



**ANALISIS SWOT PENERAPAN *DIGITAL BANKING* PADA
APLIKASI BISA MOBILE DI KB BANK SYARIAH
CABANG BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1)
Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

**ABDUL RAHIM
NIM : 2130401001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
1446 H/2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Rahim

NIM : 2130401001

Tempat Tanggal Lahir : Bukittinggi, 04 September 2002

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul "**Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi Bisa Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi**" adalah hasil karya sendiri bukan plagiat. Apabila dikemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, Januari 2025

Saya yang Menyatakan,



Abdul Rahim
NIM. 2130401001

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi Atas Nama **Abdul Rahim**, NIM 2130401001 dengan judul “ **Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi Bisa Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi** ”. Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang *Munaqasyah*.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Batusangkar, Januari 2025

Pembimbing

Ketua Program Studi,
Perbankan Syariah



Vicv Andriany, M.Ec.Dev
NIP.198709292019032009



Khairulis Shobirin, SE., MM
NIP. 201702011010

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar






Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP
NIP. 197310072002121001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **Abdul Rahim**, NIM 2130401001, dengan judul: **"Analisis SWOT Penerapan Digital Banking Pada Aplikasi Bisa Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi"**, telah diuji dalam ujian *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar pada 31 Januari 2025 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dan Strata Satu (S1) dalam Program Studi Perbankan Syariah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Khairulis Shobirin, SE., MM NIP. 201702011010	Ketua / Pembimbing		7/20
2.	Dr. Novia Nengsih, M.A.Ek NIP. 199011042019032008	Penguji I		6/25
3.	Lili Ramahdani, M.E NIP. 198605192020122009	Penguji II		08/02-2025

Batusangkar, Februari 2025
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus
Batusangkar



Dr. H. Rizal, M.Ag. CRP
NIP. 19731007 200212 1 001

ABSTRAK

Abdul Rahim, NIM 2130401001, Judul Skripsi “Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi” jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar tahun 2025.

Pada penulisan skripsi ini yang menjadi pokok permasalahan adalah terkait dengan bagaimana analisis SWOT pada aplikasi BISA Mobile yang dimiliki oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi sehingga juga dapat mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi dalam menerapkan *digital banking* pada aplikasi BISA Mobile. Tujuan dari penelitian ini untuk menjelaskan adanya faktor-faktor dari kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weaknesses*) dan peluang (*Opportunity*) serta ancaman (*Threats*), yang terjadi pada aplikasi BISA Mobile tersebut.

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian langsung ke lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Dengan sumber data primer sebagai sumber data utamanya. Dan teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan adalah melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan menemukan hasil bahwa pada analisis SWOT penerapan *digital banking* di aplikasi BISA Mobile menunjukkan pada penggunaan strategi S-O yang mana adanya faktor-faktor dari kekuatan (*Strength*) yaitu adanya akses layanan yang praktis, memiliki keamanan data nasabah, mudah terjangkau pada aplikasi dan brand syariah yang baik di mata masyarakat, sedangkan kelemahan (*Weaknesses*) yaitu batasan fitur yang belum lengkap dan jaringan yang buruk atau terjadinya eror, serta peluang (*Opportunity*) yaitu adanya peluang pada pasar, meningkatnya penggunaan smartphone dan kesadaran penggunaannya, dan ancaman (*Threats*) yaitu adanya persaingan antar bank lain, adanya resiko keamanan dan banyaknya produk-produk yang dimiliki oleh bank lain.

ABSTRACT

Abdul Rahim, NIM 2130401001, Thesis Title "SWOT Analysis of the Implementation of Digital Banking in the BISA Mobile Application at Kb Bank Syariah Bukittinggi Branch" majoring in Sharia Banking, Faculty of Economics and Islamic Business, Mahmud Yunus Batusangkar State Islamic University in 2025.

In writing this thesis, the main problem is related to the SWOT analysis of the BISA Mobile application owned by Kb Bank Syariah Bukittinggi Branch so that we can also find out how efforts are made by Kb Bank Syariah Bukittinggi Branch in implementing digital banking on the BISA Mobile application. The purpose of this research is to explain the factors of *Strengths, Weaknesses, Opportunities* and *Threats* that occur in the BISA Mobile application.

The type of research that researchers use is direct research into the field (*field research*) using a qualitative descriptive approach. With primary data sources as the main data source. And the data collection techniques that researchers use are through interviews, observation and documentation.

Based on the results of the research conducted by the researchers, it was found that the SWOT analysis of the implementation of digital banking in the BISA Mobile application shows the use of an S-O strategy in which there are factors of Strength (Kekuatan), namely practical access to services, security of customer data, easy access to the application and a good sharia brand in the eyes of the public, while Weaknesses (Kelemahan) are incomplete feature limitations and poor network or the occurrence of errors, as well as Opportunities (Peluang), namely the presence of opportunities in the market, increasing use of smartphones and user awareness, and Threats (Ancaman) include competition between other banks, security risks and the large number of products owned by other banks.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Sub Fokus	6
D. Pertanyaan Penelitian	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Dan Luaran Penelitian.....	6
G. Definisi Operasional.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Analisis SWOT	10
2. Penerapan <i>Digital Banking</i>	18
3. Perbankan Syariah	23
B. Penelitian Yang Relevan	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35
B. Tempat Dan Waktu Penelitian	35
C. Subjek Penelitian	36
D. Instrument Penelitian.....	37
E. Sumber Data	37

F. Teknik Pengumpulan Data.....	38
G. Teknik Analisis Data.....	39
H. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
1. Sejarah KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.....	44
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	46
3. Nilai-Nilai Perusahaan.....	46
4. Produk-Produk KB Bank Syariah Bukittinggi.....	47
5. BISA Mobile	47
B. Hasil Penelitian.....	49
1. Analisis SWOT Penerapan <i>Digital Banking</i> Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.....	49
C. Pembahasan	61
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan.....	77
B. Implikasi	78
C. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BISA Mobile per Tahun	4
Tabel 2. 1 Matriks SWOT	16
Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Matriks SWOT	49
Tabel 4. 2 Matriks SWOT	52
Tabel 4. 3 Data Matriks IFAS Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.....	71
Tabel 4. 4 Data Matriks EFAS Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.....	72
Tabel 4. 5 Matriks SWOT	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo KB Bank Syariah Bukittinggi	44
Gambar 4. 2 Produk dan Jasa KBBS	47

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi digital saat ini, sangatlah berpengaruh terhadap berbagai aspek dalam kehidupan. Perubahan yang terjadi pada digital teknologi yang semakin hari kian berkembang serta sangat berdampak dalam berbagai bidang terutama dalam bidang keuangan terkhususnya pada dunia perbankan syariah. Pada perkembangan teknologi saat ini dapat dimanfaatkan dengan sangat baik oleh perbankan syariah untuk mencapai tujuannya. Dalam penggunaan teknologi pada dunia bisnis yang langsung mengarah kepada keuangan baik itu dalam perekonomian maupun pada perbankan yang memiliki sisi peluang dan juga tantangannya sendiri. Tentunya ini akan menjadikan suatu peluang untuk mencapai tujuannya dengan menerapkan *Digitalisasi Banking* pada dunia perbankan syariah yang ada di Indonesia. (Putri lestari, 2020)

Dengan adanya peluang serta juga tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan dalam menerapkan *Digital Banking* ini, nantinya akan menyebabkan pada industri perbankan syariah pasti juga memerlukan penyesuaian dalam melakukan penerapannya yang mana langkah tersebut dapat bertujuan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan dan jasa bagi nasabah, sehingga mengingat pemanfaatan *Digital Banking* menjadi sangat penting saat ini.

Pada *Digital Banking* yang telah berkembang sangat pesat serta dibutuhkan oleh masyarakat luas nantinya. *Digital Banking* merupakan sebuah teknologi yang digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan serta dapat mengelola data keuangan dan jasa perbankan agar sektor perekonomian dapat berkembang secara efektif dan efisien. (Mulyaningtyas et al., 2020)

Dengan pesatnya kemajuan teknologi serta ilmu pengetahuan saat ini. Kualitas pada perbankan di Indonesia sendiri terus berfokuskan pada pengembangan *Digital Banking* pada lembaga perbankan baik itu dari yang

bersifat konvensional maupun syariah sehingga menciptakan inovasi pada lembaga keuangan. (Muchlis 2018)

Bahkan dalam beberapa tahun terakhir ini, *Mobile Banking*, *E-Commerce*, *Digital Banking* dan sistem lainnya telah berkembang pesat dan jumlah pengguna telah meningkat juga. Didalam perkembangan *Digital Banking* saat ini yang semakin maju, Nasabah bisa mendapatkan keuntungan dari layanan yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing dan dapat dioperasionalkan serta mengurangi waktu tunggu dan juga dapat lebih cepat dikarenakan adanya layanan yang lebih nyaman tersebut. (Rijali, 2019)

Pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menetapkan bahwa peraturan mengenai *Digitalisasi Banking*, khususnya POJK Nomor 12/POJK.03/2018 yang telah mengatur tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum atau yang disebut dengan POJK *Digital Banking*. Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini, memberikan pengaturan mengenai pengamanan data dan transaksi, penyelenggaraan layanan digital perbankan, kemitraan, perlindungan nasabah, dan layanan pengaduan dalam 24 jam. (Ulu et al., 2021 telah mengatakan dalam Amanda 2021)

Di bidang perbankan, keunggulan kompetitif pada Bank yaitu adanya Anjungan Tunai Mandiri (ATM), *Mobile Banking*, *Digital Banking*, *Internet Banking*, dll. Pelayanan personal yang diberikan oleh karyawan saat ini membuat operasional perbankan tidak dilakukan secara tradisional atau manual lagi, melainkan secara otomatis dengan menerapkan proses transaksi yang dapat dilakukan dengan cepat dan mudah oleh pegawai bank atau bahkan nasabah itu sendiri. (Putri lestari 2020)

Bahkan pada KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi pun sudah memanfaatkan teknologi yaitunya penggunaan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile, yang mana pada aplikasi tersebut dapat memudahkan nasabah yang menggunakan pelayanan pada KB Bank Syariah di Bukittinggi agar dapat lebih mudah mengakses dan melakukan transaksi di era *Digital Banking* yang semakin pesat saat ini.

Selama beberapa tahun terakhir, berbagai *Digital Banking* sudah muncul di tengah-tengah masyarakat, sehingga mengubah cara orang dalam mengakses layanan keuangan. Selain itu, pada KB Bank Syariah Bukittinggi yang berada dalam persaingan ketat dengan bank-bank lainnya untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas hingga layanan mereka di bidang perbankan syariah. Dalam hal ini, penggunaan analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang mana pada kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dimiliki setiap *Digital Banking* serta begitu juga KB Bank Syariah Bukittinggi sendiri, dan juga menjadi alat yang relevan untuk mengevaluasi strategi dan dampak penerapan *Digitalisasi Banking* pada bank tersebut. (Resty, 2021)

Hasil dari wawancara awal yang penulis lakukan di KB Bank Syariah Bukittinggi dengan salah satu karyawan dibagian frontliner ditemukan hasil bahwasannya pada KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi sudah mengikuti perkembangan teknologi pada saat ini salah satunya yaitu menggunakan aplikasi BISA Mobile yang mana aplikasi tersebut baru tersedia pada dua tahun terakhir terhitung sejak diberlakukannya pemakaian aplikasi BISA Mobile sejak tahun 2021. Walaupun terhitung masih baru namun, aplikasi ini sudah tersedia pada cabang lainnya yang berada di seluruh Indonesia sejak tahun 2016. Sehingga pada KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi ini masih minimnya mengenai perkembangan teknologi saat itu maka dilakukan kemajuan dalam guna untuk memperkenalkan aplikasi BISA Mobile kepada nasabah.

Namun pada saat ini, teknologi sudah berkembang pesat terutama pada dunia perbankan sehingga hasil dari pernyataan karyawan frontliner tersebut menyatakan bahwa masih terdapat juga yang ditemukan banyaknya nasabah yang tidak melakukan pembuatan atau mengunduh *Digital Banking* berupa aplikasi BISA Mobile yang telah dikeluarkan oleh pihak KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi yang dikarenakan adanya beberapa nasabah tersebut tidak memiliki android dan juga jaringan internet yang tidak memadai pada daerah-daerah tertentu, dan juga pada awal adanya aplikasi

BISA Mobile ini masih menggunakan fitur-fitur yang bisa dikatakan belum lengkap, terjadinya eror sistem, kurangnya kegunaan didalam aplikasinya dan sering terjadi kesalahan tertentu. Bahkan ada juga nasabah yang sudah melakukan pembukaan dan memiliki rekening dibank namun masih ragunya menggunakan aplikasi tersebut. Bahkan dari hasil wawancara pada karyawan frontliner juga mengatakan dari keluhan nasabah bahwasannya ia sudah memiliki aplikasi BISA Mobile akan tetapi ia kurang paham dalam menggunakan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi tersebut. Sedangkan dari keluhan nasabah lainnya mengatakan saat menggunakan aplikasi BISA Mobile ini sering terjadi eror dan tidak bisa membuka aplikasi tersebut. Namun dengan adanya permasalahan tersebut maka pihak bank di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi selalu berupaya untuk selalu mempertahankan dan mengembangkan pelayanan dalam teknologi ini. Dengan menggunakan strategi yang sangat tepat bagi pengguna pada aplikasi tersebut. Maka sangat dibutuhkan untuk menggunakan analisis dalam membuat strategi dengan dilihat dari analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) yang mana pada kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terjadi di aplikasi Bisa Mobile tersebut.

Berikut ini adalah data pencapaian dalam meningkatnya jumlah nasabah dalam menggunakan *Digital Banking* berupa aplikasi BISA Mobile di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Tabel 1. 1
Data Jumlah Nasabah Pengguna Aplikasi BISA Mobile per Tahun

NO.	Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Nasabah Yang Memakai Aplikasi BISA Mobile	Persentase Jumlah Nasabah Yang Memakai Aplikasi BISA Mobile
1.	2022	1000	100	10%
2.	2023	1100	385	35%
3.	2024(Januari- Oktober)	1200	480	40%

(Sumber: karyawan bagian frontliner per tanggal 13 november 2024)

Dapat dilihat dari tabel di atas, bahwasannya pada aplikasi BISA MOBILE pada KB Bank Syariah Bukittinggi sudah mengalami kenaikan yang signifikan. Dapat dilihat pada awal tahun 2022 pada Nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening tabungan sebanyak 1000 nasabah namun hanya sebanyak 100 nasabah dengan persentasenya sebesar 10% nasabah yang mau memakai aplikasi BISA Mobile tersebut. Kemudian pada tahun selanjutnya naik pada tahun 2023 meningkat dengan jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening tabungan sebanyak 1100 nasabah dan dengan jumlah nasabah yang memakai aplikasi BISA Mobile sebanyak 385 nasabah dengan persentase 40% nasabah. Dan pada tahun ini 2024 terhitung dari bulan januari-oktober terdapat peningkatan lagi dengan jumlah nasabah yang membuka rekening tabungan yaitunya berjumlah 1200 nasabah dan dengan jumlah nasabah yang memakai aplikasi BISA Mobile sebanyak 480 nasabah dengan persentase 40% nasabah dan kemungkinan bisa terus bertambah.

Namun dapat dilihat dari penjelasan diatas tadi, maka pencapaian yang telah dilakukan oleh pihak KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi ini belum sesuai dengan target yang telah di berlakukan oleh bank pusat yang mana target yang ditentukan 500 hingga 1000 nasabah per kantor cabang dan kantor cabang pembantu (KCP) dalam menggunakan atau memakai aplikasi BISA Mobile tersebut.

Maka berdasarkan uraian di atas tadi, peneliti tertarik melakukan penelitian skripsi dengan judul: **“Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus penelitian masalah yang peneliti angkat adalah “Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi” yang

mana dengan adanya kekuatan, kelemahan, serta peluang, dan ancaman yang akan terjadi serta yang dihadapi nantinya.

C. Sub Fokus

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka dapat diambil untuk dijadikan sub fokus sebagai berikut:

1. Bagaimana Analisis SWOT (*Strength, Weaknesses, Opportunity, Threats*) yaitu pada kekuatan, kelemahan, serta peluang dan ancaman terhadap penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan sub fokus yang telah dikemukakan diatas, maka dapat peneliti jadikan sebuah bentuk pertanyaan dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Analisis SWOT penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka dapat diambil tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana Analisis SWOT penerapan *Digital Banking* (*Strength, Weaknesses, Opportunity, Threats*) yaitu pada kekuatan, kelemahan, serta peluang, dan ancaman yang terjadi terhadap aplikasi BISA Mobile di KB Bank syariah Cabang Bukittinggi.

F. Manfaat Dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

- 1) Hasil dari penelitian ini agar yang diharapkan dapat digunakan untuk menambah sebuah ilmu pengetahuan serta penerapannya yang telah

diperoleh selama diperkuliahan serta dilapangan terutama mengenai tingkat pelayanan perbankan yang telah menggunakan teknologi yang sangat maju sekarang ini serta prinsip syariahnya.

- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan perbandingan pada seluruh perbankan yang mana pada saat ini telah menggunakan *Digital Banking* untuk pelayanan kepada nasabahnya.

b. Secara Praktis

- 1) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat digunakan oleh mahasiswa untuk mengetahui ilmu perbankan syariah yang mana di dunia perbankan saat ini yang telah menerapkan *Digital Banking* untuk mengikuti zaman saat ini serta permintaan masyarakat dalam melakukan transaksi dengan mudah, cepat dan bisa dimana saja. Sehingga dapat membandingkan dan menilai bagaimana pelayanan bank yang baik bagi masyarakat untuk dapat memilih mana yang lebih cocok dan baik bagi masyarakat itu sendiri.

- 2) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para nasabah ataupun masyarakat yang menggunakan jasa perbankan bahwasannya dalam dunia perbankan saat ini sudah menggunakan *Digital Banking* guna mempermudah kegiatan transaksi atau pembayaran apapun itu bagi nasabahnya. Serta agar mampu melihat dan menilai bentuk pelayanan perbankan yang mana lebih baik untuk Masyarakat luas agar lebih merasa aman menggunakan bank yang telah dipilih itu.

- 3) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini juga akan berguna bagi penulis untuk digunakan serta menambah wawasan baru mengenai pemahaman dalam penerapan *Digital Banking* di aplikasi jika dilihat dari analisis bagian SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) yang ada pada aplikasi disetiap perbankan yang ada. Serta berguna juga untuk

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis Islam pada UIN Mahmud Yunus Batusangkar.

2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah bisa diharapkan untuk mempunyai manfaat dalam pengetahuan masyarakat umum mengenai bagaimana penerapan *Digital Banking* dalam mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih pada dunia perbankan syariah.

Serta dari penelitian ini dapat bisa menambah *khazanah* di perpustakaan yang ada di Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

G. Definisi Operasional

Supaya penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan, maka perlu dipahami bahwa adanya berbagai unsur yang menjadi dasar atau konsep dari suatu penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Analisis SWOT

Menurut (Rangkuti 2006) menyatakan bahwa analisis SWOT suatu bentuk analisis pada situasi atau keadaan dengan mengidentifikasi berbagai faktor yang ada secara sistematis terhadap kekuatan-kekuatan (*Strengths*), kelemahan-kelemahan (*Weakneses*), suatu organisasi dan juga pada Peluang-peluang (*Opportunities*), serta ancaman-ancaman (*Threats*) yang ada pada sebuah *Digital Banking* baik itu dari lingkungan dunia perbankan, perusahaan, organisasi guna untuk merumuskan sebuah strategi dalam meningkatkan layanan pada Masyarakat umum. Jadi dapat disimpulkan bahwa kegunaan dalam menganalisis SWOT itu akan berguna untuk mengetahui bagaimana menjalankan *Digital Banking* pada perusahaan, hingga perbankan berjalan dengan baik.

2. Penerapan *Digital Banking*

Adalah salah satu bentuk penerapan pada pelayanan di perbankan yang memungkinkan nasabah untuk dapat melakukan pelayanan berupa transaksi keuangan, mengakses informasi rekening, dan mengelola keuangan melalui ponsel pintar, tablet, maupun *desktop*. (Jannah et al., 2020). Jadi dapat disimpulkan bahwa menggunakan *Digital Banking* ini dapat memudahkan nasabah dalam menggunakan aplikasi yang disediakan oleh perbankan itu sendiri. Serta dengan adanya teknologi saat ini dapat mengacu pada penyediaan layanan perbankan melalui kanal digital ataupun *online* menggunakan sebuah aplikasi seluler, situs *web*, dan platform *online* lainnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Analisis SWOT

a. Pengertian Analisis SWOT

SWOT adalah singkatan dari *Strength* yang berarti kekuatan, *Weakneses* yang berarti kelemahan, *Opportunityes* yang berarti peluang dan *Threats* yang berarti ancaman. Menurut Kotler dari analisis SWOT adalah suatu bentuk dari evaluasi terhadap keseluruhan kekuatan, kelemahan, serta peluang dan ancaman yang terjadi. (Fahmi 2018)

Menurut Siagian pada analisis SWOT adalah suatu bentuk analisis yang terdapat empat faktor-faktor strategis yaitunya faktor kekuatan yang dimiliki oleh suatu perusahaan seperti satuan bisnis berupa sumber keterampilan, yang kedua ada faktor kelemahan yang mana berupa pada keterbatasan didalam keterampilannya dan juga pada kemampuannya, yang ketiga adanya faktor peluang seperti berbagai situasi yang dapat menguntungkan dan yang keempat adanya faktor ancaman seperti lingkungan yang dapat merugikan kepada perusahaan. (Ningsih 2019)

Menurut Rangkuti definisi dari analisis SWOT merupakan suatu bentuk usaha yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan yang berdasarkan logika yang ada dan telah dapat memaksimalkan suatu kekuatan, peluang dan juga pada saat yang bersamaan dapat mengatasi kelemahan dan ancaman agar dapat meminimalisir hal tersebut. (Rangkuti, 2006)

Menurut Pearce dan Robinson pengertian dari analisis SWOT adalah suatu singkatan yang merupakan cara yang dilakukan secara sistematis untuk dapat menghadapi dan mengidentifikasi faktor-faktor strategi yang ada dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

Analisis ini didasarkan dengan adanya keinginan dari perusahaan yang mana ingin memaksimalkan kekuatan dan peluang yang ada, sedangkan pada kelemahan dan ancaman agar dapat meminimalisir supaya tidak terjadinya kerugian dimasa yang akan datang. (John A, 2004)

Dapat diambil kesimpulan dari beberapa pengertian di atas bahwa analisis SWOT adalah suatu bentuk atau metode perencanaan dan cara untuk mengevaluasi faktor-faktor yang dapat berpengaruh di dalam usaha dengan mengidentifikasi secara baik dari faktor internal maupun faktor eksternal. Faktor internal yang dimaksudkan adalah dari faktor kekuatan dan kelemahan, serta adanya faktor eksternal yang dimaksud adalah faktor dari peluang dan ancamannya.

Analisis pada SWOT dapat dilihat dari segi kegunaannya untuk didapatkan perolehan ataupun suatu gambaran singkat terkait bagaimana secara keseluruhannya terhadap keadaan pada perusahaan yang mendasar, terutama dalam upaya untuk dapat mengembangkan atau membangun keunggulan yang baik bagi perusahaan. Dengan adanya analisis SWOT ini dapat pula membandingkan untuk menghadapi para pesaing dalam persaingan pasar.

Analisis SWOT juga dapat dilihat berdasarkan filosofinya, analisis Swot merupakan suatu penyempurnaan pemikiran dari berbagai kerangka kerja dan rencana untuk menyusun sebuah strategi yang baik dan dapat digunakan dengan lancar nantinya (Putri lestari 2020).

Penerapan pada analisis SWOT didalam suatu perusahaan bertujuan untuk mengevaluasi suatu bentuk keadaan perusahaan serta memberikan panduan agar perusahaan lebih fokus, sehingga dapat dijadikan sebagai bandingan pikir dari berbagai sudut pandang baik dari kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman yang ada. (Fahmi 2015)

Dapat diambil kesimpulan dalam bentuk membandingkan seluruh pengertiannya dari masing-masing S-W-O-T seperti berikut:

- 1) *Strengths* (kekuatan) adalah suatu bentuk kegiatan-kegiatan dalam organisasi atau perusahaan yang berjalan dengan baik atau sumber daya yang dapat dikendalikan.
- 2) *Weaknesses* (kelemahan) adalah suatu bentuk kegiatan-kegiatan organisasi yang tidak berjalan dengan baik atau sumber daya yang dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan tetapi tidak dapat berjalan dan tidak dimiliki oleh organisasi.
- 3) *Opportunityes* (peluang) adalah suatu bentuk pada faktor-faktor lingkungan luar yang positif dan membawa daya tarik bagi Masyarakat luas.
- 4) *Threats* (ancaman) adalah suatu faktor-faktor yang ada di lingkungan luar yang negatif atau buruk bagi masyarakat luas. (Hafiz, 2018)

b. Elemen-Element Pada Analisis SWOT

Dalam menganalisis SWOT pada suatu perusahaan maupun pada Lembaga keuangan harus mempunyai rancangan untuk dapat menjalankan strategi dengan benar agar nantinya dapat meningkatkan target yang ingin dicapai. Sebelum bisa mencapai target tersebut haruslah mampu membedakan apa saja yang ada pada lingkungan dari dalam ataupun lingkungan dari luar perusahaan. Maka harus dimiliki analisis SWOT ini disetiap perusahaan agar lebih bisa menjadi pesaing yang baik bagi seluruh perusahaan.

Ada dua elemen-elemen penting yang ada pada Analisis SWOT yaitu sebagai berikut : (Pasaribu, 2018)

- 1) Internal (lingkungan dari dalam)
 - a) Kekuatan (*Strenght*) adalah suatu kemampuan atau keunggulan paling utama yang mempunyai nilai atau strategi yang lebih baik dimiliki oleh perusahaan dibanding dengan adanya kemampuan dari pesaing perusahaan lainnya.
 - b) Kelemahan (*Weaknessess*) adalah suatu bentuk faktor yang dapat mengurangi kemampuan perusahaan dalam melakukan rancangan atau strategi pada operasional yang dimiliki oleh perusahaan. Hal

ini harus dapat diminimalisir segera mungkin agar nantinya tidak mengakibatkan terganggu jalannya perusahaan.

2) Eksternal (lingkungan dari luar)

- a) Peluang (*Opportunity*) adalah adanya kesempatan-kesempatan yang ada dalam meningkatkan potensi yang dimiliki oleh perusahaan, agar bisa didapatkan, memanfaatkan dan menghasilkan keuntungan melalui usaha-usaha yang telah diarahkan.
- b) Ancaman (*Treath*) adalah sesuatu hal yang sangat mungkin terjadi pada perusahaan dalam melakukan operasionalnya dan dapat berpotensi merugikan bagi perusahaan.

c. Manfaat analisis SWOT

Analisis SWOT memiliki kelebihan karena dapat memungkinkan untuk mengetahui kekuatan dan peluang dari suatu bisnis sehingga dapat menilai kemampuan bisnis tersebut, untuk bersaing dengan perusahaan lain. Kelemahan dari analisis ini adalah bahwa pemetaan kekuatan dan peluang hanya dapat dilakukan secara bertahap, tidak dapat terus menerus, dan data yang diperoleh pada titik tertentu tidak dapat digunakan sebagai patokan untuk pemetaan yang dilakukan pada titik lain. (Hasibuan & Wahyuni, 2020)

Analisis SWOT juga bermanfaat apabila telah secara jelas ditentukan dalam bisnis yang akan dijalankan oleh perusahaan dan mampu mengarahkan perusahaan untuk berjalan terus ke masa depan serta ukuran apa saja yang digunakan untuk dapat menilai keberhasilan apa saja yang telah diperoleh dalam mewujudkan visi dan misi perusahaannya. Hasil dari analisis akan dapat memetakan posisi perusahaan terhadap adanya lingkungan dan para pesaingnya dalam menetapkan sasaran-sasaran untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari pada *stakeholder*. (Jazuli, 2026) Dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa manfaat yang disediakan oleh analisis SWOT ini sangat bermanfaat untuk dapat menilai keunggulan yang telah dijalankan oleh

suatu perusahaan agar mendapatkan kebutuhan dan target yang ingin dicapai.

Berikut adalah empat manfaat yang menggunakan analisis SWOT untuk organisasi atau perusahaan sebagai berikut:

1) Identifikasi Kompetensi

Inti Sumber daya dan kemampuan yang membedakan suatu organisasi dari pesaingnya disebut kompetensi inti. Ketika kompetensi inti diidentifikasi, pemilik atau pengambil keputusan perusahaan akan mudah mengembangkan bisnis mereka untuk mencapai tujuan mereka. Kompetensi inti adalah kekuatan yang dimiliki suatu perusahaan yang akan memberikan keunggulan bersaing dan memberikan kontribusi terhadap nilainya.

2) Identifikasi Kelemahan

Untuk meningkatkan kinerja organisasi, identifikasi ini akan menemukan kelemahan. Dengan mengidentifikasi kelemahan yang berhasil, anggota perusahaan yang mana memiliki kesempatan untuk memperbaiki situasi. Kelemahan yang dimiliki perusahaan adalah faktor internal yang dapat diubah atau diperbaiki oleh anggota perusahaan, dan kelemahan ini dapat diminimalkan agar perusahaan tidak mengalaminya lagi.

3) Menjelajahi Peluang

Peluang adalah faktor eksternal yang harus dikenali oleh perusahaan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis dan telusuri potensi peluang saat ini dan bagaimana hal itu berdampak pada perusahaan. Mengetahui peluang saat ini dapat menjadi dasar untuk membuat rencana pertumbuhan strategis yang mempertimbangkan kekuatan dan kelemahan perusahaan.

4) Mengenali Potensi Ancaman

Ancaman adalah sebuah istilah yang dapat digunakan untuk menggambarkan entitas eksternal yang mampu memiliki kemampuan yang sangat berdampak negatif pada suatu perusahaan.

Mengidentifikasi dan menganalisis risiko yang dihadapi oleh organisasi akan membantu manajemen menetapkan kebijakan dan tindakan yang diperlukan. (Hatamar 2020)

d. Tujuan Analisis SWOT

Untuk dapat mengetahui kelemahan pada perusahaan tentunya ini akan menjadikan sesuatu kekuatan serta mencoba menghilangkan ancaman yang ada. Maka tujuan dari analisis SWOT adalah untuk dapat mengatasi kekuatan, kelemahan, dan peluang serta ancaman yang dimiliki dan juga dihadapi oleh perusahaan. Bila nantinya pihak perusahaan telah menjalankan analisis SWOT dengan benar, maka masalah yang dihadapi bisa dijadikan dasar dalam membuat keputusan atau jawaban agar permasalahan yang ada tersebut berjalan dengan baik, serta dapat mengolah dan mempertahankan serta juga dapat memanfaatkan peluang-peluang yang ada secara baik. (Jazuli, 2016)

e. Keunggulan Analisis SWOT

Berikut adalah beberapa keunggulan dari adanya analisis SWOT sebagai berikut : (Prawirosoetono, 2014)

- 1) Dapat menjadikan sebagai panduan dalam Menyusun sebuah strategi atau rencana untuk mendapatkan target yang telah direncanakan sebelumnya. Mulai dari perencanaan hingga ke pelaksanaan jangka panjang.
- 2) Dapat membantu memudahkan proses evaluasi berkaitan dengan penentuan kebijakan strategi yang baik guna untuk sistem perencanaan untuk meraih kesuksesan dalam berbagai bidang perusahaan atau organisasi yang ada.
- 3) Dapat dijadikan bagian penting dalam memperoleh informasi tentang apapun hal yang dibutuhkan untuk menuju proses perubahan dalam memperbaiki diri pada perusahaan di akan yang mendatang.
- 4) Serta dapat meningkatkan motivasi dalam menentukan ide-ide kreatif, inovatif untuk terus maju untuk meraih kesuksesan yang telah ditargetkan dari awal.

f. Matrik SWOT

Adalah sebuah alat yang dimana digunakan untuk menyusun dan menghitung bagaimana menentukan faktor-faktor strategis pada organisasi atau perusahaan yang dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman pada bagian eksternal yang ada dan akan dihadapi secara jelas dan langsung bahkan bisa disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh perusahaan dari bagian internal itu sendiri, supaya dapat meningkatkan kualitasnya pada perusahaan atau pada organisasi agar bisa berjalan dengan baik nantinya tanpa ada hambatan apapun. (Anshori, 2018).

Tabel 2. 1
Matriks SWOT

IFAS EFAS	Strength (S) Tentukan faktor-faktor kekuatan Internal	Weakness (W) Tentukan faktor-faktor kelemahan Internal
	Opportunity (O) Tentukan faktor-faktor peluang Eksternal	Strategi S-O Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang
Threat (T) Tentukan faktor-faktor ancaman Eksternal	Strategi S-T Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi W-T Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

(Sumber: Rangkuti 2006)

Pada tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa Matrik SWOT ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan sebagai sebuah alternatif

strategis yang dapat dijalankan agar mengetahui kemampuan pada perusahaan yaitu sebagai berikut : (Muchlis 2018)

- 1) Ifas (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) adalah bentuk ringkasan ataupun rumusan pada faktor-faktor dari strategi internal atau bisadiketahui dari dalam perusahaan yang memiliki bagian dalam kerangka atau faktor kekuatan (*Strengths*) dan juga adanya faktor dari dalam perusahaan pada faktor kelemahan (*Weaknesses*).
- 2) Efas (*External Strategic Factors Analysis Summary*) merupakan bentuk dari ringkasan ataupun rumusan dari faktor-faktor strategis eksternal atau dari luar perusahaan yang memiliki faktor dari dalam sebuah kerangka atau faktor kesempatan yang baik atau peluang (*Opportunity*) dan juga pada faktor ancaman (*Threats*) yang ada.
- 3) Strategi S-O (*Strengths – Opportunity*)

Adalah sebuah rancangan yang telah ditetapkan dari perpaduan faktor internal dan eksternal perusahaan yang berdasarkan sebuah jalan hasil pemikiran organisasi yaitunya dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan seluruh peluang yang ada. Yang mana masing-masing dari strategi S-O ini haruslah melebihi besar nilai dari total pada faktor-faktor tersebut (>2) skor yang diperlolehnya.

- 4) Strategi WO (*Weaknesses – Opportunity*)

Adalah sebuah rencana yang telah ditetapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada bagi perusahaan sehingga membuat hal yang dapat memanfaatkan berbagai cara tersebut. Kemudian juga dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada juga. Yang mana dari strategi W haruslah memiliki hasil skor dari total keseluruhan dibawah kecil dari (<2) skor. Sedangkan pada strategi O ini memiliki hasil total melebihi besar dari (>2) skor yang diperlolehnya.

- 5) Strategi ST (*Strengths – Threats*)

Adalah bentuk rencana yang telah juga ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki pada sebuah organisasi untuk

mengatasi ancaman yang akan terjadi. Yang mana dari strategi S harus memiliki hasil skor dari total diatas besar dari (>2) skor. Sedangkan pada strategi T ini memiliki hasil total dibawah kecil dari (<2) skor yang diperlolehnya.

6) Strategi WT (*Weknesess - Threats*)

Adalah suatu bentuk rencana dalam menciptakan dan agar dapat meminimalkan kelemahan yang dimiliki perusahaan dan menghindari ancaman yang terjadi dimasa akan datang. Yang mana dari strategi W harus memiliki hasil skor dari total diatas besar dari (>2) skor. Sedangkan pada strategi T ini memiliki hasil total dibawah kecil dari (<2) skor yang diperlolehnya. (Muchlis 2018)

Oleh sebab itu matriks SWOT ini dibagi menjadi dua bagian khusus yaitunya pada IFAS (bagian faktor internal) dan EFAS (bagian faktor eksternal) suatu perusahaan. Keduanya dapat dibandingkan untuk mendapatkan atau menghasilkan alternatif strategi (SO, ST, WO, WT). hasil pada analisis internal dan eksternal dapat dipetakan pada posisi organisasi dengan cara sebagai berikut:

- 1) Sumbu horizontal (X) dapat menunjukkan kekuatan dan kelemahan,
- 2) Sumbu vertical (Y) dapat menunjukkan peluang dan ancaman yang ada.
- 3) Pada posisi perusahaan ditentukan dengan hasil dari analisis sebagai berikut: kalua peluang lebih besar daripada ancaman maka nilai $y > 0$ dan sebaliknya jika ancaman lebih besar daripada peluang maka nilai $y < 0$
- 4) Sedangkan pada posisi kekuatan lebih besar kelemahan maka dapat nilai $x > 0$ begitu juga sebaliknya jika kelemahan lebih besar daripada kekuatan maka nilainya $x < 0$.

2. Penerapan *Digital Banking*

a. Pengertian *Digital Banking*

Perkembangan zaman pada saat ini membuat teknologi terus ikut berkembang juga yang mengakibatkan mendorongnya kemajuan

pada perbankan untuk dapat semakin meningkatkan perbankan digital yang bertujuan untuk memaksimalkan pelayanan kepada nasabah-nasabahnya. Oleh sebab itu dengan adanya digitalisasi perbankan harus segera dilaksanakan dengan baik agar bisa mampu bersaing didunia perbankan saat ini. Dengan dipergunakannya digitalisasi bank yang merupakan investasi jangka panjang sehingga bank dapat menerapkan biaya operasional yang dikeluarkan. Serta nasabah pun merasa dengan bank mempergunakan teknologi saat ini membuat minat nasabah juga menggunakan dan dapat menghemat waktu serta merasa efektif dan efisien. (Apriza, 2021)

Berdasarkan dari pengertian pada *Digital Banking* adalah sebuah transformasi revolusioner dalam sektor lembaga keuangan yang dapat ditandai dengan pergeseran dari pelayanan yang lama dan tradisional menuju platform berbasis teknologi canggih. Keamanan data yang menjadikan fokus utama dengan adanya fitur *enkripsi* tingkat tinggi dan sistem keamanan yang ganda maka harus dirancang memang untuk melindungi informasi pribadi dan keuangan nasabah. (Marlina A, 2018)

Digital Banking Merupakan sebuah fasilitas atau bentuk layanan perbankan yang menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan adanya penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone. Dengan adanya handphone dan layanan *Digital Banking*, dalam melakukan transaksi di perbankan yang biasanya dilakukan secara manual dah bahkan sambil menunggu antrian yang cukup lama, artinya kegiatan yang sebelumnya dilakukan nasabah dengan mendatangi bank, kini dapat dilakukan tanpa harus menguncungi bank, hanya dengan menggunakan handphone saja nasabah dapat menghemat waktu dan biaya yang dikeluarkan pada saat itu juga (Keaslian and Ilmiah 2022, mengatakan dalam Wulandari 2017).

Digital Banking bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah, untuk memenuhi keinginan pasar, untuk memberikan

kemudahan kepada nasabah dan juga untuk melakukan transaksi. Adapun beberapa layanan yang disediakan dan bisa digunakan oleh nasabah dalam aplikasi sebuah bank antara lain untuk mengirim uang (transfer) antar rekening bank, untuk membayar tagihan telepon rumah, Listrik, angsuran kredit, pembelian pulsa atau token dan lain sebagainya (Keaslian and Ilmiah 2022, mengatakan dalam Wulandari 2017).

Peraturan OJK No.12/POJK.03 Tentang Penyelenggaraan Layanan Digital Banking Oleh Bank Umum, yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), mendefinisikan *Digital Banking* sebagai bentuk layanan perbankan elektronik untuk memungkinkan penggunaan data-data nasabah sehingga dapat dimanfaatkan sebagaimana dengan sebaik-baiknya, serta memungkinkan pelayanan dan nasabah lebih mudah, cepat, dan sesuai kebutuhan (*customer experience*), yang dilakukan secara individual dengan tetap memperhatikan pertimbangan keamanan. (Otoritas Jasa Keuangan 2016)

Digitalisasi bank atau yang sering disebut *Digital Banking* adalah layanan perbankan yang disediakan oleh cabang bank dengan menggunakan kemampuan elektronik atau digital. Hal ini memungkinkan nasabah untuk menggunakan *Digital Banking* untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, mendaftar, membuka rekening, menutup rekening di bank, memenuhi transaksi produk non-perbankan, dan kebutuhan nasabah perbankan lainnya. Layanan digital banking adalah layanan e-banking yang dikembangkan menggunakan data nasabah untuk membantu bank lebih cepat dan mudah dalam melayani kebutuhan nasabahnya. (Septiana et al., 2023)

Digital Banking pada dasarnya prinsipnya sama dengan *e-banking*, tetapi karakteristik perbankan digital lebih luas dari pada *e-banking*, yang memberikan fungsi lebih sempit. Dimana *Digital Banking* dapat mengakses layanan *e-banking* di suatu tempat yaitu (digital branch), sedangkan *e-banking* hanya bisa mengakses layanan *e-banking* pada media elektronik. *Digital Branch* adalah fasilitas

perbankan yang dirancang khusus untuk pendaftaran nasabah dan pembukaan rekening secara mandiri (Otoritas Jasa Keuangan 2016).

Dapat penulis simpulkan bahwa perkembangan teknologi saat ini telah membentuk sebuah kemajuan besar bagi dunia perbankan yang mana pada *Digital Banking* yang sudah tersedia pada saat ini merupakan hasil dari layanan untuk nasabah yang diberikan oleh perbankan untuk dapat meningkatkan pelayanan secara digital melalui *Digital Banking* kepada nasabah bank agar dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi kapan saja, dimana saja atau lebih fleksibel dan praktis.

b. Manfaat *Digital Banking*

Menurut (Marlina, 2018) manfaat yang dapat dirasakan dengan adanya *Digital Banking* adalah sebagai berikut :

1) Dapat meningkatkan mobilitas

Dengan adanya *Digital Banking*, bank tidak sulit lagi dan terdapat berbagai dilengkapi fitur-fitur, sehingga dapat mengurangi mobilitas, dan aktivitas dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

2) Memperbesar kesempatan

Perubahan dari belanja tradisional ke belanja online adalah suatu alasan mengapa *Digital Banking* berguna dan bermanfaat bagi nasabah.

3) Mudah dan praktis

Fungsi yang ditawarkan melalui aplikasi mobile banking dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara nyata. *Digital Banking* diciptakan agar digunakan oleh semua kalangan dengan menyediakan layanan perbankan yang prima, mudah dan praktis.

4) Ramah lingkungan

Inovasi *Digital Banking* juga ramah lingkungan dikarenakan jumlah nasabah bank diimbangi dengan penggunaan kertas untuk

dokumen yang disediakan dalam melakukan transaksi (Septiana et al., 2023)

c. Jenis-Jenis *Elektronik Banking*

Menurut (Febriana, 2014) jenis-jenis *elektronik banking* dibagi menjadi empat yaitu sebagai berikut :

1) SMS/ Mobile Banking

Jenis mobile banking ini menggabungkan sistem mobile banking dan *short message service banking* menjadi satu sistem yang terintegrasi, dengan tampilan antar muka menggunakan aplikasi mobile, memungkinkan kedua layanan ini dapat diakses melalui internet (Mobile Banking) atau dapat mengakses *Short Message Service* (SMS) jika tidak tersedia cakupan internet yang baik (Yusmanto, 2015). SMS banking adalah saluran elektronik alternatif yang menggabungkan mobile banking sebagai device dengan Short Message System (SMS) sebagai media transaksinya (Praptasany 2015).

2) Internet Banking

Internet banking merupakan gabungan dari internet dan bank. Menurut (Moridu 2020) internet banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi dan melakukan transaksi dengan internet, bukan hanya bank yang dapat melakukan transaksi keuangan dengan internet. Sedangkan menurut (Febriana, 2014) internet banking adalah saluran m-banking modern dimana nasabah dapat melakukan transaksi melalui internet menggunakan komputer/PC atau ponsel pintar (Septiana et al., 2023)

3) Phone Banking

Menurut (Febriana, 2014) phone banking merupakan jenis digital banking yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui telepon. Dimana informasi layanan atau produk perbankan dan informasi rekening disediakan oleh *Customer Service Operator* (CSO). Phone banking dapat digunakan untuk transaksi

pemindahbukuan antar rekening pembayaran, transfer ke bank lain, dan lain sebagainya. Layanan phone banking dinilai lebih nyaman dibandingkan ATM untuk transaksi nontunai, karena dapat digunakan kapanpun selama memiliki ponsel atau *handphone*. (IBI & LSPP, n.d.)

3. Perbankan Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah Lembaga keuangan syariah yang mana pada uang usaha pokoknya memberikan layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat islam, yang mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam al-quran dan hadist. Dengan mengacu kepada al-quran dan hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariah islam. Bank Syariah lebih menekankan sistem kerja serta *partnership*, kebersamaan terutama kesiapan semua pihak untuk berbagi termasuk dalam hal-hal keuntungan dan kerugian. Kehadiran bank syariah diharapkan dapat berpengaruh terhadap kehadiran suatu sistem ekonomi islam yang menjadikan keinginan bagi setiap negara islam. Dengan adanya bank syariah diharapkan dapat memberikan alternatif bagi Masyarakat dalam memanfaatkan jasa perbankan yang selama ini masih didominasi oleh sistem bunga (Firdaus, 2005).

Bank syariah terdiri dari dua kata yaitu bank dan syariah. Kata bank bermakna suatu Lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara keuangan dari dua pihak, yaitu pihak berkelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Kata syariah dalam islam diindonesia adalah suatu aturan perjanjian berdasarkan yang dilakukan oleh pihak bank dan pihak lainnya untuk pembiayaan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. (Anshori, 2018).

Dari penjelasan diatas dapat penulis pahami bahwasannya pengertian bank syariah itu adalah sebuah Lembaga keuangan yang juga menerapkan bagi hasil dan juga tanpa adanya unsur riba. Beda dengan bank konvensional yang beroperasi berdasarkan pemakaian sistem bunga dan itu adalah riba. Maka dari itu pada Lembaga keuangan syariah haruslah bisa bertanggung jawab atas apa yang dilakukannya terhadap sosial karyawan, pihak terkait maupun sampai ke Masyarakat.

b. Sejarah Bank Syariah

Dengan adanya Sejarah dalam perkembangan didunia perbankan modern ini dicatatkan pertama kali di Pakistan dan Malaysia sekitar tahun 1940, terkait dengan upaya dalam pengelolaan dana untuk jamaah haji secara non konvensional. Bank syariah pertama ini diasosiasikan untuk memenuhi kebutuhan umat muslim dalam hal mengenai keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam. Pada tahun 1963, inilah langkah awal yang dapat dilakukan dengan pendirian Mit Ghamr Lokal Saving Bank. Konsep bagi hasil dalam konteks perbankan syariah sudah ada sejak lama, dapat diperhatikan oleh banyaknya pemikir muslim seperti Anwar Qureshi (1946), Naiem Siddiqi (1948) dan Mahmud Ahmad (1952), yang telah menulis tentang pentingnya bank syariah.

Namun adanya pemikiran yang lebih terperinci dan sistematis tentang gagasan bank syariah yang dikemukakan oleh Mawdudi pada tahun 1961, ia mengatakan lebih dalam mengenai konsep dan prinsip-prinsip yang mendasari bank syariah. Sedangkan Bank yang ada di mesir ini mendapatkan dukungan modal sebagai bank pedesaan yang beroperasi tanpa bunga dan telah sesuai dengan syariat islam. (Adrianto, 2019)

Secara bersama-sama, konsep dalam mendirikan bank syariah di tingkat nasional telah muncul dalam konferensi negara-negara islam seluruh dunia di Malaysia tahun 1969. Konferensi tersebut melibatkan

banyaknya 19 negara yang telah mengambil Keputusan beberapa hal, sebagai berikut:

- 1) Setiap keuntungan harus sesuai dengan prinsip islam dan bagi hasil, jika tidak dianggap sebagai riba dan sangat dilarang serta diharamkan.
- 2) Diusulkan untuk segera membentuk suatu bank syariah yang bebas dari sistem riba.
- 3) Sementara menunggu berdirinya bank syariah, bank-bank yang masih menerapkan sistem bunga diperbolehkan beroperasi, namun dengan catatan hanya dalam keadaan darurat saja. (Ahmad, 2019)

Perkembangan ini mendorong pendirian bank umum syariah pertama di Indonesia, yaitu bank muamalat Indonesia pada tanggal 1 Mei 1992. Meskipun demikian gagasan mengenai bank syariah muncul kembali sejak tahun 1988, Ketika pemerintah mengeluarkan paket kebijakan Oktober yang mencakup liberalisasi industri perbankan. Setelah adanya rekomendasi dari lokakarya ulama mengenai bunga bank dan pada tanggal 22-25 Agustus 1990 yang berdasarkan sebuah amanat musyawarah nasional tersebut, dibentuklah usaha untuk mendirikan bank syariah di Indonesia. (Sofyan, 2016)

c. Peran Bank Syariah

Peran bank syariah pada saat ini sangatlah penting untuk memajukan sektor riil adalah nilai tambah. Namun demikian, peran intermediasi bank syariah sesungguhnya justru untuk membantu sektor riil berjalan. Menurut (Hayati, 2014 hal. 90) ada peranan bank syariah sebagai berikut:

- 1) Memurnikan operasional perbankan syariah sehingga dapat lebih meningkatkan kepercayaan Masyarakat.
- 2) Meningkatkan kesadaran syariah umat islam sehingga dapat memperluas segmen dan pasar perbankan syariah.
- 3) Menjalin kerja sama dengan para ulama karena bagaimanapun peran ulama sangat penting bagi kehidupan umat islam.

d. Produk-Produk Bank Syariah

Produk-produk yang telah dimiliki oleh bank syariah saat ini dapat dibagi menjadi tiga bagian, yaitu: produk penghimpunan dana, produk penyaluran dana dan produk yang berkaitan dengan jasa atau yang akan diberikan oleh perbankan kepada nasabah.

1) Produk Penghimpunan Dana (Funding)

Sebagaimana pada bank konvensional, bank syariah pun juga melakukan hal dalam penghimpunan dananya kepada nasabah yang menggunakan fasilitas dalam bentuk simpanan atau rekening. Fasilitas yang ada pada bentuk simpanan itu seperti giro, tabungan dan deposito. Hal ini sesuai dengan ketentuan pasal 36 huruf a Peraturan Bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004.

a) Giro

Adalah yang dapat dijalankan berdasarkan prinsip syariah. Dalam hal ini terdapat dua prinsip islam dalam produk giro di perbankan syariah yaitu giro wadiah (titipan) dan giro mudharabah (kerja sama)

b) Tabungan

Adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syariat islam saja. Ada dua prinsip islam dalam produk tabungan yaitu tabungan wadiah (titipan murni) dan tabungan mudharabah (kerja sama)

c) Deposito

Merupakan salah satu produk penghimpunan daya dalam perbankan syariah. Deposito adalah penarikan yang dilakukan dalam waktu tertentu saja yang telah ditentukan atau dijanjikan nasabah dengan bank yang bersangkutan.

2) Produk Penyaluran Dana (Lending)

Dalam hal ini melakukan penyaluran dana kepada Masyarakat juga memiliki empat prinsip dalam bentuk operasional bank yaitu sebagai berikut:

a) Prinsip jual beli (Ba'i)

Adapun akad-akad yang digunakan dalam penyaluran dana ini, meliputi: (Antonio, 2009)

Pertama Murabahah adalah transaksi jual beli yang dimana bank menyebutkan jumlah keuntungannya. Bank akan juga bertindak sebagai penjual sementara nasabah sebagai pembelinya.

Kedua Salam adalah sebuah transaksi jual-beli dimana barang yang diperjual belikan belum ada atau diserahkan dikemudian hari sedangkan pembayarannya dilakukan dimuka.

Ketiga Istishna merupakan suatu bentuk kontrak yang dilakukan oleh penjualan dengan pembeli dan pembuat barang.

b) Prinsip bagi hasil

Musyarakah adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan keuntungan dan kerugian di bagi sama sesuai dengan kesepakatan yang telah disepakati.

Mudharabah adalah titipan atau simpanan. Bisa juga dipakai dalam pelaksanaan perjanjian antara pemilik dana (investor) dengan pelaksana usaha (pengusaha).

Muzara'ah adalah suatu akad kerjasama dalam pengolahan pertanian antara pemilik lahan dan penggarapnya.

Musaqah adalah bentuk yang lebih sederhana dari Muzara'ah dimana si penggarap hanya bertanggung jawab atas penyimpanan dan pemeliharaan. (Hasan, 2014)

e. Dasar Hukum Bank syariah

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan terutama dunia perbankan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip islam dan nilai-nilai syariat islam, maka dengan adanya dasar hukum pada bank syariah yang paling utama adalah Al-Quran dan Al-Hadist. Agar nantinya dapat menjadikan sebagai pedoman untuk menjalankan dan

menghindari larangan dari Allah SWT. Ada berikut beberapa ayat dalam Al-Quran beserta hadist yang menjadikan dasar-dasar bagi berjalannya atau operasional yang dilakukan oleh bank syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Al-Hadist yang diriwayatkan oleh Muslim dari Jabir bin Abdillah, bahwa ia menceritakan, “Rasulullah melaknat pemakan riba, orang yang memberi makan dengan riba, juru tulis dalam transaksi riba, dua orang saksinya, beliau bersabd, Semuanya sama saja”.
- 2) Q.S. An-Nisa’ : 29

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya: “Hai, orang-orang yang beriman janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu”.

- 3) Q.S. Al-Baqarah : 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: “Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual-beli itu

sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba”.

4) Q.S. Al-Imran : 130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا
 ٱللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿١٣٠﴾

Artinya: ”Hai, orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”.

f. Jenis-Jenis Bank Syariah

Pada kegiatan lembaga keuangan syariah ada tiga macam yang ada pada saat ini dan juga berbasis dengan prinsip syariah, maka dari itu ada beberapa jenis bank syariah yang ada ataupun yang sedang berproses dalam menjalani kegiatan Lembaga keuangan, yaitu sebagai berikut:

1) Bank Umum Syariah (BUS)

Adalah bank yang dapat menjalankan kegiatan usahanya sebagai jasa dalam kegiatan lalu lintas pembayaran yang mana memiliki prinsip syariah dalam melakukan kegiatannya. BUS merupakan badan usaha yang juga setara dengan bank umum konvensional dengan bentuk hukum Perseroan terbatas, perusahaan daerah, atau koperasi. Namun dalam melakukan operasinya tentu ada perbedaannya.

2) Unit Usaha Syariah (UUS)

Adalah sebuah unit kerja dari kantor pusat bank umum konvensional yang juga berfungsi sebagai kantor induk yang melakukan atau melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Jadi dapat dimaksudkan dengan adanya kantor pusat yang masih beroperasi secara konvensional tidak menutup kemungkinan bahwa kantor-kantor cabang yang ada tidak

menggunakan konvensional melainkan menggunakan prinsip syariah. (Rhamadhan, 2022)

3) Bank Perkreditan Syariah (BPRS)

Adalah sebuah bank syariah yang mana dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. BPRS merupakan badan usaha yang juga setara dengan bank perkreditan rakyat konvensional dengan bentuk hukum Perseroan terbatas, koperasi, dan perusahaan daerah.

Kemudian untuk menjaga bahwa adanya bank perkreditan rakyat syariah ini maka adanya wewenang yang mengatur jalannya prinsip syariah ini, seperti badan pengawas syariah dan dewan syariah nasional. (Soemitra 2012) Agar saat menjalankan usaha ini akan lebih dipantau oleh pihak yang terlibat.

B. Penelitian Yang Relevan

Adapun mengenai penelitian yang peneliti bahas ini, ada beberapa penelitian ataupun karya ilmiah yang ada kaitannya dengan pembahasan yang penulis tulis, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Siti Munawarah (2022) Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, tentang judul mengenai “Analisis SWOT Produk Mobile Banking Action pada Bank Aceh Syariah”. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman pada aplikasi mobile banking di Bank Aceh Syariah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan berupa kualitatif dengan jenis deskriptif. Dalam teknik pengambilan data, penelitian ini menggunakan bentuk dari observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai tekniknya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa produk Mobile Banking Action Bank Aceh Syariah memiliki beberapa keunggulan, termasuk kemudahan bertransaksi, tidak ada batasan waktu, biaya yang lebih rendah, sistem perlindungan yang kuat, dan prosedur

pendaftaran yang mudah. Kelemahan dari produk ini adalah masalah jaringan serta fitur yang tidak lengkap seperti Top Up DANA, ShopeePay, dan Lazada. Ada banyak peluang bisnis dan target pasar yang luas untuk produk pada Mobile Banking Action Bank Aceh Syariah, yang memungkinkannya dapat untuk meningkatkan jumlah pengguna dan menarik minat pelanggan. Karena banyaknya produk sejenis, produk ini menghadapi ancaman skimming.

Adapun persamaan yang ada dalam penelitian yang penulis lakukan ini terletak pada metode penelitian yang sama yaitunya mengenai penelitian kualitatif dan analisis fokus menggunakan metode SWOT. Dalam perbedaan yang penulis lakukan yaitunya terletak pada fokus penelitian dimana pada penelitian Siti Munawarah fokus penelitian terletak pada produk mobile banking action pada Bank Aceh Syariah, sedangkan pada penulis lakukan fokus penelitian yang dilakukan yaitunya terletak pada produk aplikasi BISA Mobile pada KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi serta dapat melihat bagaimana analisis swot penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Qomariyatul Fitriyah (2021) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mengenai judul tentang “Analisis SWOT Layanan Mobile Banking di Masa Pandemi Covid 19 pada Bank BNI Syariah Jember”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kekuatan, peluang, mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada, serta mengetahui analisis strategi layanan mobile banking dimasa pandemic covid-19 pada Bank BNI Syariah Cabang Jember.

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan berupa kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menemukan bahwa strategi adalah rencana untuk mencapai tujuan jangka panjang sebuah organisasi atau perusahaan. Penelitian ini juga membahas program perusahaan yang ada, seperti mobile banking Bank BNI Syariah, dengan mempertimbangkan

kemungkinan dan mempersiapkan potensi. Analisis SWOT menunjukkan kelemahan dan ancaman yang ada. Oleh karena itu, bank BNI Syariah Cabang Jember harus menerapkan strategi baru untuk melayani pelanggan yang tidak terlalu akrab dengan teknologi. Dengan strategi ini, data pelanggan akan meningkat setiap tahun.

Adapun persamaan dari penelitian Qomariyatul Fitriyah dengan penelitian yang penulis lakukan ini adalah sama-sama membahas fokus penelitian menggunakan analisis SWOT dengan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya dari penulis lakukan ini yaitu terletak pada fokus penelitian dimana Qomariyatul Fitriyah berfokus pada layanan mobile banking BNI Syariah Jember di masa pandemic covid-19, sedangkan penulis lakukan berfokus untuk mengetahui bagaimana analisis Swot penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Resti Kartika Wilis (2020) Universitas Muhammadiyah Surakarta, mengenai judul tentang “Analisis SWOT Teknologi Finansial pada Transformasi Perbankan di Era Digital (Studi Kasus pada Bank X di Jakarta)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan teknologi finansial dalam operasionalnya guna mempermudah nasabah dan mendukung program inklusi keuangan, serta menganalisisnya dengan metode SWOT.

Dalam penelitian ini menggunakan metode yaitu penelitian kualitatif deskriptif sebagai metode penelitiannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, angket, dan literatur. Adapun hasil pembahasan dalam penelitian ini adalah Bank X telah menggunakan teknologi finansial dalam pengoperasiannya untuk mempermudah pelanggan dan mendukung program inklusi keuangan. Setelah memanfaatkan teknologi finansial, Bank X telah meluncurkan produk dan layanan baru berbasis digital yang memudahkan pelanggan untuk bertransaksi, memberikan respons cepat, dan mendukung inklusi keuangan dengan melakukan promosi dengan kuis

berhadiah. Bank X berada di kuadran I, yaitu pertumbuhan, menurut analisis SWOT yang dilakukan mengenai penerapan teknologi finansial padanya berdasarkan perolehan dari diagram cartesius. Kuadran ini menunjukkan keadaan perusahaan dengan kekuatan dan peluang. Strategi berorientasi pertumbuhan adalah strategi yang harus diterapkan.

Adapun persamaan dalam penulis lakukan dalam penelitian ini terdapat dalam pada metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif, dan menggunakan metode SWOT untuk menganalisis permasalahan. Sedangkan perbedaan pada penulis lakukan dalam kedua penelitian ini terletak pada fokus penelitian dimana Resti Kartika Wilis meneliti mengenai teknologi finansial sedangkan penulis lakukan yaitunya terletak pada meneliti bagaimana cara menganalisis Swot penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Derista Pertiwi (2020) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, tentang judul penelitiannya “Analisis SWOT Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI KCP Ponorogo”. Penelitian yang dilakukannya bertujuan untuk dapat mengetahui bagaimana penerapan pada kualitas pelayanan dan analisis SWOT nya pada nasabah yang telah menggunakan produk Purna Faedah BRI KCP Ponorogo.

Dalam Penelitian ini menggunakan sebuah metode yaitunya penelitian dengan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian lapangan (*field research*). Adapun teknik pengumpulan data yaitunya menggunakan wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa analisis SWOT menghasilkan pada strategi S-O, seperti penetapan harga yang rendah, mempertahankan dan memperluas kerja sama dengan PWRI dan Kemenag, dan tetap memberikan kemudahan bagi pelanggan dengan menyediakan ATM. Sedangkan pada Strategi S-T, seperti meningkatkan pengetahuan pelanggan dengan meningkatkan sosialisasi, meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan

tambahan, dan mengoptimalkan sistem dengan memperbaiki dan melengkapi sistem. Selanjutnya pada Strategi W-O, seperti untuk meningkatkan proses pencairan dengan sistem yang lebih canggih dan akurat, dan meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan promosi yang lebih jelas. Lalu pada Strategi W-T, seperti untuk meningkatkan pelayanan dengan menambah sarana dan prasarana, meningkatkan pelayanan SDM berkualitas dengan pelatihan, dan meningkatkan jumlah SDM yang memadai.

Adapun kesamaan yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti dan menganalisis bank menggunakan metode analisis SWOT, serta menggunakan metode pada penelitian kualitatif. Kemudian letak perbedaan kedua penelitian yang dilakukan oleh peneliti sendiri dengan penelitian terdahulu oleh Derista Pertiwi yang mana fokus penelitiannya pada peningkatan kualitas pelayanan pada nasabah produk Purna Faedah, sedangkan yang peneliti lakukan yaitunya berfokus pada penelitian mengenai bagaimana analisis SWOT penerapan *Digital Banking* pada Aplikasi BISA Mobile di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang sedang diteliti ini merupakan penelitian dengan pendekatan kualitatif menggunakan jenis analisis lapangan (*Field research*) yaitunya penelitian yang mana temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau dalam bentuk hitungan lainnya. (Amalia, 2021). Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dimaknai dengan menjelaskan suatu data dengan apa adanya atau secara langsung dan pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, obeservasi dan dokumentasi sehingga dapat melihat suatu fenomena secara alami.

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki sebuah keadaan, kondisi, situasi, peristiwa dan kegiatan-kegiatan lain yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. (Arikunto 2011). Penelitian ini juga merupakan perpaduan antara penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Peneliti akan mencari dan mengumpulkan data yang ada di lapangan dan pustaka untuk mengetahui tentang bagaimana analisis SWOT terhadap penerapan *Digital Banking* di Bank KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian langsung ke lapangan yaitunya di KB Bank Syariah KC Bukittinggi.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Tempat yang digunakan untuk penelitian dilakukan langsung turun kelapangan yaitunya berlokasi di KB Bank Syariah Bukittinggi di Jl. Perintis Kemerdekaan No. 16 Bukittinggi, Sumatera Barat, 26111 sebagai data uji coba dan waktu yang digunakan untuk penelitian ini terhitung dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Januari 2025 sebagai

pembuatan proposal skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan tepat waktu.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 1
Rancangan Waktu Penelitian

Kegiatan	Bulan Penelitian			
	2024			2025
	Okto	Nov	Des	Jan
Pengajuan judul proposal skripsi				
Bimbingan proposal skripsi				
Seminar proposal				
Perbaikan setelah seminar				
Penelitian				
Bimbingan skripsi				
Ujian Munaqasah				

(Sumber : Peneliti, 2025)

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive, yakni teknik pengambilan informan untuk sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti (Sugiono 2018). Oleh sebab itu peneliti melakukan wawancara atau *interview* kepada pimpinan cabang, karyawan bagian frontliner, karyawan bagian operasional dan nasabah sehingga bisa memperoleh hasil informasi yang dibutuhkan.

D. Instrument Penelitian

Instrument dalam penelitian kualitatif adalah metode yang melakukan penelitian dengan sendirinya yang telah menggunakan beberapa alat pendukung. Penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, yang mana penelitian ini berperan untuk menentukan fokus penelitian serta pertanyaan penelitian. Untuk dapat memperoleh berbagai sumber data, menganalisis dan menyimpulkannya. Konsep dari *human instrument* dapat dipahami sebagai alat yang dapat mengungkapkan fakta-fakta lapangan dan tidak ada alat yang paling tepat dalam mengungkapkan data kualitatif selain peneliti itu sendiri. (Amalia, 2021)

Maka peneliti melakukan secara bentuk wawancara, observasi dan dokumentasi guna untuk dapat mengetahui bagaimana jawaban yang diberikan oleh para narasumber tersebut. Yang mana nantinya narasumber yang akan peneliti lakukan kepada Pimpinan Cabang, karyawan bagian frontliner, karyawan bagian operasional dan nasabah bank. Agar dapat memperoleh informasi yang akan dibutuhkan.

E. Sumber Data

Sumber data adalah suatu subyek dari mana data diperoleh. Sumber data diperlukan untuk menunjang terlaksananya penelitian dan sekaligus untuk menjamin keberhasilan. Namun peneliti menggunakan sumber data primer sebagai sumber data utamanya dikarenakan peneliti melakukan penelitian hanya menggunakan ataupun melalui hasil dari wawancara, pengamatan dan dokumentasi saja, tidak menggunakan hasil dari data ataupun angka yang sudah ada sebelumnya.

Dalam hal ini sumber data yang yang peneliti gunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. (Oliver, 2021) Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung

memberikan data kepada peneliti sebagai pengumpul data. Yang mana pada saat melakukan wawancara yang peneliti lakukan yaitunya kepada Pimpinan Cabang di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi, karyawan dibagian frontliner, serta karyawan dibagian operasional yang juga menghandle bagian frontliner dan nasabah yang ada, agar memungkinkan dapat menghasilkan informasi-informasi yang sangat dibutuhkan sebanyak mungkin sehingga peneliti merasa jenuh dengan hasil wawancara dan mendapatkan hasil yang diinginkan tersebut.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Wawancara (interview)

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalaui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu (Abdullah 2014). Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan via telepon. (Sugiono 2010)

Guna memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini maka peneliti dapat melakukan wawancara kepada Pimpinan Cabang di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi, karyawan dibagian frontliner, serta karyawan dibagian operasional dan nasabah yang ada, agar dapat menghasilkan informasi yang dibutuhkan sebanyak mungkin sehingga peneliti akan merasa jenuh dengan hasil wawancara dan mendapatkan hasil yang diinginkan tersebut.

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dalam pengumpulan data dengan metode dokumentasi ini adalah dengan menggunakan dokumen-dokumen tertulis untuk dapat mengumpulkan datanya yang diperlukan. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang bisa berbentuk tulisan, gambar, ataupun karya-karya monumental dari seseorang yang kita lakukan dalam memerlukan data tersebut. (Sugiono 2010)

3. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang memperhatikan fenomena dilapangan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Pengamatan tersebut didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset. (Sugiono 2010) Namun peneliti sudah langsung melakukan pengamatan selama berlangsungnya magang pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi sehingga bisa dapat secara langsung mengamati berbagai hal yang ada, dan juga pada saat penelitian ini sedang berlangsung.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah suatu bentuk proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang akan diperoleh dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi dan dokumentasi (Moridu I, 2020). Agar data yang telah didapatkan selanjutnya dapat dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitunya analisis yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari narasumber. Langkah-langkah yang harus di analisis pada deskriptif kualitatif sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Sebagai alat bantu yang dapat dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk melakukan pekerjaan secara sistematis seperti pengumpulan data tersebut.

Penelitian ini mengumpulkan data sebanyaknya untuk bisa mendukung fenomena yang ada saat ini, yang peneliti lakukan yaitu mengenai analisis SWOT terhadap penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

2. Reduksi data

Yang mana untuk mengurangi data, peneliti harus merangkum data, memilih apa saja yang merasa penting, serta mencari pola dan tema dan kemudian mencari yang mana yang relevan dengan penelitian ini atau yang tidak (Moridu I, 2020). Agar peneliti dapat memilih yang mana

sesuai dengan analisis SWOT terhadap penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

3. Penyajian data

Adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan serta memberikan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajian ini juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel, dan bagan. (Rijali, 2019)

Oleh sebab itu, selain menggunakan data yang diatas tadi, maka juga digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan sebuah bentuk alat yang dapat digunakan untuk menyusun faktor-faktor dari strategi perusahaan. Yang mana analisis SWOT ini dilakukan pada aplikasi yang dimiliki oleh KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi. Nantinya hasil dari penelitian ini selain menggunakan analisis SWOT juga menggunakan metode kualitatif yang tidak berbentuk angka, tetapi berbentuk serangkaian informasi yang akan diterima. Langkah-langkah yang akan dianalisis SWOT adalah sebagai berikut:

1. Matriks SWOT

Adalah sebuah alat yang dipakai dalam menyusun faktor-faktor strategi perusahaan. Matriks ini juga digunakan agar dapat menggambarkan secara bagaimana peluang dan ancaman yang akan dihadapi perusahaan yang telah disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan perusahaan miliki (Suryatama, 2014).

2. Matriks IFAS

Digunakan agar dapat mengetahui sebuah peranan dari faktor-faktor internal yang terdapat pada perusahaan. Matriks Ifas ini menggambarkan sebuah bentuk dari kekuatan dan kelemahan yang dihitung dari rating dan bobot (Suryatama, 2014). Adapun tahapannya sebagai berikut:

- a. Menentukan faktor-faktor yang akan menjadi kekuatan ataupun kelemahan pada suatu perusahaan dalam kolom 1.
- b. Dapat memberikan bobot masing-masing faktor dalam bentuk skala mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai 0,0 (tidak penting) yang mana semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi total 1,00 skor.
- c. Serta memberikan rating 1 sampai 4 kepada masing-masing faktor yaitunya pada faktor kekuatan besar (rating = 4), kekuatan kecil (rating – 3), kelemahan besar (rating = 1), kelemahan kecil (rating – 2). Sedangkan bobot mengacu kepada perusahaan yang ditetapkannya.
- d. Bisa dikalikan pada masing-masing bobot dan ratingnya agar mendapatkan skor.
- e. Setelah mendapatkan total skor maka dapat rata-rata yang mana pada skor 1,0 berarti rendah, sedangkan skor 4,0 berarti tinggi dengan rata-rata 2,5 keatas berarti posisi internal perusahaan kuat, sedangkan rata-rata yang didapatkan 2,5 kebawah berarti internal perusahaan tersebut melemah (Rangkuti, 2014).

3. Matriks EFAS

Digunakan untuk mengetahui seberapa pentingnya faktor-faktor eksternal yang terdapat pada perusahaan. Yang mana menggambarkan sebuah kondisi perusahaan terhadap peluang dan ancaman yang akan dihadapinya. Adapun Langkah-langkah dalam tahapannya sebagai berikut:

- a. Agar dapat menentukan faktor-faktor dari sebuah peluang dan ancamannya.
- b. Dapat memberikan bobot masing-masing faktor yang ada mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Maka dari itu, jumlah bobotnya harus sesuai dengan 1,0.
- c. Agar dapat menghitung rata-rata maka dapat memberikan skala mulai dari 1 sampai dengan 4, yang mana skala 1 (respon dibawah rata-rata), skala 2 (respon rata-rata), skala 3 (respon di atas rata-rata) dan skala 4 (respon sangat bagus), dengan demikian nilainya berdasarkan pada kondisi suatu perusahaan.

- d. Dapat dilakukan perkalian pada faktor-faktor dari hitungan bobot dan ratingnya.
- e. Terakhir jumlahkan semua skor untuk mendapatkan total skor pada perusahaan. Pada matriks Efes pastinya pada skor 4,0 memiliki nilai tertinggi berarti menjelaskan bahwa perusahaan dapat merespon peluang yang ada dan menghindari ancaman yang dihadapi, namun jika mendapatkan skor terendah di angka 1,0 berarti perusahaan tidak memanfaatkan peluang yang ada ataupun tidak juga menghindari ancaman yang terjadi (Rangkuti, 2014).

4. Mencocokkan Matrik Internal dan Matriks External (I dan E)

Agar semuanya dapat merumuskan strategi yang akan digunakan nantinya maka harus dilakukan pencocokan dengan Matriks IE yang mana pada Matriks Ifas berarti sumbu X dan Matriks Efes berarti disumbu Y. setelah hasil dari nilai X dan Y maka akan ada kuadran. Kuadran Swot dapat dijelaskan sebagai berikut : (Ahmad, 2020)

- a. Kuadran I artinya (positif, positif) yang menandakan bahwa sebuah perusahaan yang kuat dan memiliki peluang yang baik serta memiliki organisasi yang prima dan mantap sehingga dapat maju secara maksimal.
- b. Kuadran II artinya (positif, negatif) yang mana menandakan bahwa sebuah perusahaan yang kuat namun juga menghadapi sebuah tantangan yang besar.
- c. Kuadran III artinya (negatif, positif) yang mana juga menandakan sebuah perusahaan yang lemah namun masih ada peluangnya. Namun perusahaan masih bisa mengganti strategi baru.
- d. Kuadran IV artinya (negatif, negatif) yang mana menandakan pada suatu perusahaan yang sangat lemah dalam menghadapi tantangan yang ada dan juga lemah dalam melakukan strategi untuk mencapai peluang yang ada (Ahmad, 2020).

H. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Adapun dalam pengujian keabsahan data yang peneliti lakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan triangulasi. Triangulasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk dari berbagai teknik pengumpulan data yang bersifat untuk dapat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan dan berserta pada sumber data yang telah ada, dalam penelitian ini yang juga menggunakan teknik triangulasi sumber. Namun ada juga beberapa bentuk-bentuk dari triangulasi data ini yaitunya sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Data dicari melalui narasumber yaitu orang yang dijadikan sebagai sarana untuk mendapatkan informasi atau data yang diperoleh (Arikunto 2011). Maka dari penjelasan diatas tadi dapat dicari informasi dari karyawan dibagian frontliner, Pimpinan Cabang dan nasabah untuk dapat dijadikan sarana untuk memperoleh hasil yang akan diteliti nanti.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yang berarti untuk dapat menguji sebuah kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada semua narasumber yang sama, namun dengan teknik yang berbeda. Misalnya saat menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, namun menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut atau melakukan pemahaman sendiri dari hasil yang diperoleh agar dapat memastikan data tersebut bisa dianggap benar. Atau dapat memungkinkan semuanya benar tetapi dengan sudut pandang yang berbeda. (Bachri 2010)

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi



Gambar 4. 1
Logo KB Bank Syariah Bukittinggi
(Sumber : web resmi KB Bank Syariah Bukittinggi)

PT BANK KB BUKOPIN SYARIAH (selanjutnya disebut Perseroan) sebagai bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yang bermula masuknya konsorsium PT Bank Bukopin, Tbk diakuisisinya PT Bank Persyarikatan Indonesia (sebuah bank konvensional) oleh PT Bank Bukopin, Tbk., proses akuisisi tersebut berlangsung secara bertahap sejak 2005 hingga 2008, dimana PT Bank Persyarikatan Indonesia yang sebelumnya bernama PT Bank Swansarindo Internasional didirikan di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 29 Juli 1990 merupakan bank umum yang memperoleh Surat Keputusan Menteri Keuangan nomor 1.659/ KMK.013/1990 tanggal 31 Desember 1990 tentang Pemberian Izin Peleburan Usaha 2 (dua) Bank Pasar dan Peningkatan Status Menjadi Bank Umum dengan nama PT Bank Swansarindo Internasional yang memperoleh kegiatan operasi berdasarkan surat Bank Indonesia (BI) nomor 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 1 Mei 1991 tentang Pemberian Izin Usaha Bank Umum dan Pemindahan Kantor Bank.

Pada tahun 2001 sampai akhir 2002 proses akuisisi oleh Organisasi Muhammadiyah dan sekaligus perubahan nama PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang memperoleh persetujuan dari (BI) nomor 5/4/KEP. DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003 yang dituangkan ke dalam akta nomor 109 Tanggal 31 Januari 2003. Dalam perkembangannya kemudian PT Bank Persyarikatan Indonesia melalui tambahan modal dan asistensi oleh PT Bank Bukopin, Tbk., maka pada tahun 2008 setelah memperoleh izin kegiatan usaha bank umum yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah yang dituangkan dalam akta nomor 28 tahun Tanggal 31 Maret 2008 melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal 27 Oktober 2008 tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Konvensional Menjadi Bank Syariah, dan Perubahan Nama PT Bank Persyarikatan Indonesia Menjadi PT Bank Syariah Bukopin dimana secara resmi mulai efektif beroperasi tanggal 9 Desember 2008, kegiatan operasional Perseroan secara resmi dibuka oleh Bapak M. Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia periode 2004 -2009.

Pada tanggal 30 Juni 2021 Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) Luar Biasa menyetujui untuk melakukan perubahan nama Perseroan menjadi PT Bank KB Bukopin Syariah (KBBS) yang dituangkan ke dalam Akta No. 02 tanggal 6 Juli 2021 dan telah mendapat persetujuan Penetapan Penggunaan Izin Usaha Bank dengan Nama Baru dari Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan surat nomor SR-27/PB.101/2021 tanggal 12 Agustus 2021 dan KEP-53/PB.1/2021 tanggal 10 Agustus 2021.

Sampai dengan Desember 2022 Perseroan memiliki jaringan kantor yaitu 1 (satu) Kantor Pusat dan Operasional, 12 (dua belas) Kantor Cabang, 10 (sepuluh) Kantor Cabang Pembantu, dan serta 33 (tiga puluh tiga) mesin ATM KBBS dengan jaringan Prima dan ATM Bank KB Bukopin.

2. Visi dan Misi Perusahaan

- a. Visi KB Bank Syariah Bukittinggi
 “Menjadi Bank Syariah Pilihan Yang Terus Tumbuh dan Kuat”
- b. Misi KB Bank Syariah Bukittinggi
 - 1) Menyediakan Produk dan Layanan terbaik sesuai dengan Prinsip Syariah.
 - 2) Meningkatkan Nilai Tambah kepada Stakeholder.
 - 3) Menghasilkan Sumber Daya Insani yang Memiliki Value yang Amanah dan Profesional.

3. Nilai-Nilai Perusahaan

- a. Tagline
 “Bersama Allah kita B.I.S.A” yang artinya adalah Menunjukkan bahwa kekuatan spiritual dan iman menjadi pendorong utama dalam setiap usaha. Ini mengingatkan kita bahwa dengan bantuan Tuhan, segala sesuatu mungkin dilakukan.
 - 1) BAROKAH – Bertambah dan langgengnya sebuah kebaikan dalam lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan Ridho Allah SWT.
 - 2) IHSAN – Kreatif dalam berinovasi secara professional.
 - 3) SHIDDIQ – Bekerja dengan benar, jujur dan bertanggung jawab, dan.,
 - 4) AMANAH – Menjaga kepercayaan dalam mengemban tugas.
- b. Slogan di KB Bank Syariah Bukittinggi

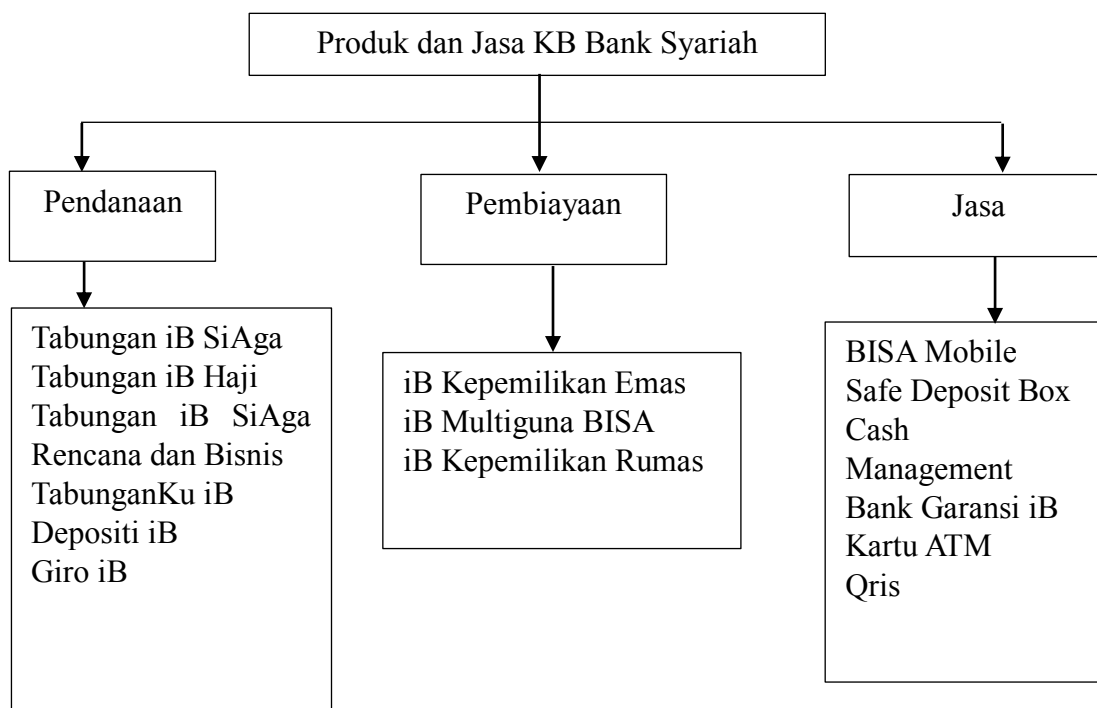
“We can, We do, We win”

Kebersamaan dan Kolaborasi: Kata "We Can" menunjukkan bentuk semangat kolektif, mengajak semua orang untuk berkontribusi dan bekerja sama. Ini menekankan bahwa dengan bersatu, kita memiliki kekuatan untuk mencapai tujuan.

Keberanian untuk Bertindak: Kata "We Do" menggambarkan dari pentingnya tindakan. Hanya bisa dan mau saja tidak cukup; kita perlu berusaha dan beraksi untuk mewujudkan impian kita.

Kemenangan yang Dicapai: Kata "We Win" mencerminkan sebuah harapan dan keyakinan bahwa usaha kita akan membuahkan hasil. Ini menandakan optimisme dan keyakinan akan keberhasilan.

4. Produk-Produk KB Bank Syariah Bukittinggi



Gambar 4. 2
Produk dan Jasa KBBS

5. BISA Mobile

Pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi yang telah mengikuti perkembangan teknologi saat ini, bahkan telah menggunakan *Digital Banking* guna untuk meningkatkan layanan yang lebih mudah untuk nasabahnya. Dengan adanya aplikasi berupa Bisa Mobile ini yang merupakan suatu bentuk layanan perbankan yang dapat memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* ataupun telepon seluler. Layanan pada aplikasi BISA Mobile ini dapat digunakan untuk bisa bertransaksi dengan mudah melalui menu-menu yang ada dengan menggunakan jaringan internet serta paket data. Aplikasi BISA Mobile ini dapat diunduh pada *AppStore* atau *PlayStore* di android masing-masing milik nasabah. Aplikasi BISA Mobile ini yang dimiliki

oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah salah satu bentuk layanan perbankan yang berupa *Digital Banking* yang telah ada sejak tahun 2021 di kantor cabang bukittinggi, sehingga sejak peluncuran resminya di bank pusat sejak tahun 2016 lalu maka aplikasi BISA Mobile hingga saat ini telah sampai pada peningkatan dalam jumlah penggunaan dalam aplikasi tersebut mencapai 10.000+ download nasabah yang telah mengunduh aplikasi BISA Mobile tersebut.

Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku dalam penggunaan *Digital Banking* berupa aplikasi BISA Mobile ini. Adapun syarat-syarat yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile yaitu sebagai berikut:

- a. Memiliki persyaratan untuk pendaftaran Bisa Mobile.
- b. Memiliki rekening simpanan berupa Tabungan/giro perorangan.
- c. Memiliki ATM Tabungan/giro perorangan.
- d. Melakukan registrasi layanan Bisa Mobile secara online di Aplikasi Bisa Mobile.
- e. Dapat mengikuti ketentuan dalam penggunaan Bisa Mobile.
- f. Batas limit saldo minimum setelah transaksi adalah sebesar Rp. 35.000,.
- g. Dapat membuat dan menyimpan User ID, Password dan M-Pin BISA Mobile dengan aman.

Sedangkan pada ketentuan yang telah berlaku dalam penggunaan aplikasi sekaligus layanan *Digital Banking* yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Pengguna dapat menggunakan layanan BISA Mobile dan/atau melakukan transaksi Perbankan yang telah ditentukan oleh Bank.
- b. Waktu cut-off sistem layanan BISA Mobile adalah pukul 23.30-00.15 WIB.
- c. Nasabah Pengguna dapat mengganti User ID BISA Mobile dengan cara sebagai berikut :
 - 1) Nasabah Pengguna melakukan pembatalan di Customer Service.
 - 2) Nasabah mengisi Formulir Penutupan Layanan yang telah tersedia.

- 3) Nasabah mendaftar kembali pada Customer Service dengan mengisi Aplikasi Permohonan Layanan BISA Mobile secara Online dengan User ID baru.
- 4) Nasabah Pengguna menerima e-mail dan/atau SMS konfirmasi layanan BISA Mobile.

B. Hasil Penelitian

1. Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi

Dengan mempertimbangkan bentuk metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, maka akan diuraikan dengan tiga metode yaitunya wawancara, dokumentasi dan obeservasi. Data yang akan diperoleh melalui hasil wawancara dan obeservasi nantinya akan diperkuat melalui data hasil dari dokumentasi. Oleh sebab itu, hasil penelitian yang akan disajikan secara terperinci dan sistematis mengenai apa yang telah peneliti angkat yang mengacu kepada fokus penelitian dan pada pertanyaan penelitian yang mana akan dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Matriks SWOT

IFAS	Strenght (S) Tentukan faktor-faktor kekuatan Internal	Weaknesses (W) Tentukan faktor-faktor kelemahan Internal
EFAS	Strategi S-O Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	Strategi W-O Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
Opportunity (O) Tentukan faktor-faktor peluang Eksternal		

Threat (T)	Strategi S-T	Strategi W-T
Tentukan faktor-faktor ancaman Eksternal	Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

(Sumber: Rangkuti 2006)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada bapak Rizal selaku Pimpinan Cabang Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi menyatakan dengan adanya peluncuran sebuah aplikasi BISA Mobile ini membuat pengembangan pada produk-produk dan pelayanan bagi nasabah agar dapat membantu nasabah dalam melakukan transaksi dan pembayaran dengan mudah dan dimana saja. Jadi kami selalu melakukan upaya dalam melaksanakan penerapan *digital banking* bagi bank sendiri yaitunya untuk dapat mengikuti perkembangan teknologi yang dapat membantu agar lebih mudah dan cepatnya dalam melakukan apapun dibank ini. Dengan menggunakan sistem yang dimiliki pada aplikasi BISA Mobile ini menjadikan sebuah perangkat yang dapat membantu nasabah dalam melakukan apapun dengan mudah dan praktis bagi nasabah itu sendiri. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh bapak Dody sebagai karyawan operasional di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi menyatakan bahwa dengan adanya peluncuran berupa aplikasi BISA Mobile ini membuat dan juga membantu nasabah dalam melakukan transaksi secara praktis. Dan juga upaya yang selalu kami lakukan yaitunya selalu bertanya kepada nasabah yang datang ke bank untuk memperkenalkan aplikasi yang kami miliki serta disaat kami melakukan kunjungan atau sosialisasi diberbagai kesempatan. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Dan juga pernyataan ini juga diperkuat dengan ibuk Silfia dan Rilla sebagai karyawan frontliner di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi yang menyatakan bahwa nasabah bisa melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja selama 24 jam setiap harinya jika tanpa adanya kendala pada

saat tertentu. Maka dari itu upaya yang kami lakukan dari bank sendiri adalah untuk memberikan pelayanan, memberikan kemudahan sehingga bagi nasabah itu akan merasa loyal terhadap bank. Serta kami juga sering menanyakan apakah sudah memiliki aplikasi BISA Mobile dan secara langsung juga memperkenalkan aplikasi atau produk yang kami miliki untuk nasabah kami. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa dengan adanya tujuan dari peluncurannya aplikasi BISA Mobile pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi dapat memberikan pelayanan perbankan dengan mudah bagi nasabah dalam melakukan transaksi dimana saja. Dengan adanya aplikasi tersebut membuat nasabah dapat memanfaatkan teknologi pada aplikasi BISA Mobile sebagai bentuk pelayanan dari Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Adapun fitur-fitur utama yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile yang didapatkan dari hasil wawancara yaitunya bapak Rizal selaku Pimpinan Cabang, Bapak dody sebagai karyawan operasional dan ibuk Silfia dan ibuk Rilla sebagai karyawan frontliner menyatakan bahwa:

a. Tersedianya Cek Saldo

Dengan adanya fitur utama ini nasabah dapat lebih mudah untuk mengecek saldo rekening yang dimiliki oleh nasabah tersebut, dengan hanya melalui aplikasi BISA Mobile tanpa harus mendatangi bank.

b. Adanya Fitur Transfer

Adanya fitur transfer ini membuat nasabah dengan mudah dan cepat melakukan pembayaran dana antar rekening lainnya.

c. Pembayaran Tagihan

Yang mana dengan menggunakan fitur utama yang ada maka nasabah bisa membayar tagihan Listrik, tagihan air, dan lain-lainnya.

d. Adanya Fitur E-Wallet

Dengan adanya fitur utama yang dimiliki aplikasi BISA Mobile membuat nasabah bisa melakukan Top-Up E-Walletnya untuk melakukan pengisian saldonya.

e. Pembayaran Pendidikan

Fitur utama yang salah satunya disajikan pada bagian aplikasi BISA Mobile ini nasabah dapat melakukan pembayaran Pendidikan melalui fitur yang disediakan ini.

Dalam hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada narasumber untuk menganalisis hasil pada analisis SWOT yang terdapat dua faktor yaitunya faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan juga ada faktor eksternal (peluang dan ancaman) sehingga berdasarkan hasil dari sebuah analisis terdapat faktor-faktor yang ada pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Pimpinan Cabang KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi, Karyawan Bagian Operasional, Karyawan Bagian Frontliner dan juga ke Nasabah sebagai narasumber, maka telah dapat ditemukan bahwa dengan adanya kekuatan, kelemahan, serta peluang dan ancaman yang dihadapi oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Matriks SWOT

IFAS EFAS	<p>Faktor Strength (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akses layanan yang praktis • Sistem keamanan • Pendaftaran yang mudah • Mudah terjangkau • Brand Syariah 	<p>Faktor Weaknesses (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adanya batasan fitur • Terjadi jaringan buruk
--	--	--

<p style="text-align: center;">Faktor</p> <p>Opportunity (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peluang pada pasar • Meningkatnya kesadaran nasabah • Pengguna smartphone 	<p style="text-align: center;">Strategi S-O</p> <p>Adanya strategi pada akses layanan yang praktis membuat peluang pada pasar akan lebih luas lagi. Serta membuat sistem keamanan bagi pengguna smartphone ini menjadi aman saat menggunakan aplikasi BISA Mobile tersebut. Sehingga juga membuat aplikasi BISA Mobile ini mudah terjangkau dan bisa jugapun melakukan pendaftaran aplikasi juga dengan mudah bagi nasabah.</p>	<p style="text-align: center;">Strategi W-O</p> <p>Untuk dapat mengatasi kelemahan yang ada pada aplikasi BISA Mobile ini haruslah bisa memanfaatkan peluang yang ada itu, seperti banyaknya penggunaan smartphone saat ini menjadikan perbankan harus lebih lagi dalam memperbaiki apa saja sistem jangkauan pada jaringan agar tidak buruk lagi. Serta dapat memperbarui ataupun menambah fitur-fitur yang ada, agar tidak ketinggalan.</p>
<p style="text-align: center;">Faktor Threat (T)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Persaingan antar bank lain • Resiko keamanan • Produk pada perbankan 	<p style="text-align: center;">Strategi S-T</p> <p>Adanya strategi dalam mengakses layanan yang praktis menjadikan Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi mampu bersaing secara sehat dan menghindari ancaman dari namanya persaingan antar bank lain. Serta juga memiliki sistem keamanan yang baik</p>	<p style="text-align: center;">Strategi W-T</p> <p>Untuk dapat mengatasi kelemahan dan acaman yang ada pada aplikasi BISA Mobile ini yang mana pada aplikasi yang masih belum lengkap terhadap fitur-fiturnya ataupun pruduk pada perbankan dan jaringan yang buruk membuat persaingan</p>

	<p>untuk bisa dan mampu menghindari apa saja resiko keamanan dari hacker yang melakukan hal tersebut.</p>	<p>antar bank lainnya dan juga resiko keamanan yang mana hal tersebut harus dihindari terhadap sebuah ancaman bagi terkhusus di Kb Bank Syariah pada Cabang Bukittinggi.</p>
--	---	--

(Sumber: Data diolah peneliti. 2025)

Yang mana dapat dimaksudkan oleh peneliti dari tabel diatas, maka peneliti dapat menjelaskan faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal dalam hasil wawancara yang telah peneliti lakukan sebagai berikut:

a. Kekuatan (*Strengths*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, pada kekuatan yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile adalah sebagai berikut:

1) Akses Layanan Yang Praktis

Menurut bapak Rizal selaku Pimpinan Cabang di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi menyatakan bahwa, dengan menggunakan aplikasi BISA Mobile ini nasabah dapat mengakses aktivitas layanan perbankan dimana saja dan kapan saja hanya melalui handphone dengan menggunakan jaringan internet saja. Nasabah yang telah menggunakan aplikasi BISA Mobile ini dapat mengakses layanan perbankan selama 24 jam setiap harinya. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Pernyataan ini juga disampaikan oleh bapak Dody sebagai karyawan operasional menyatakan bahwa salah satu kekuatan yang ada yaitunya mudah dalam melakukan transaksi dan juga pembayaran melalui aplikasi BISA Mobile, sehingga nasabah pun

tidak perlu lagi membawa uang cash ataupun kartu fisik. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan dari ibu Silfia dan Rilla bahwa dengan adanya fitur-fitur yang digunakan pada aplikasi BISA Mobile dapat berjalan dengan lancar dan dapat digunakan untuk Top-up dan lain-lainnya serta yang terakhir terdapat juga untuk melakukan yang namanya melihat rekening untuk mengecek saldo punya nasabah itu sendiri. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

2) Sistem Keamanan

Menurut bapak Rizal menyatakan bahwa dengan nasabah yang menggunakan aplikasi BISA Mobile ini nasabah tidak perlu khawatir lagi dalam hal data nasabah dengan adanya teknologi berupa *Enkripsi* dan *Autentikasi* yang canggih dapat melindungi data nasabah dengan aman serta juga adanya fitur M-Pin dan *Biometrik* untuk dapat melindungi akses nasabah. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Serta pernyataan ini juga dinyatakan oleh ibu Silfia dan ibu Rilla bahwasannya kerahasiaan pada data-data nasabah memiliki keamanan yang tinggi dan aman untuk nasabah kami. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

3) Pendaftaran yang mudah

Menurut bapak Rizal (Wawancara, 03 Januari, 2025) menyatakan bahwa nasabah yang menggunakan aplikasi BISA Mobile ini sangat mudah dan cepat bagi nasabah dalam melakukan pengisian data-data nasabah itu sendiri sehingga tidak mempersulit nasabah pada saat melakukan pendaftaran pada aplikasi BISA Mobile tersebut.

Adapun cara-cara untuk melakukan pendaftaran pada aplikasi BISA Mobile yang dimiliki oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi sebagai berikut:

- a) Nasabah dapat melakukan atau mengunduh aplikasi BISA Mobile pada *PlayStore* atau *AppStore* di pencarian dengan menuliskan kata kuncinya yaitu BISA MOBILE.
 - b) Setelah selesai mengunduh aplikasi BISA MOBILE nasabah dapat memilih kata DAFTAR dengan menekan centang atau ceklis untuk menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku oleh Kb Bank Syariah.
 - c) Kemudian nasabah dapat mengisi data-data nasabah seperti nama lengkap, tempat lahir, tanggal lahir, nomor handphone, nomor kartu Atm, email aktif nasabah dan Pin Atm milik nasabah.
 - d) Setelah mengisi data-data yang diperlukan maka nasabah akan mendapatkan sms dan email nasabah sebagai pengiriman kode OTP untuk verifikasi lebih lanjut dan langsung diarahkan untuk melakukan registrasi BISA Mobile.
 - e) Setelah selesai input kode OTP sukses, maka aplikasi akan menampilkan halaman utama untuk membuat username atau User ID dan password selanjutnya akan dilakukan pembuatan M-Pin nasabah sehingga proses registrasi selesai.
 - f) Selanjutnya setelah registrasi selesai maka langsung ditunjukkan ke halaman utama pada aplikasi BISA Mobile, yang mana nasabah nantinya bisa melihat dan menggunakan fitur-fitur yang ada, seperti cek saldo, pengisian e-wallet, dan melihat jadwal solat lima waktunya.
- 4) Mudah Terjangkau

Menurut bapak Rizal (Wawancara, 03 Januari, 2025) menyatakan bahwa nasabah akan lebih mudah dan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk melakukan transaksi ke bank ataupun untuk melakukan pembayaran maupun hanya sekedar mengecek dana atau saldo nasabah, cukup dengan membuka aplikasi BISA Mobile saja, maka dapat menghemat waktu nasabah tersebut. Serta juga dengan adanya fitur-fitur yang telah digunakan pada

aplikasi BISA Mobile yang sangat mudah untuk digunakan oleh nasabah.

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh bapak Dody (Wawancara, 03 Januari, 2025) bahwa dengan adanya kemudahan dalam menggunakan aplikasi BISA Mobile pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi diharapkan nasabah bisa merasa semakin loyal terhadap bank.

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh saudara Ridwan dan saudari Ika yang sama-sama sebagai nasabah Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi menyatakan bahwa selama satu tahun ia sudah menggunakan aplikasi BISA Mobile banyaknya fitur-fitur yang disediakan dan dapat digunakan oleh nasabah tersebut. Begitu juga pada saudari Ika yang telah menggunakan aplikasi BISA Mobile selama 8 bulan tersebut. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

Namun pernyataan yang dipaparkan oleh Ardian yang juga sebagai nasabah selama penggunaannya 4 bulan itu pun menyatakan bahwa selain fitur yang digunakan mudah juga biaya administrasinya juga lebih kecil. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

5) Brand Syariah

Menurut bapak Rizal (Wawancara, 03 Januari, 2025) menyatakan bahwa dengan adanya Kb Bank Syariah yang sudah memiliki citra nama yang baik bagi masyarakat maupun nasabah. Salah satunya bank di Cabang Bukittinggi yang telah memiliki reputasi baik dimata masyarakat sebagai bank syariah yang telah terpercaya.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada narasumber yang dibutuhkan, maka kelemahan yang dimiliki BISA Mobile adalah sebagai berikut:

1) Adanya Batasan Fitur

Menurut bapak Rizal yang menyatakan bahwa Pada aplikasi BISA Mobile ini masih memiliki keterbatasan pada fitur-fitur yang masih belum lengkap jika dibandingkan dengan aplikasi perbankan lainnya. Salah satunya seperti belum bisa melakukan pembelian tiket untuk transportasi udara. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

2) Terjadi Jaringan Yang Buruk

Menurut bapak Rizal juga menyatakan bahwa dengan masih ketergantungan yang terjadi pada saat ini mengenai kualitas jaringan internet yang mana masih sering terjadinya gangguan jaringan sehingga membuat nasabah saat melakukan transaksi serta mengakibatkan error sistem yang terjadi dikarenakan sering terpending (*loading*) pada aplikasi BISA Mobile tersebut. Maka dari itu pihak bank selalu berupaya akan terus memperbaiki untuk kenyamanan nasabah dalam pengguna BISA Mobile.

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh bapak Dody yang menyatakan bahwa pada kualitas jaringan yang masih kurang dan kadang masih terjadi kepada nasabah yang menggunakan aplikasi BISA Mobile tersebut. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Pernyataan ini juga sama dipaparkan oleh ibuk Silfia dan Rilla yang menyatakan bahwa jaringan yang buruk masih menjadi hal utama bagi sebuah aplikasi yang berbasis online. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

Hal ini juga disampaikan oleh saudara Ridwan, saudari Ika dan Adrian yang sama menyatakan bahwa pada kualitas jaringan yang buruk membuat aplikasi BISA Mobile ini tidak dapat digunakan atau dibuka saat mau melakukan transaksi atau pembayaran lainnya. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

c. Peluang (*Opportunity*)

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan, Maka peluang yang ada di BISA Mobile adalah sebagai berikut:

1) Peluang Pada Pasar

Menurut bapak Rizal dan bapak Dody yang sama-sama menyatakan bahwa dengan memiliki kesempatan yang baik pada saat ini maka pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi dapat memperluas jaringannya pada pelaku bisnis dan meningkatkan pangsa pasar. Yang mana banyaknya target pasar yang telah mengikuti perkembangan teknologi terutama pada *Digital Banking*, selain itu juga dapat mentargetkan penggunaannya untuk digunakan oleh pns, swasta, mahasiswa dan lain-lainnya. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Sedangkan pernyataan yang dipaparkan oleh ibuk Silfia dan Rilla bahwa dengan adanya aplikasi BISA Mobile ini dapat menjadikan sebagai perkembangan untuk dapat membuat nasabah tidak lagi merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan bank dan harus datang dulu ke bank yang bersangkutan. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

2) Meningkatnya Kesadaran Nasabah

Menurut bapak Rizal menyatakan Pada saat ini pentingnya memiliki kesadaran pada nasabah terhadap perkembangan di perbankan digital ini. Masyarakat harus lebih tertarik lagi untuk memilih Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi sebagai wadah dalam menyimpan dana hasil dari usaha dan lain-lainnya, dikarenakan seiring berkembangnya zaman, bank harus mampu mengikuti perkembangan teknologi seperti saat ini. Maka produk yang ditawarkan oleh bank juga semakin dibutuhkan karena lebih mudah diakses dan cepat. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

3) Pengguna Smartphone

Menurut bapak Rizal bahwa untuk saat ini meningkatnya penggunaan pada smartphone dikalangan masyarakat pada saat ini menjadikan sebuah ladang untuk dijadikan peluang bisnis pada dunia perbankan saat ini agar dapat memberikan keuntungan yang lebih

pada pencapaian pada bank. Dengan adanya peluang bisnis ini maka bank pun dapat beroperasi dimanapun dan kapanpun selama nasabah memiliki aplikasi BISA Mobile yang telah ada jaringan internet di smartphone-nya. Jadi, nasabah juga tidak perlu lagi ke bank karna cukup menggunakan aplikasi BISA Mobile saja. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

d. Ancaman (*Treaths*)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka adanya ancaman yang dimiliki oleh aplikasi Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi yaitunya sebagai berikut:

1) Persaingan Dengan Bank Lain

Menurut bapak Rizal menyatakan bahwa Dengan adanya Lembaga keuangan atau bank-bank pada konvensional dan syariah lainnya yang semakin meluncurkan dan memperbarui perangkat pada aplikasi yang dimilikinya agar lebih inovatif dalam mengikuti perkembangan teknologi saat ini dengan cara meluncurkan fitur-fitur dan fasilitas yang lebih mudah seta lebih lengkap. Seperti pada aplikasi Ollin by Bank Nagari yang mana sudah memiliki banyaknya fitur seperti pembelian tiket pesawat dan kereta api, namun pada aplikasi BISA Mobile ini masing belum adanya fitur untuk pembelian tiket pesawat. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

2) Resiko Keamanan

Menurut bapak Rizal juga menyatakan bahwa ketika Adanya tindakan atau ancaman keamanan data dari pihak yang tidak bertanggung jawab atau yang biasa kita kenal dengan hacker ini selalu melakukan pembajakan dan privasi nasabah. Oleh sebab itu bank harus selalu meningkatkan keamanannya agar hal-hal tersebut tidak terjadi lagi dimasa yang akan datang. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh bapak Dody bahwa saat peluncuran awal hingga saat ini belum ada ancaman yang begitu

mengkhawatirkan hanya saja pada hacker yang bisa kapan saja melakukan dan meretas data nasabah. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

Pernyataan ini juga dipaparkan oleh ibuk Silfia dan Rilla yang mana juga menyatakan bahwa dari dulu sampai sekarang ancaman pada aplikasi BISA Mobile belum ada, dan jangan sampai ini terjadi. Namun yang patut dikhawatirkan dan selalu dijaga yaitunya pada hacker yang sering mengambil resiko keamanan untuk meretas data nasabah. (Wawancara, 06 Januari, 2025)

3) Produk-Produk Pada Perbankan

Menurut bapak Rizal menyatakan bahwa Dengan semakin majunya perkembangan pada dunia perbankan saat ini, maka semakin banyak juga produk-produk bank yang ditawarkan oleh setiap bank baik itu dari konvensional dan syariah. Sehingga membuat nasabah lebih banyak menarik minatnya untuk beralih ke Lembaga keuangan ataupun ke bank lainnya. Hal ini membuat Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi merasa harus selalu membenah diri untuk tidak tertinggal dari bank-bank lainnya. Supaya nasabah akan selalu setia pada bank yang dimilikinya ini. (Wawancara, 03 Januari, 2025)

C. Pembahasan

1. Analisis SWOT Penerapan *Digital Banking* Pada Aplikasi BISA Mobile Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi

Dari hasil penelitian diatas tadi, maka dapat dilakukan pembahasan pada penelitian ini yang kemudian bersumberkan dari data yang digunakan pada penelitian ini adalah pada bentuk sumber data primer yang langsung diperoleh dari narasumber yang dibutuhkan yaitunya kepada bapak Rizal selaku Pimpinan Cabang Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi, bapak Dody sebagai karyawan bagian Operasional dan ibuk Silfia dan ibuk Rilla sebagai karyawan frontliner yang terlibat di Kb Bank Syariah Cabang

Bukittinggi serta tiga orang nasabah yaitunya saudara Ridwan, saudari Ika dan Adriyan yang telah menggunakan produk berupa aplikasi BISA Mobile, dengan hal itu peneliti melakukan metode dengan wawancara serta melakukan pengamatan dan juga berdasarkan penelitian yang relevan dengan peneliti lakukan.

Analisis Swot adalah suatu teknik perencanaan strategis yang sangat perlu sekali digunakan untuk dapat mengidentifikasi serta dapat juga menganalisis faktor-faktor dari internal maupun eksternal yang sangat mempengaruhi suatu organisasi ataupun pada perusahaan. (Ningsih, 2019)

Maka analisis SWOT pada *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan adalah sebuah kondisi yang menjadikan sebuah bentuk kekuatan yang ada didalam perusahaan. Adapun faktor-faktor yang ada pada kekuatan merupakan suatu kejelasan pada bagian khusus ataupun sebuah kompetensi keunggulan yang ada dan juga terdapat pada perusahaan itu sendiri. (Hafiz, 2018) sebagai berikut:

1) Akses Layanan Yang Praktis

Dengan menggunakan aplikasi BISA Mobile ini nasabah dapat mengakses aktivitas layanan perbankan dimana saja dan kapan saja dengan hanya melalui handphone serta dengan menggunakan jaringan internet saja. Dengan adanya keunggulan tersebut dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dan menggunakan layanan perbankan selama 24 jam setiap hari ini. Dengan adanya kegunaan seperti itu maka nasabah dapat mengakses dengan mudah dan kapan saja hanya melalui smartphone saja.

Yang mana dari hasil wawancara yang peneliti lakukan tersebut dapat diketahui bahwa adanya indikator dalam kekuatan yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile untuk dapat menjadikan sebuah pendukung atas keunggulan yang dimiliki aplikasi tersebut

dengan mendorong nasabah menggunakan aplikasi BISA Mobile ini. Hal tersebut juga dapat penilaian yang diberikan oleh narasumber saat wawancara yang mana mendapatkan rating terhadap indikator ini dengan nilai 4, maksudnya indikator ini sangat penting yang dimiliki oleh produk berupa aplikasi BISA Mobile tersebut.

2) Sistem Keamanan

Dalam menggunakan aplikasi BISA Mobile ini nasabah tidak perlu khawatir lagi dalam hal data nasabah yang bersifat rahasia yang ada pada aplikasi tersebut. Sehingga nasabah dapat dengan nyaman dan merasa cukup terlindungi data pribadinya. Dan nasabah juga tidak perlu khawatir karena pihak Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi sudah selalu berupaya melindungi sistem yang berlapis pada aplikasi BISA Mobile ini.

Dari hasil wawancara dapat ditemukan indikator dari sebuah kekuatan, Dimana faktor keamanan ini juga sangat penting untuk nasabah. Dikarenakan nasabah merasa takut data pribadi yang diisinya pada aplikasi nantinya bocor dan dipersalahkan. Hal tersebut juga mendapatkan hasil rating dari indikator ini dengan nilai 4, yang mana indikator ini juga memiliki kekuatan sangat penting yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

3) Pendaftaran Yang Mudah

Nasabah yang telah menggunakan aplikasi BISA Mobile ini sangat mudah dan cepat dalam melakukan pengisian data-data nasabah sehingga tidak mempersulit nasabah pada saat melakukan pendaftaran pada aplikasi BISA Mobile tersebut. Dengan mudahnya dalam pengisian data nasabah, maka nasabah pun tidak merasa kesulitan dalam mengakses aplikasi tersebut sehingga membuat nasabah merasa sangat cepat dan mudah.

Adapun cara-cara untuk melakukan pendaftaran pada aplikasi BISA Mobile yang dimiliki oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi sebagai berikut:

- a) Nasabah dapat melakukan atau mengunduh aplikasi BISA Mobile pada *PlayStore* atau *AppStore* di pencarian dengan menuliskan kata kuncinya yaitu BISA MOBILE.
- b) Setelah selesai mengunduh aplikasi BISA MOBILE nasabah dapat memilih kata DAFTAR dengan menekan centang atau ceklis untuk menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku oleh Kb Bank Syariah.
- c) Kemudian nasabah dapat mengisi data-data nasabah seperti nama lengkap, tempat lahir, tanggal lahir, nomor handphone, nomor kartu Atm, email aktif nasabah dan Pin Atm milik nasabah.
- d) Setelah mengisi data-data yang diperlukan maka nasabah akan mendapatkan sms dan email nasabah sebagai pengiriman kode OTP untuk verifikasi lebih lanjut dan langsung diarahkan untuk melakukan registrasi BISA Mobile.
- e) Setelah selesai input kode OTP sukses, maka aplikasi akan menampilkan halaman utama untuk membuat username atau User ID dan password selanjutnya akan dilakukan pembuatan M-Pin nasabah sehingga proses registrasi selesai.
- f) Selanjutnya setelah registrasi selesai maka langsung ditunjukkan ke halaman utama pada aplikasi BISA Mobile, yang mana nasabah nantinya bisa melihat dan menggunakan fitur-fitur yang ada, seperti cek saldo, pengisian e-wallet, dan melihat jadwal solat lima waktunya.

Hal tersebut ditemukan hasil dari indikator ini memiliki nilai rating yaitunya 4, yang mana artinya juga memiliki kekuatan yang sangat penting dikarenakan dalam melakukan pendaftaran yang sangat mudah dan cepat sehingga tidak menyulitkan nasabah dalam melakukan pendaftaran tersebut. Maka hal tersebut yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

4) Mudah Terjangkau

Nasabah akan lebih mudah dan tidak perlu lagi mengeluarkan biaya transportasi untuk melakukan transaksi ke bank, cukup dengan membuka aplikasi BISA Mobile saja, maka dapat menghemat waktu nasabah tersebut. Dengan adanya kemudahan dari adanya aplikasi BISA Mobile ini membuat nasabah tidak perlu lagi mengeluarkan tenaga dan biaya lebih untuk pergi ke bank, cukup melalui aplikasi BISA Mobile saja yang ada di handphone nasabah yang semuanya menjadi lebih praktis. Sehingga membuat waktu nasabah juga merasa tidak terbuang.

Dari hasil wawancara tersebut didapatkan hasil dari indikator ini juga memiliki kekuatan yang sangat penting dengan nilai ratingnya sebesar 4, berarti juga termasuk keunggulan yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

5) Brand Syariah

Pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi yang telah memiliki reputasi baik dimata Masyarakat sebagai bank syariah yang telah terpercaya. Dengan adanya keunggulan dari Masyarakat sendiri yang telah mempercayai dan memberikan nilai yang positif kepada bank syariah yang telah ada terutama pada KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi ini membuat pihak bank merasa sangat yakin dan lebih percaya lagi dengan kekuatan yang ada. Membuat pihak yang terlibat didalam bank syariah pun juga merasa bahwa nasabah mampu memberikan kelayakan milik nasabah yang akan berdampak baik kepada bank syariah itu sendiri.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan mendapatkan hasil bahwa dengan adanya indikator pada kekuatan yang dimiliki ini dengan hasil penilaian yang didapatkan pada rating 4, yang berarti indikator ini juga memiliki keunggulan yang sangat penting bagi aplikasi BISA Mobile tersebut.

b. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan adalah suatu bentuk kondisi ataupun segala sesuatu yang dapat menjadikan sebuah kelemahan atau kekurangan yang terdapat pada suatu organisasi atau perusahaan. (Hafiz, 2018) sebagai berikut:

1) Adanya Batasan Fitur

Pada aplikasi BISA Mobile ini masih memiliki keterbatasan pada fitur-fitur yang masih belum lengkap jika dibandingkan dengan aplikasi perbankan lain. Dengan masih adanya beberapa fitur yang masih belum ada menjadikan masalah yang dihadapi sebuah aplikasi BISA Mobile sekarang ini, fitur-fitur yang masih bisa dikatakan belum ada tersebut jika dibandingkan dengan fitur di dalam aplikasi pada Lembaga keuangan lainnya yang sudah ada dan lengkap.

Dari hasil wawancara kepada narasumber mendapatkan hal yang membuat indikator ini menjadikan sebuah golongan dari faktor kelemahan terhadap aplikasi ini. Yang Dimana pada aplikasi BISA Mobile ini ada sedikitnya fitur-fitur yang belum ada namun tidak begitu diadakan namun tetap saja mendapatkan indikator dengan nilai rating sebesar 3 saja, yang berarti indikator ini merupakan kelemahan yang kecil dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

2) Terjadi Jaringan Yang Buruk

Ketergantungan pada saat ini masih saja mengenai kualitas jaringan internet yang mana masih sering terjadinya gangguan jaringan. Ini merupakan salah satu kelemahan yang ada. Dikarenakan pada saat tertentu selalu mengalami gangguan jaringan yang membuat nasabah tidak dapat melakukan transaksi apapun dan juga bisa mengakibatkan eror sistem pada aplikasi tersebut.

Hasil dari wawancara yang dilakukan peneliti ke narasumber mendapatkan hasil bahwa indikator pada jaringan yang mengakibatkan eror sistem pada aplikasi BISA Mobile yang mana merupakan sebuah kelemahan pada aplikasi ini. Hal tersebut juga

mendapatkan nilai rating 3, dengan artinya indikator tersebut merupakan kelemahan kecil yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

c. Peluang (*Opportunity*)

Peluang yaitunya suatu kondisi yang mana pada lingkungan diluar perusahaan yang bersifat dapat menguntungkan bahkan bisa menjadi senjata untuk bisa memajukan atau menjalankan sebuah perusahaan agar lebih bisa berkembang dengan baik. (Hafiz, 2018) sebagai berikut:

1) Peluang Pada Pasar

Memiliki kesempatan yang baik pada saat ini maka Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi dapat memperluas jaringannya pada pelaku bisnis dan meningkatkan pangsa pasar. Melalui digital saat ini dapat membuat nasabah lebih mudah dalam melakukan transaksi dimana saja, sehingga bagi pelaku bisnis inipun sangat penting dalam menggunakan aplikasi terutama pada aplikasi BISA Mobile agar bisa mempermudah melakukan transaksi dan menyimpan dananya ke KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber mendapatkan hasil bahwa adanya indikator ini menjadikan minat bagi pembisnis yang mana indikator ini mendapatkan nilai rating 4, yang berarti adanya peluang yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

2) Meningkatnya Kesadaran Nasabah

Pada saat ini pentingnya memiliki kesadaran pada nasabah terhadap perkembangan di perbakan digital ini. Masyarakat harus memiliki kesadaran atas apa yang ingin dilakukan bahkan dalam menyimpan dananya ke Lembaga keuangan manapun termasuk dapat memilih KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi dengan memilih bank tersebut.

Dari wawancara yang peneliti lakukan mendapatkan hasil bahwa dengan adanya indikator ini membuat peluang ini dapat dimanfaatkan dengan baik. Hal tersebut membuat indikator ini mendapatkan nilai rating 4, berarti memiliki peluang yang baik yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

3) Pengguna Smartphone

Meningkatnya penggunaan pada smartphone dikalangan masyarakat pada saat ini menjadikan sebuah ladang untuk dijadikan peluang bisnis pada dunia perbankan saat ini agar dapat memberikan keuntungan yang lebih pada pencapaian pada bank. Dengan majunya perkembangan teknologi saat ini membuat Masyarakat mau tidak mau pastinya bakalan memiliki smartphone. Dengan banyaknya Masyarakat menggunakan hp ini menjadikan peluang bisnis yang sangat menguntungkan.

Hasil dari wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber, yang mana dengan Masyarakat mampu menggunakan teknologi pada handphone ini membuat peluang yang baik bagi bank syariah. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya indikator ini mendapatkan nilai dengan rating 4, berarti indikator ini memiliki peluang yang sangat baik yang dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

d. Ancaman (*Treaths*)

Ancaman merupakan sebuah bentuk kondisi dari luar yang dapat mengganggu kelancaran dalam berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. (Hafiz, 2018) sebagai berikut:

1) Persaingan Dengan Bank Lain

Dengan adanya Lembaga keuangan atau bank-bank pada konvensional dan syariah lainnya yang semakin berlomba-lomba dalam meluncurkan serta selalu memperbarui perangkat pada aplikasi yang dimilikinya. Maka dari itu bank-bank lainnya harus mampu serta selalu memperbarui perangkat pada aplikasi

bankingnya sehingga dapat bersaing dengan yang lainnya. Walaupun pada KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi masih dikatakan tertinggal namun bank tersebut akan selalu berupaya untuk meningkatkan produk yang dimilikinya.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan kepada narasumber, bahwasannya dengan banyaknya pesaing dari bank lain menjadikan indikator ini ada dan mendapatkan hasil bahwa adanya indikator ini mendapatkan nilai pada rating 3, yang berarti memiliki ancaman yang kecil terhadap aplikasi BISA Mobile tersebut.

2) Resiko Keamanan

Adanya tindakan atau ancaman keamanan data dan privasi nasabah terhadap kartu Atm, ataupun pada aplikasi yang dimiliki nasabah. Dengan adanya tingkatan dari luar lingkungan perusahaan, maka perusahaan terutama pada bank-bank harus dapat mengantisipasi pencurian data nasabah yang terjadi sehingga bank-bank pun harus dapat mengatasi dan meningkatkan keamanan agar hal-hal yang tidak diinginkan terjadi. Tentu saja ini menjadikan sebuah tantangan bagi pihak bank tersendiri.

Dari hasil wawancara yang dilakukan mendapatkan hasil bahwa dengan adanya ancaman dari luar seperti adanya hacker ini yang membuat atau menimbulkan resiko pada aplikasi BISA Mobile ini sehingga menjadikan sebuah indikator ini memberikan nilai rating 3, yang berarti adanya indikator menjadikan ancaman yang kecil dimiliki oleh aplikasi BISA Mobile tersebut.

3) Produk-Produk Pada Bank

Dengan semakin majunya perkembangan pada dunia perbankan saat ini maka, semakin banyak juga produk-produk bank yang ditawarkan oleh setiap bank. Maka dari itu bank-bank sering berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan yang terbaik bagi nasabahnya, walaupun nasabah itu sendiri memiliki kebutuhan serta keinginannya dalam memakai aplikasi tersebut.

Dari hasil wawancara kepada narasumber mendapatkan hasil bahwasannya setiap bank-bank syariah lainnya selalu membuat dan menampilkan fitur dan produk-produk yang baru untuk dapat melayani nasabahnya sehingga dengan adanya indikator ini mendapatkan nilai rating 3, yang berarti indikator ini memiliki ancaman kecil yang ada pada aplikasi BISA Mobile tersebut.

Maka dari itu hasil pada uraian hasil analisis data diatas tadi, menunjukkan bahwa Kb Bank Syariah sudah melakukan dan mengikuti teknologi saat ini. Yang mana dalam aplikasi BISA Mobile pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi bisa melakukan penerapan *digital banking* dengan baik untuk nasabahnya yang bertujuan untuk melayani nasabah dengan mudah dalam melakukan transaksi ataupun hanya mencek saldo dan melakukan pembayaran dimana saja dan kapan saja sehingga nasabah tidak perlu lagi datang ke bank tersebut. Selain itu juga Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi juga dapat dikategorikan sebuah perusahaan yang sudah memiliki kekuatan yang kuat untuk terus maju dan berkembang dengan baik serta terus dapat memanfaatkan peluang yang ada pada saat ini. Sehingga dapat menjadikan kelemahan dan ancaman sebagai membenah diri dan selalu menjaga keamanan pada perusahaan terutama dimiliki oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

2. Tabel Matriks IFAS Dan EFAS

Dengan adanya teknis analisis data yang peneliti lakukan, maka peneliti juga akan mengacu pada matriks SWOT yang terbagi dua yaitunya matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) yang dimana perusahaan melakukan pendataan pada faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan pada perusahaan. Dan juga matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*) yang dimana perusahaan melakukan pendataan kepada faktor-faktor yang dari luar perusahaan dan yang menjadi peluang serta ancaman yang suatu saat nanti akan terjadi. Sehingga perusahaan atau organisasi harus selalu waspada terhadap ancaman yang akan terjadi dan dapat memanfaatkan peluang yang ada

untuk mencapai yang diinginkan oleh perusahaan. (Muchlis, 2018) Faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang berasal dari suatu perusahaan terkait pada aplikasi BISA Mobile yang nantinya dapat diimplementasikan untuk dapat menjadikan semangat dan meningkatkan lagi produk pada aplikasi tersebut.

Berikut daftar faktor-faktor strategis dengan matriks Internal yang telah disajikan:

Tabel 4. 3
Data Matriks IFAS Pada Aplikasi BISA Mobile
Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi

No.	Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan				
1.	Akses Layanan Yang Praktis	0,20	4	0,8
2.	Sistem Keamanan	0,15	4	0,6
3.	Pendaftaran Yang Mudah	0,10	4	0,4
4.	Mudah Terjangkau	0,15	4	0,6
5.	Brand Syariah	0,20	4	0,8
	Total	0,8	-	3,2
Kelemahan				
1.	Adanya Batasan Fitur	0,10	3	0,3
2.	Terjadi Jaringan Yang Buruk	0,10	3	0,3
	Total	0,2	-	0,6
	Jumlah/Rata-Rata	1	-	3,8

(Sumber: data diolah. 2025)

Dapat dilihat dari tabel diatas, maka analisis pada matriks IFAS pada faktor kekuatan mempunyai hasil 3,2 skor sedangkan pada faktor kelemahan memiliki hasil sebesar 0,6 skor saja.

Selanjutnya pada pendataan faktor-faktor pada sebuah matriks EFAS (*Eksternal Factors Analysis Summary*) yang dimana perusahaan dapat melakukan pendataan pada faktor-faktor yang menjadi peluang dan ancaman pada perusahaan. Faktor-faktor tersebut merupakan faktor yang berasal dari luar suatu perusahaan terkait pada aplikasi BISA Mobile yang

nantinya pada peluang dapat diimplementasikan untuk dapat menjadikan aplikasi berjalan dengan baik. Dan menghindari atau menghadapi ancaman yang akan terjadi. (Muchlis, 2018)

Berikut daftar faktor-faktor strategis dengan matriks Eksternal yang telah disajikan:

Tabel 4. 4
Data Matriks EFAS Pada Aplikasi BISA Mobile
Di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi

No.	Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang				
1.	Peluang Pada Pasar	0,20	4	0,8
2.	Meningkatnya Kesadaran Nasabah	0,10	4	0,4
3.	Pengguna Smartphone	0,20	4	0,8
	Total	0,5	-	2
Ancaman				
1.	Persaingan Dengan Bank Lain	0,20	3	0,6
2.	Resiko Keamanan	0,15	3	0,45
3.	Produk-Produk Pada Bank	0,15	3	0,45
	Total	0,5	-	1,5
	Jumlah/Rata-Rata	1	-	3,5

(Sumber: data diolah. 2025)

Dapat dilihat dari tabel diatas, maka analisis pada matriks EFAS pada faktor peluang mempunyai hasil 2,0 skor, sedangkan pada faktor ancaman memiliki hasil sebesar 1,5 skor saja.

Selanjutnya dari hasil analisis matrik IFAS dan EFAS di atas tadi, maka dapat ditentukan hasil pada sumbu (X,Y) dengan cara menentukannya seperti mencari sumbu Y dengan cara melakukan pengurangan antara jumlah faktor kelemahan dengan hasil dari totalnya pada faktor kekuatan, setelah itu juga dapat dicari nilai sumbu pada X dengan cara melakukan pengurangan antara jumlah faktor peluang dengan hasil dari total pada faktor ancaman (Ahmad, 2020).

Maka dari itu dapat dirincikan nilai kekuatan dikurangi dengan nilai kelemahan ($3,2 - 0,6 = 2,6$) jadi pada faktor kelemahan memiliki selisih 2,6. Sedangkan pada hasil dari faktor peluang yang dikurangi dengan nilai pada faktor ancaman yaitunya ($2 - 1,5 = 0,5$) jadi hasil dari faktor peluang dan faktor ancaman memiliki hasil selisih 0,5 saja.

3. Matriks SWOT

Matriks SWOT adalah sebagai bentuk alat yang digunakan untuk Menyusun dan menilai bagaimana menentukan faktor-faktor strategis pada suatu organisasi atau pada perusahaan agar dapat menggambarkan secara jelas dalam bagian internal dan eksternal yang ada pada perusahaan tersebut.

Tabel 4. 5
Matriks SWOT

		Faktor Internal (IFAS)	
		Faktor Kekuatan (Strenght)	Kelemahan (Weaknesses)
		<ul style="list-style-type: none"> • Akses layanan yang praktis • Sistem keamanan • Pendaftaran yang mudah • Mudah terjangkau • Brand Syariah 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya batasan fitur • Terjadi jaringan buruk
Faktor Eksternal (EFAS)	Peluang (Opportunity)	Strategi S-O	Strategi W-O
	<ul style="list-style-type: none"> • Peluang pada pasar • Meningkatnya 	Jika IFAS dan EFAS > 2.	Jika IFAS < 2 dan EFAS > 2

	kesadaran nasabah • Pengguna smartphone		
	Ancaman (Threats) • Persaingan antar bank lain • Resiko keamanan • Produk pada perbankan	Strategi S-T Jika IFAS > 2 dan EFAS < 2	Strategi W-T Jika IFAS > 2 dan EFAS < 2

(Sumber: Data diolah peneliti. 2025)

Berdasarkan pada tabel matriks SWOT diatas, maka dapat diketahui bahwa total skor untuk IFAS adalah 3,8 dan EFAS adalah 3,5. Jadi strategi yang dapat digunakan adalah strategi S-O yang dimana pada faktor IFAS dan EFAS memiliki nilai skor besar dari 2 maka, memiliki kategori yang telah mengandung dalam berbagai cara pada strategi dalam memanfaatkan peluang dengan menggunakan kekuatan atau keunggulan yang ada tersebut. Pada faktor kekuatan dan peluang tersebutlah yang sebelumnya telah dapat dijabarkan pada matriks IFAS dan EFAS yang akan menjadi faktor-faktor yang sangat berpengaruh dalam penentuan strategi ataupun perencanaan yang akan dilakukan demi keberhasilan dalam pencapaian serta tujuan dalam organisasi atau perusahaan dalam bagaimana melaksanakan Analisis SWOT penerapan *Digital Banking* pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Setelah mendapatkan hasil dari sumbu Y dan sumbu X diatas tadi maka akan ada kuadran untuk dapat menentukan posisi kuadran untuk sebuah perusahaan. Ada 4 kuadran pada analisis Swot yang dapat dijelaskan yaitunya sebagai berikut: (Ahmad, 2020).

- a. Kuadran I artinya (positif, positif) yang menandakan bahwa sebuah perusahaan yang kuat dan memiliki peluang yang baik serta organisasi yang prima dan mantap sehingga dapat maju secara maksimal. Langkah yang harus diambil yaitunya sebuah strategi dengan cara membentuk pertumbuhan yang signifikan dan meraih kemajuan secara maksimal dan besar-besaran. Yang dimana dimaksudkan pada aplikasi BISA Mobile ini sudah menggunakan strategi S-O yaitunya sudah bisa memaksimalkan kekuatan yang ada dengan memanfaatkan peluang yang ada tersebut.
- b. Kuadran II artinya (positif, negatif) yang mana menandakan bahwa sebuah perusahaan yang kuat namun juga menghadapi sebuah tantangan yang besar. Langkah yang akan diambil pada kondisi yang bisa dikatakan maksimal namun masih memiliki sejumlah tantangan sehingga membuat suatu perusahaan harus mempunyai langkah atau strategi baru.
- c. Kuadran III artinya (negatif, positif) yang mana juga menandakan sebuah perusahaan yang lemah namun masih ada peluangnya. Namun perusahaan masih bisa mengganti strategi baru. Langkah yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan pada kondisi ini agar dapat mengubah strategi yang lama, jika tidak hasilnya bisa dikhawatirkan untuk sulit mengatasi peluang yang ada nantinya.
- d. Kuadran IV artinya (negatif, negatif) yang mana menandakan pada suatu perusahaan yang sangat lemah dalam menghadapi tantangan yang ada dan juga lemah dalam melakukan strategi untuk mencapai peluang yang ada. Langkah yang harus diambil yaitunya harus bisa mempertahankan usaha atau strategi yang telah dilakukan agar kinerja karyawan atau bagian internal pada perusahaan tidak mengalami kerugian yang fatal, sehingga perusahaan dapat membenah diri dan membentuk perencanaan yang lebih baik lagi.

Maka dari itu hasil pada uraian beserta hasil data diatas tadi, menunjukkan bahwa aplikasi BISA Mobile pada Kb Bank Syariah Cabang

Bukittinggi bisa dikategorikan pada kuadran I (positif, positif) yang mana tentu sudah menggunakan strategi S-O serta mendapatkan pada posisi I menandakan sebuah perusahaan memiliki kekuatan yang kuat dan prima untuk terus maju dan terus dapat memanfaatkan peluang yang ada. Sehingga dapat menarik minat masyarakat dan selalu dapat menjaga kepercayaan nasabah serta juga bisa mempertahankan keunggulan yang dimiliki oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi ini memiliki **Strategi S-O**. Dengan adanya strategi S-O ini terdapat pada akses layanan yang praktis yang membuat peluang pada pasar akan lebih luas lagi serta dapat menambah target nasabah yang dicapai. Serta dapat membentuk atau membuat sistem keamanan bagi pengguna smartphone yang kian meningkat ini menjadi aman terhadap penggunaan aplikasi BISA Mobile dan data pribadi nasabah tersebut. Sehingga juga membuat aplikasi BISA Mobile ini mudah terjangkau bagi nasabah dan bisa juga melakukan pendaftaran pada aplikasi BISA Mobile ini juga dengan mudah bagi nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan terhadap analisis SWOT penerapan *digital banking* pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi didapatkan sebuah kesimpulan bahwa adanya upaya-upaya dalam menerapkan *digital banking* dengan analisis SWOT pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi yaitunya sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan atau keunggulan yang dimiliki pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah adanya akses layanan yang praktis, memiliki keamanan data bagi nasabah, pendaftaran yang mudah untuk dilakukan, adanya mudah terjangkau dengan adanya aplikasi, dan sebuah brand syariah yang baik dimata masyarakat luas.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Kelemahan atau kekurangan yang dimiliki pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah adanya batasan fitur yang belum lengkap dan juga pada adanya eror pada jaringan.

3. Peluang (*Opportunity*)

Peluang pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah adanya peluang pada pasar, memiliki peningkatan dalam kesadaran nasabah serta pengguna smartphone yang hampir semua orang menggunakannya.

4. Ancaman (*Threats*)

Ancaman pada aplikasi BISA Mobile di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah banyaknya persaingan pada bank lain, terjadinya resiko keamanan dan banyaknya produk-produk yang dimiliki oleh bank lain.

5. Upaya dalam menerapkan *digital banking* pada aplikasi BISA Mobile ini bagi perbankan sendiri adalah bank dapat memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah dan dapat digunakan kapan saja, dimana saja secara praktis dan efisien. Sedangkan untuk nasabah dengan adanya berbagai fitur yang sangat mudah digunakan saat lakukan transaksi dan pembayaran menjadikan nasabah loyal terhadap Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi.

B. Implikasi

Agar semua nasabah di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi dapat menggunakan aplikasi BISA Mobile ini secara mudah, efisien dan aman dari resiko yang terjadi nantinya serta dapat dipastikan dalam jangka waktu yang lama. Jadi yang harus dilakukan oleh Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi adalah tetap dapat mempertahankan kualitas pelayanannya terutama pada aplikasi dan selalu melihat perkembangan teknologi setiap saat, karena dalam hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat dikategorikan sangat puas.

C. Saran

Dalam akhir skripsi ini peneliti memberikan saran kepada pihak manapun yang telah peneliti lakukan untuk dapat menjadikan sebuah saran yang bermanfaat agar dapat perubahan ke arah yang lebih baik kedepannya.

1. Bagi Pihak Akademisi

Bagi penelitian atau akademisi yang ingin melakukan penelitian di Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi agar dapat melakukan penelitian untuk selanjutnya diharapkan dapat menambah berbagai variabel-variabel yang mempengaruhi upaya dalam menerapkan *digital banking* dengan adanya analisis SWOT, baik dari berbagai bidang di perbankan maupun dibidang lainnya serta bisa menggunakan metode kualitatif ataupun kuantitatif.

2. Bagi Pihak Perbankan

Agar dapat lebih mengenal dan mengetahui perkembangan teknologi agar dapat memaksimalkan dan memperkuat lagi perkembangan pada aplikasi BISA Mobile agar mampu bersaing dengan bank-bank lainnya.

Kemudian strategi yang dapat digunakan oleh pihak perbankan khususnya pada Kb Bank Syariah Cabang Bukittinggi berdasarkan hasil pembahasan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Strategi S-O adalah dapat mensosialisasikan masyarakat tentang produk ataupun fitur-fitur aplikasi BISA Mobile yang telah sesuai dengan syariat islam melalui media iklan, brosur dan media sosial lainnya.
2. Strategi W-O adalah dapat melakukan promosi melalui sosial media, mengambil keuntungan yang ada serta memiliki persyaratan yang mudah bagi nasabah untuk dapat mengambil dan menggunakan aplikasi BISA Mobile.
3. Strategi S-T adalah merupakan hal teknologi informasi maka dapat dilakukan dengan perkembangannya saat ini, agar dapat memaksimalkan peran digital yang semakin pesat saat ini dan selalu berinovasi tentunya.
4. Strategi W-T adalah mengenai banyaknya pesaing-pesaing dari bank lain serta terjadinya resiko keamanan yang harus selalu menjadi pusat perhatian utama agar nasabah bisa menggunakan aplikasi BISA Mobile dengan aman serta nasabah pun juga nantinya bisa menggunakannya dengan mudah dan bisa dimana saja.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto and M. Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori Dan Praktek)*, Edisi pertama. (Surabaya: CV Qiara Media, 2019).
- Ahmad Khoirin Andi, "Pola Dan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia," *Istidlal: Jurnal Ekonomi dan Hukum Islam* 3, no. 1 (2019).
- Amalia, W. R. (2021). Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatam Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. *Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember*.
http://digilib.uinkhas.ac.id/23989/%0Ahttp://digilib.uinkhas.ac.id/23989/1/Wilda_Rizqi_Amalia_E20161034.pdf
- Anshori, A.G. 2018. *Perbankan Syariah di Indonesia*. UGM PRESS
- Apriza, M. (2021). Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kepuh. IAIN bengkulu.
- Arikunto, S. (2011). Prosedur Penelitian. In S. Arikunto, *Prosedur Penelitian* (p. 270). Jakarta: Rineka Cipta
- Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank," *Jurnal Ilmiah Inovato* (March 2018): 1–21.
- Bachtiar S. Bachri, 'Meyakinkan Validasi Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif, 2010, h. 57.
- Boedi Abdullah dan Beni Ahmad saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2014), 207
- Cheng, D., Liu, G., & Qian, C. (2008). Tentang Penentu Penerimaan Pengguna Internet Banking: Kerangka Teoritis dan Studi Empiris. Dalam *Manajemen Lanjutan Informasi untuk Perusahaan Global*. Simposium IEEE.
- Delvia Mutiara Rhamadhan. 2022. *Pengaruh Islamic Corporate Governance Dan Elfi Yenti. Disclosure Of Islamic Social Responbisibility In Sharia Financial Institutions*. Batusangkar international conference. Oktober. 14-15. 2017

- Derista Pertiwi, “Analisis SWOT untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Nasabah Produk Purna Faedah BRI Syariah KCP Ponorogo”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ponorogo, (2020)
- Fajar Nur, A. D. (2020). Teknik analisis SWOT. Yogyakarta: ANAK HEBAT INDONESIA.
- Febriana, T. (2014). Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligent (Tw-Ci). 5(1). 350–360.
- Firdaus. 2005. *Konsep dan Implementasi Bank Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Algensindo.
- Hafiz, A. (2018). *Analisis Swot Layanan Mobile Banking Pada 1439 H / 2018 M Analisis Swot Layanan Mobile Banking 1439 H / 2018 M*. 12.
- Hasibuan, F. U., & Wahyuni, R. (2020). Pengaruh Pengetahuan Masyarakat Dan Minat Penerapan Nilai Islam Terhadap Keputusan Menggunakan Tabungan Perbankan Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kota Langsa). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(1), 22–33. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i1.790>
- Hayati, S.R. 2014. *Peran Perbankan Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia*. Jurnal Indo-Islamika
- Hendra Cipta dan Hatamar, Analisis SWOT: Integrasi Industri Halal dan Perbankan Syariah di Indonesia, (Bangka Belitung: Shiddiq Press, 2020), 34.
- IBI, & LSPP. (n.d.). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Irham Fahmi, *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi*, (Bandung : Alfabeta, 2015), 254
- Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus Dan Solusi*, (Bandung : Alfabeta , 2018). 343
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bni Syariah Cabang Banda Aceh. *JIHBIZ :Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(1), 1. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i1.8576>
- Jazuli, S. (2016). *Analisis SWOT Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Pada BMT El-Syifa Ciganjur*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Press.

- John A. Pearce and Richard B. Robinson Jr., *Strategic Management: Formulation, Implementation and Control* (Jakarta Selatan: Salemba empat, 2006)
- Kasus, S., & Kota, P. (2020). *Jurnal Ilmu Manajemen* , Volume 17 , Nomor 2 , 2020. 17, 58–70.
- Keaslian, P., & Ilmiah, K. (2022). *Analisis Swot Produk Mobile Banking Action Pada Bank Aceh Syariah*. Siti Munawarah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh 2022 M / 1443 H.
- Moridu, I. (2020). Pengaruh Digital Banking Terhadap Nilai Perusahaan Perbankan (Studi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk). 3(2), 67–73.
- Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah di Indonesia. At Tawassuth, III, 335–357.
- Mulyaningtyas, I. F., Soesatyo, Y., & Sakti, N. C. (2020). Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah Dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menabung Siswa Pada Bank Syariah Di Kelas Xi Ips Man 2 Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 8(1), 53. <https://doi.org/10.26740/jepk.v8n1.p53-66>
- Mulyaningtyas, I. F., Soesatyo, Y., & Sakti, N. C. (2020). Pengaruh Pengetahuan Tentang Bank Syariah Dan Literasi Keuangan Terhadap Minat Menabung Siswa Pada Bank Syariah Di Kelas Xi Ips Man 2 Kota Malang. *Jurnal Ekonomi Pendidikan Dan Kewirausahaan*, 8(1), 53. <https://doi.org/10.26740/jepk.v8n1.p53-66>
- Oliver, Richard. 2021. “Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah Produk Pembiayaan Bermasalah Di BMT Amanah Kabupaten Brebes.” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2013–15.
- Pasaribu, H. F. (2018). *Penetapan Analisis Dalam Strategi Pemasaran Pada PT.Arma Anugerah Abadi Medan*. Medan: Universitas Negeri Sumatera Utara Press.
- Praptasany, A. Y. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Sms Banking Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Madiun. 4(1).52–59.
- Prawirosoetomo, S. (2014). *Manajemen Strategik Dan Pengambilan Keputusan Korporasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Putri lestari. 2020. “SKRIPSI ANALISIS SWOT Digital Banking Di BRI Syariah KCP Tulang Bawang Barat.”

- Qomariyatul Fitriyah, “Analisis SWOT Layanan Mobile Banking di Masa Pandemi Covid 19 pada Bank BNI Syariah Jember”, Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, (2021).
- Rangkuti, F. (2006). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta : PT Gramedia.
- Rangkuti, F. (2014). Analisis SWOT Tekhnik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ratnawaty Ningsih, Analisis SWOT Technology Financial (Fintech) Terhadap Industri Perbankan, Vol. 19 No. 1 Maret 2019
- Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT financial Technology (FINTECH) Pembiayaan Perbankan Syari’ah di Indonesia”, Jurnal At-Tawassuth ,Vol. III, No. 2 2018
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Resti Kartika Wilis, “Analisis SWOT Teknologi Finansial pada Transformasi Perbankan di Era Digital (Studi Kasus pada Bank X di Jakarta)”, Skripsi: Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2020)
- Resty, N. N. H. (2021). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Minat Menabung Nasabah Milenial Di Bank Syariah Indonesia. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 10–27.
- Samsul Hadi, N. (2015). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Dalam Layanan Mobile banking*.
- Septiana, Sely N U R, Program Studi, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi, D A N Bisnis, Universitas Islam, Negeri Raden, and M A S Said. 2023. “Pengaruh Digital Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Customer Retention Pada Bank Syariah Indonesia (BSI).”
- Syaakir Sofyan, “Perkembangan Perbankan Syariahdi Indonesia,”*Bilancia* 10, no. 2 (July 2016): 1–22.
- Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan : Pendidikan Kuantitaif, dan R&D (Bandung : Alfabeta , 2010), 138
- Suryatama. (2014). Peranan Analisis SWOT. Jakarta: Gramedia. Victoria. (2013). Bongkar Rahasia EBanking Security dengan Teknik Hacking dan Carding. Yogyakarta: CV Andi Offset.

Ulfah, Indar Fauziah, and Yosi Safri Yetmi. 2020. "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital -Banking: Analytical Tools Dan Analisis Swot." *Ekonomi Bisnis* 26 (2): 343–57. <https://doi.org/10.33592/jeb.v26i2.1044>.

Ulu, K. T., Habibah, G. W. I. A., & Hasanah, A. N. (2021). Pengetahuan Masyarakat Tentang Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Dibank Syariah (Studi Pada Masyarakat Desa Pagar Puding Kec. Tebo Ulu) Public Knowledge About Islamic Banking On The Interest In Saving In Islamic Banks (Study on The Community of Pag. *Telanaipura Jambi*, 1(1), 36122.

Wiroso. 2005. *Penghimpunan Dana dan Hasil Distribusi Usaha Bank Syariah*. Jakarta

Web Resmi KB Bank Syariah Cabang Bukittinggi