. Pelayanan yang sangat baik

Memberikan pelayanan yang sangat baik terhadap nasabah yang kurang mengerti tentang teknologi yang semakin canggih

b. Tanpa pulsa, menggunakan sistem syariah, gratis biaya transfer

2. Kelemahan dan ancaman layanan *mobile banking* dimasa pandemi covid 19 pada bank BNI Syariah Cabang Jember

a. Nasabah yang masih awam

dalam kelemahan ini mengancam pada penurunan nasabah pada perusahaan oleh karena itu *customer service* dengan senantiasa mengajarkan tentang cara pakai dan maksud dari layanan *mobile banking* sehingga nasabah percaya terhadap kualitas pelayanan kami.

b. Hp yang tidak support

Dalam hal ini banyak nasaah yang ingin menggunakan layanan *mobile banking* namun kelatar belakangan teknologi yang kurang memadai oleh karena itu *customer service* memberi saran pada

nasabah agar menggunakan fasilitas layanan yang ada pada bank BNI Syariah Cabang Jember yaitu dengan *internet banking* atau dengan *sms banking*, sehingga nasabah masih bisa memiliki akses yang dia butuhkan sewaktu waktu.

c. Jaringan atau pembaruan aplikasi

Semakinng banyak yang mengunnakan *mobile banking* maka berpengaruh pada pembaruan aplikasi *mobile banking* sehingga *customer service* memperbarui aplikasi setiap tahun nya.

d.Jaringan yang kuat, hanya bisa menggunakan 1 HP

3. Strategi layanan mobile banking dimasa pandemic *covid 19* pada bank BNI Syariah Cabang Jember

a. Strategi pelayanan yang sangat baik

Strategi merupakan suatu cara atau metode untuk mencapai suatu tujuan yang berjangka panjang bagi perusahaan atau organisasi. serta program yang ada didalam suatu perusahaan seperti *mobile banking* Bank bni syariah, terlebih dahulu memerhatikan segala kemungkinan yang akan terjadi, dan mempersiapkan segala potensi yang ada.

Dalam analisis SWOT yang ada terdapat kelemahan dan ancaman yang ada sehingga harus ada strategi yang digunakan pada bank BNI Syariah Cabang Jember yaitu dengan memaksimalkan pelayanan pada nasabah yang minim pada pengetahuan tegnologi sehingga peningkatan data nasabah yang di peroleh setiap tahun nya meningkat karna strategi yang baik.

## B. Saran

### 1. Bagi lembaga bank BNI Syariah Cabang Jember

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan pertimbangan oleh lembaga untuk selalu menganalisa SWOT dalam semua produk nya

### 2. Bagi *customer service*

Agar *customer service* memperhatikan apa yang menjadi kendala nasabah dalam sebuah layanan sehingga nasabah menjadi percaya pada produk yang dimiliki lembaga.

### 3. Bagi nasabah

Karena peningkatan kualitas layanan dipengaruhi oleh nasabah maka nasabah lebih banyak bertanya pada *customer service* tentang sebuah layanan yang tidak dimengerti

### 4. Bagi peneliti lain

Diharapkan penelitian ini dijadikan referensi untuk memperdalam keilmuan, memperluas penelitian selanjutnya dapat menambah wawasan keilmuan terutama dalam bidang analisis SWOT.

IAIN JEMBER

## DAFTAR PUSTAKA

- Sari, vivi Nila & Anggaraini dian. 2020. Revolusi Uang Era Digital 5.0 Transaksi Digital. sumatra barat: CV INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Fatimah, Fajar Nur Aini Dwi. 2016. Teknik Analisis SWOT. (t,tp)
- Umar, Husein. 2001. Strategic Management In Action. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sri, Retina. 2015. Manajemen strategi. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA.
- Wibowo, Radna Andi. 2019. Manejemen pemasaran. Semarang: universitas semarang.
- Malika, muhammad ruslianor, Latifah, fitri nur, kusumarhamdani, Agus. 2019. Proceedings of the 1st conference on islamic finance and tegnology. Sidoarjo: (t.tp).
- Purwanto, Iwan. 2006. Manejemen strategi. Bandung: CV YRAMA WIDYA.
- Kasmir. 2014. Dasar Dasar Perbankan. Jakarta: PT RAJA GRAFINDA PERSADA.
- Antonio, Muhammad Syafii. 2001. Bank Syariah Dari Teori dan Praktik. Jakarta: GEMA INSANI.
- Amirullah, & Sri,Budi cantika. 2000. Manajemen strategi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kardiman, AM. (t.t). pengantar ilmu manajemen. Jakarta: Pronhalindo.
- Marbon, BN. 2003. Kamus menejemen. Jakarta: Pustaka Sinar Harian.
- Onong, uchyana efendi. 1992. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hafiz, Abdul. 2018. Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pondok Indah. Jakarta: Universitas Negeri Syarif Hidayatullah.
- Intan, fathimi. 2018. Analis SWOT Terhadap Pengimplementasian Teknoligi Finansial Pada Bank X Cabang Y Kecamatan Peureulak Kabupaten Aceh Timur. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.
- Mahali, Ali. 2007. Strategi Layanan *Mobile Banking* Unit Usaha Syariah PT Permata. TBK. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

- Chrismastianto, immanuel adhitia wulanta. 2017. Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan DinIndonesia. Tangerang: Universitas Pelita Harapan Tangerang.
- Hery Kuswoyo, Nina, Informan Bank BNI Syariah Cabang Jember
- Dwi dina, nasabah dan informan Bank BNI Syariah cabang Jember
- Hermawan Asep 2005. Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif Jakarta: PT Grasindo Anggota Ikapi.
- Subarkah Andi 2012 Al Quran dan terjemahan Cordova new Bandung:Perpustakaan Nasional.
- Abdullah Farid, 2021. Strategi di Masa Pandemi pada Masyarakat 5.0 Inovasi Pembelajaran Bandung : 02
- Rusliannor M Maika, Nur Latifa Fitri,Kusumaramadhani Agus, Rahim Rabbi, Tanzil Muhammad Multazam, 2019 proceeding of the is conference on islam finance and technology Sidoarjo
- Antonio,Muhammad Syafii. 2006 Dasar Dasar Menejemen Bank Syariah Jakarta: Pustaka Alfabeta.
- Anggito Albi & Setiawan Johan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif Jawa Barat: CV Jejak.
- Yusuf Arif Mahali. 2016. Pemahaman Strategi Bisnis & Kewirausahaan Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Luh Ni Wiwik Sri Raharyu Ginantara, Simamata janer, Ramen Purba. 2020. Teknologi finansial Sistem finansial Berbasis Teknologi Di Era Digital Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Andrianto, Anang Firmansyah. 2019. Menejemen Bank Syariah. Jawa Timur: Qiara Media.
- Herman Asep. Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif. Jakarta: PT Grasindo, Anggota Ikapi.
- Gemiralda Marisa. Peran Leader dalam membangun budaya jual yang unggul. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wicaksono Arie, Jurnal. 2018. Strategi Pemasaran Dan Penggunaan Analisis SWOT Tanpa Skala Industri Pada PT X Di Jakarta. Jurnal Menejemen Industri Dan Logistik

- Parasuraman, Valarie, Zeithaml, Jurnal. 2009. Conceptual Model Of Service Quality And Its Omplementasions for future Research. Jurnal of marketing
- Purba ramen, Sudarso Andriasan. 2020. Aplikasi teknologi informasi teori dan implementasi. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Ismail. 2011. Perbankan Syariah Jakarta : Kharisma Putra Utama
- Sawir Muhammad.2020. Birokrasi Pelayanan Publik konsep teori dan aplikasi Yogyakarta: CV Budi Utama
- Darmawan, Iqbal Muhammaad 2020. Menejemen Lembaga Keuangan Syariah Yogyakarta : UNY Pres
- Hadi Samsul, Novi Jurnal. Factor yang mempengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*.
- Nisak Zurotun, Jurnal Analis SWOT untuk menentukan strategi kompetitif.
- Wahyuni Sri. 2019. Perbankan Syariah Pasuruan : Qiara Media
- Hidayat Nurul. 2018. Pengaruh kemudahan dan kepercayaan terhadap sikap penggunaan layanan *mobile banking* .Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Pratiwi Dwitya wulandari. 2018. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam. Sumatra Utara: Universitas Islam Negeri Sumatra Utara
- Wasila Hikmatul. 2016. Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram. Mataram: Insitut Agama Islam Negeri Mataram.
- Anda Yeni Dwinurpitasari. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Ponorogo. Ponorogo: Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Febriani Fauziah. 2018 Analisis SWOT Terhadap Produk tabungan di BRI Syariah KCP Banyumas Ajibarang. Purwokerto: Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sekar Raysa Putri. 2019. Pengaruh Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank BTN Syariah Semarang. Semarang: UIN Walisongo Semarang.

[www.Bni.co.id](http://www.Bni.co.id)





## B. Matrik Penelitian

### MATRIK PENELITIAN KUALITATIF

NAMA : QOMARIYATUL FITRIYAH

NIM : E20171002

JUDUL	PERMASALAHAN	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN
“Analisis SWOT Layanan Mobil Banking Di Masa Pandemi Covid 19 Pada Bank BNI Syariah Jember”	1. Bagaimana cara mengatasi ancaman yang terjadi pada layanan mobil banking Bank BNI Syariah Cabang Jember 2. Bagaimana analisis strategi layanan mobile banking Bank BNI Syariah Cabang Jember	1. Cara Mengatasi ancaman layanan mobil banking  2. Analisis strategi layanan mobile banking	1. Cara mengatasi ancaman layanan mobil banking dalam perusahaan dan luar perusahaan  2. Analisis strategi layanan mobile banking dalam pemasarannya	1. Subyek penelitian: Bank BNI Syariah Cabang Jember  2. Informan penelitian: customer service 3. pustaka	1. jenis penelitian: Penelitian diskriptif  2. metode pengumpulan data : a. observasi b. wawancara c. dokumentasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli. Telp. (0331) 428104 Fax. (0331) 427005 KodePos: 68136  
website: www.iain-jember.ac.id email: febi.iain.jember@gmail.com

Nomor : B-685/In.20/7.a/PP.00.9/12/2020  
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

02 Desember 2020

Yth. Pimpinan Bank BNI Syariah Cabang Jember  
Jl. Jendral Ahmad Yani No 39, Kampung Tengah Kepatihan,  
Kec Kaliwates, Kabupaten Jember 68137

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

Nama Mahasiswa : Qomariyatul Fitriyah  
NIM : E20171002  
Semester : VII  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
No Telpn : 081774911145  
Dosen Pembimbing : Retna Anggitaningsih, S.E., M.M.  
NIP : 197404201998032001

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis SWOT Layanan *Mobile Banking* di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



An. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
Abdul Rokhim

## E. Surat Keterangan Selesai Penelitian

Jember, 01 Mei 2021

No. : 001/205-03/2028  
Lamp. : -

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN Jember)  
Jember

Hal : Surat Keterangan Penelitian

*Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

*"Semoga Bapak/Ibu beserta staff dalam keadaan sehat dan selalu dalam lindungan Allah SWT"*

Dengan ini kami menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :


No	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Qomariyatul Fitriyah	E20171002	Perbankan Syariah

Telah melaksanakan penelitian di Bank Syariah KC Jember A Yani pada tanggal 28 Januari 2021 sampai dengan 16 Februari 2021 dengan Judul "Analisis SWOT Layanan Mobile Banking di Masa Pandemi Covid 19 pada Bank BNI Syariah Cabang Jember"

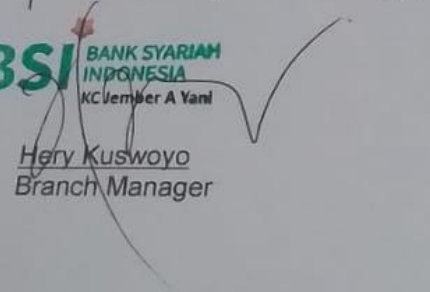
Demikian surat ini untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh*

PT. Bank Syariah Indonesia.  
Kantor Cabang Jember A Yani

 **BANK SYARIAH INDONESIA**  
KC Jember A Yani

*Hery Kuswoyo*  
Branch Manager



## D. Dokumentasi

### Wawancara dengan pimpinan Bank BNI Syariah Cabang Jember



### Wawancara dengan bagian Layanan Bank BNI Syariah cabang Jember



Wawancara dengan nasabah Bank BNI Syariah dan pengguna *Mobile Banking*



Tempat pelayanan Teller



Ruang tunggu Bank BNI Syariah Cabang Jember



## BIODATA PENULIS



### A. Data pribadi

Nama : Qomariyatul Fitriyah  
Nim : E20171002  
Prodi : Perbankan Syariah 1  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam  
Tempat Tanggal Lahir : Pamekasan 29 Januari 1999  
Alamat : Jl.Ciliwung01 Lingkungan Wettan Kantor Rt 02  
Rw 025 Kecamatan Patrang Kelurahan Jember Lor  
Kabupaten Jember

### B. Riwayat Pendidikan:

1. Mi Mima KH Siddiq 01 Jember Tahun 2011
2. Mts Al Azhar Al Hamidy Tahun 2014
3. SMA Plus Al azhar Al Hamidy Tahun 2017

### C. Pengalaman Organisasi:

1. KSEI IAIN Jember
2. Assent Ace IAIN Jember