

ANALISIS SOAR PADA STRATEGI LAYANAN

MOBILE BANKING BSI

SKRIPSI

Oleh:

Eva Walanda Setyoningrum

20181700229013

Pembimbing:

Sundari, M.Pd

NIY: 2015.01.033

Rahma Sandhi Prahara, M.Pd

NIY: 2016.01.014



PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT PESANTREN KH. ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2022

ABSTRAK

Setyoningrum, Eva Walanda, 2022, Analisis SOAR Pada Strategi Layanan Mobile Banking BSI. Skripsi Prodi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Pembimbing I. Sundari, M.Pd. Pembimbing II. Rahma Sandhi Prahara, M.Pd.

Kegiatan pokok dari lembaga perbankan syariah adalah penghimpun dana, penyaluran dana dan memberikan jasa-jasa lainnya. Salah satu layanan jasa yang melalui platform digital dari perbankan adalah layanan *mobile banking*. *Mobile banking* memberikan peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada para nasabah. Penelitian ini didasari pada efektivitas dan efisiensi nasabah dalam melakukan transaksi digital melalui *handphone* dan internet. Metode yang digunakan untuk menganalisis data lapangan menggunakan analisis SOAR yang bertujuan untuk mengetahui strategi perusahaan yang digunakan berdasarkan faktor internal dan eksternal guna mencapai tujuan layanan *mobile banking* tersebut, adapun analisis SOAR meliputi *strengths, opportunities, aspirations and results*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian berada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis SOAR. Hasil yang didapat dari penelitian di lapangan adalah layanan *mobile banking* dapat membantu dan mempermudah kegiatan perbankan nasabah hanya dengan melalui *handphone* serta dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Serta hasil dari analisis SOAR yaitu *strengths*: layanan transaksi nasabah dapat dilakukan dimana saja, layanan transaksi efisiensi waktu bagi nasabah, memberikan kemudahan dalam bertransaksi, terdapat fitur manajemen kartu, layanan informasi cepat dan mudah dan mudahnya aktivasi *mobile banking* melalui *handphone*; *opportunity*: penerapan teknologi baru dengan pemanfaatan perkembangan IT, layanan BSI akan menuju go Internasional dan perluasan pasar; *aspirations*: bisa cek rekening koran bulanan dan dapat dicetak melalui email, sehingga nasabah tidak perlu ke KC/KCP bank BSI, bisa aktivasi secara mandiri tanpa harus menghubungi *call center* atau ke KC/KCP untuk meminta kode aktivasi dan simulasi bagi hasil dalam penempatan deposito; *results*: maksimalnya layanan pada aplikasi BSI *mobile*, mempermudah nasabah dalam penggunaan aplikasi BSI *mobile* dan meningkatkan jumlah user BSI *mobile*.

Kata Kunci: Layanan Mobile Banking, Analisis SOAR, BSI

ABSTRACT

Setyoningrum, Eva Walanda, 2022, SOAR Analysis On Services Strategy BSI Mobile Banking. Thesis of Sharia Economics Study Program, Sharia Faculty, Institut Pesantren KH. Abdul Chalim, Advisor I. Sundari, M.Pd. Advisor II. Rahma Sandhi Prahara, M.Pd.

The main activities of Islamic banking institutions are collecting funds, distributing funds and providing other services. One of the services through the digital platform of banking is mobile banking services. Mobile banking provides opportunities for banks to offer added value to customers. This research is based on the effectiveness and efficiency of customers in conducting digital transactions via mobile phones and the internet. The method used to analyze the data in the field uses SOAR analysis which aims to determine the company's strategy used based on internal and external factors to achieve the goals of the mobile banking service, while the SOAR analysis includes strengths, opportunities, aspirations and results.

This study used qualitative research methods. The research location is at PT. Bank Syariah Indonesia KCP Mojokerto. The type of data used is primary data and secondary data, with data collection techniques in the form of interviews, observations and documentation. The data analysis technique used is SOAR analysis. The results obtained from research in the field are that mobile banking services can help and facilitate customer banking activities only via mobile phones and can be done anywhere and anytime. And the results of the SOAR analysis are strengths: customer transaction services can be done anywhere, time efficiency transaction services for customers, providing convenience in transactions, card management features, quick and easy information services and easy activation of mobile banking via mobile phones; opportunity: application of new technology by utilizing IT developments, BSI services will go international and market expansion; aspirations: can check monthly checking accounts and can be printed via email, so that customers do not need to go to KC/KCP bank BSI, can activate independently without having to contact the call center or to KC/KCP to ask for an activation code and simulation of profit sharing in deposit placement; results: maximum service in the BSI mobile application, making it easier for customers to use the BSI mobile application and increasing the number of BSI mobile users.

Keywords: Mobile Banking Services, SOAR Analysis, BSI

المستخلص

سبتيانينجرم, إفا ولاندا، 2022، القوة و الفرصة و الطموح و النتائج تحليل إستراتيجية الخدمات بنك الشريعة إندونيسيا المصرفية عبر الهاتف المحمول. برنامج دراسة الاقتصاد الشرعي ، كلية الشريعة ، الجامعة كياهي الحاج عبد الحليم، المستشار سونداري، المحستير. المستشار الثاني. رحمة ساندي براهارا ، الماجستير.

تتمثل الأنشطة الرئيسية للمؤسسات المصرفية الإسلامية في جمع الأموال وتوزيع الأموال وتقديم خدمات أخرى. إحدى الخدمات المقدمة من خلال المنصة الرقمية للخدمات المصرفية هي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. توفر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول فرصًا للبنوك لتقديم قيمة مضافة للعملاء. يعتمد هذا البحث على فعالية وكفاءة العملاء في إجراء المعاملات الرقمية عبر الهواتف المحمولة والإنترنت. تستخدم الطريقة المستخدمة لتحليل البيانات في الميدان تحليل القوة و الفرصة و الطموح و النتائج الذي يهدف إلى تحديد استراتيجية الشركة المستخدمة بناءً على عوامل داخلية وخارجية لتحقيق أهداف الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول ، بينما يتضمن تحليل القوة و الفرصة و الطموح و النتائج نقاط القوة والفرص والتطلعات والنتائج.

استخدمت هذه الدراسة طرق البحث النوعي. موقع البحث في شركة ذات مسؤولية محدودة. بنك الشريعة إندونيسيا مكتب فرعيموجوسري - موجوكرطا . نوع البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية ، مع تقنيات جمع البيانات في شكل مقابلات وملاحظات وتوثيق. تقنية تحليل البيانات المستخدمة هي تحليل القوة و الفرصة و الطموح و النتائج. النتائج التي تم الحصول عليها من البحث في هذا المجال هي أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يمكن أن تساعد وتسهل الأنشطة المصرفية للعملاء فقط عبر الهواتف المحمولة ويمكن إجراؤها في أي مكان وزمان. ونتائج تحليل القوة و الفرصة و الطموح و النتائج هي نقاط القوة: يمكن إجراء خدمات معاملات العملاء في أي مكان ، وخدمات المعاملات بكفاءة الوقت للعملاء ، وتوفير الراحة في المعاملات ، وميزات إدارة البطاقة ، وخدمات المعلومات السريعة والسهلة ، والتفعيل السهل للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ؛ الفرصة: تطبيق التكنولوجيا الجديدة من خلال الاستفادة من تطورات تكنولوجيا المعلومات ، ستذهب خدمات بنك الشريعة إندونيسيا إلى العالمية وتتوسع في السوق ؛ التطلعات: يمكن التحقق من الحسابات الجارية الشهرية ويمكن طباعتها عبر البريد الإلكتروني ، بحيث لا يحتاج العملاء إلى الذهاب إلى مكتب فرعي بنك الشريعة إندونيسيا ، يمكنهم التنشيط بشكل مستقل دون الحاجة إلى الاتصال بمركز الاتصال أو مكتب فرعي لطلب رمز التفعيل ، محاكاة تقاسم الأرباح في إيداع الودائع؛ النتائج: أقصى خدمة في تطبيق الهاتف المحمول بنك الشريعة إندونيسيا ، مما يسهل على العملاء استخدام تطبيقات الهاتف المحمول بنك الشريعة إندونيسيا وزيادة عدد مستخدمي الهاتف المحمول بنك الشريعة إندونيسيا.

لكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المتحرك ، القوة و الفرصة و الطموح و النتائج

تحليلات ، بنك الشريعة إندونيسيا.