

**ANALISIS SWOT TERHADAP STRATEGI PEMASARAN LAYANAN
E-CHANNEL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
DARUSSALAM LANGSA**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

HARYATI

NIM 4012019013



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA**

2023

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI PEMASARAN LAYANAN E-CHANNEL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG DARUSSALAM LANGSA

HARYATI

NIM : 4012019013

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)

Pada Program Studi Perbankan Syariah

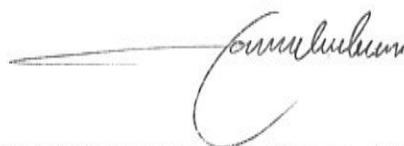
Langsa, 25 September 2023

Pembimbing I



Prof. Dr. Iskandar, MCL
NIP. 196506161995031002

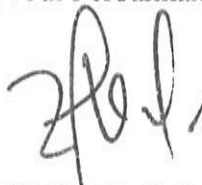
Pembimbing II



Faisal Umardani Hasibuan, M.M
NIP. 198405202018031001

Mengetahui

Ketua Prodi Perbankan Syariah



Zefri Maulana, S. E., M. Si
NIDN. 0001108602

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan E-Channel Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Darussalam Langsa”. an. Haryati, NIM. 4012019013 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 08 Januari 2024 Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa: 08 Januari 2024

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I



Prof. Dr. Iskandar, MCL
NIP. 196506161995031002

Penguji II



Faisal Umardani Hasibuan, M.M
NIP. 19840520202018031001

Penguji III



Chahayu Astina, SE, M.Si
NIP. 198411232019032007

Penguji IV



Muhammad Nuh Rasvid, M.A
NIDN. 2019117902

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa



Dr. Muhammad Amin, S.Th., M.A
NIP. 198202052007101001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Haryati
NIM : 4012019013
Pekerjaan : Mahasiswi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran *E-Channel* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Darussalam Langsa” benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 08 Januari 2024

Hormat saya,



Haryati

NIM : 4012019013

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 6)

PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk mae dan pae tercinta, bapak Bahrin Jamil dan ibu Sumiati. Terima kasih atas pengorbanan baik moral atau material dan doanya. Dan dukungan penuh yang kalian berikan selama ini. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat yang kalian korbankan atas semua kasih sayangmu yang tak terukur oleh apapun.

ABSTRAK

Perkembangan dan kemajuan di bidang teknologi serta penggunaan internet dalam layanan keuangan telah membawa perubahan yang signifikan pada industri perbankan. Tidak terkecuali juga bank bsi, bank bsi telah mengeluarkan jenis layanan yang berbasis teknologi yang menggunakan internet yang disebut dengan *e-channel*. Dalam memasarkan layanan *e-channel* peneliti menggunakan *marketing mix* 4p, yaitu: *product*, *price*, *place*, dan *promotion*. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran layanan *e-channel* Bank BSI KC Darussalam Langsa dan untuk mengetahui strategi yang diterapkan dengan analisis SWOT. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan menggunakan analisis SWOT. Subjek pada penelitian ini yaitu informan dan responden berjumlah 4 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, strategi *marketing mix* di Bank BSI KC Darussalam Langsa yaitu: *Product*: Layanan lengkap dan beragam tidak sebatas keuangan saja. *Price*: harga cukup murah dan sesuai standar. *Place*: Tempat strategis mudah dijangkau dekat pusat kota dan lapangan merdeka. *Promotion*: Melakukan iklan, promosi penjualan dan publisitas. Ada 4 strategi yang digunakan dalam analisis SWOT, yaitu strategi SO: Pangsa pasar yang berkembang, meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan keunggulan. Strategi ST: Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang layanan, dan mempertahankan keunggulannya. Strategi WO: Melaksanakan perbaikan sistem, mengurangi biaya transaksi antar bank, dan memperbanyak promosi. Strategi WT: Membuat program kompetisi di bidang it, meningkatkan keamanan dalam penggunaan layanan *e-channel*.

Kata kunci: Produk *e-channel*, Strategi Pemasaran, Marketing Mix, Analisis SWOT

ABSTRACT

Developments and advances in technology and the use of the internet in financial services have brought significant changes to the banking industry. BSI Bank is no exception, *BSI Bank* has issued a type of technology-based service that uses the internet called e-channel. In marketing services It is e-channel researchers use marketing mix 4p, that is: product, price, place, and promotion. The aim of this research is to determine service marketing strategies e-channel *Bank BSI KC Darussalam Langsa* and to find out the strategy implemented using SWOT analysis. The method used in this research is qualitative method descriptive using SWOT analysis. The subjects in this research were 4 informants and respondents. Results Research shows that, strategy marketing mix at *Bank BSI KC Darussalam Langsa* that is: Product: Complete and varied services are not limited to finance only. Price: the price is quite cheap and meets the standards. Place: Strategic location, easy to reach near the city center and *Merdeka Square*. Promotion: Carry out advertising, sales promotions and publicity. There are 4 strategies used in the SWOT analysis, namely the SO strategy: Growing market share, improving service quality and maintaining excellence. ST Strategy: Conduct outreach to the community about services, and maintain its excellence.Strategy WO: Implement system improvements, reduce interbank transaction costs, and multiply promotion. WT Strategy: Create a competition program in the IT sector, increase security in service use e-channel.

Keywords: Product *e-channel*, Strategy Marketing, Marketing Mix, Analisis SWOT

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah yang tiada terhingga, kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan kasihnya jua penulis memperoleh inspirasi kecerahan pikiran dan kekuatan lahir batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai syarat mencapai gelar sarjana (S-1) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah (PBS) Dalam masalah ini penulis mengangkat judul : **“Analisis Swot Terhadap Strategi Pemasaran Layanan E-Channel pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Darussalam Langsa”**. Shalawat serta salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju alam berilmu pengetahuan.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, pengarahan, bimbingan, dan dukungan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arauf Nasution, M.A. Sebagai Rektor IAIN Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, S. Th., M.A. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, S.E., M. Si. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Langsa.
4. Bapak Prof. Dr. Iskandar, MCL. Selaku Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Faisal Umardani Hasibuan, M.M. Selaku pembimbing II yang telah memberikan motivasi, petunjuk dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Abdul Gunawan selaku Supervisor Bank BSI KC Darussalam Langsa yang telah memberikan izin saya meneliti.

7. Kepada seluruh narasumber saya yang tidak dapat saya sebutkan namanya, yang telah bersedia untuk menjadi narasumber penelitian saya.
8. Terkhusus dan istimewa untuk kedua orang tua saya, ayah saya yang selalu mengingatkan saya jangan lupa sholat minta kemudahan dan dilancarkan segala urusan kepada Allah, ibu saya yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah saya serta selalu mengingatkan saya jangan telat makan, istirahat jika sudah lelah jangan dipaksakan. Terima kasih mae dan pae tercinta.
9. Kepada teman saya Sarifah Rista Maulina, Silvina Aprillya T, yang menemani saya ketika bimbingan dan mengurus syarat-syarat sidang, serta teman-teman di FEBI IAIN Langsa terkhusus unit 3.

Seiring doa semoga kiranya Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam penyelesaian skripsi ini, namun penulis menyadari sepenuhnya kesempurnaan hanya milik Allah SWT, penulis mohon maaf dan sangat mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Akhirnya, besar harapan penulis semoga ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan para pembaca pada umumnya

Langsa, Desember 2023

Haryati

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi berfungsi untuk memudahkan penulis dalam memindahkan bahasa asing ke dalam bahasa Indonesia. Pedoman transliterasi harus konsisten dari awal penulisan sebuah karya ilmiah sampai akhir. Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini disesuaikan dengan penulisan transliterasi Arab-Latin mengacu kepada keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987 Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/u1987, sebagai berikut:

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Sa	Ś	Es (dengan titik di atas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De
9	ذ	Dzal	Z	Zet
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan ye
14	ص	Shad	Sh	Es dan ha
15	ض	Dhad	Dh	De dan ha
16	ط	Tha	Th	Te dan ha
17	ظ	Zhaa	Zh	Zet dan ha
18	ع	'ain	,	Koma terbalik di atas

19	غ	Ghain	Gh	Ge dan ha
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki
22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Min	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Waw	W	We
27	ه	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	'	Apostref
29	ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
 - b. Vokal rangkap (أَيَّ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.
3. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةُ = *al-fāṭihah*), (الْعُلُومُ = *al-'ulūm*) dan (قِيمَةٌ = *qīmah*).
4. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدُّ = *haddun*), (سَدُّ = *saddun*), (طَيِّبٌ = *tayyib*).

5. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْت = *al-bayt*), (السَّمَاء = *al-samā'*).
6. *Ṭa' marbūtah* mati atau yang dibaca seperti ber-*harakat sukun*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *ṭa' marbūtah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رُؤْيُهُ الْهَيْلَال = *ru'yah al-hiḷāl* atau *ru'yatul hiḷāl*).
7. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُؤْيُهُ = *ru'yah*), (فُقَهَاء = *fuqahā'*).
8. Penulisan kata pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim ataupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim digabungkan terhadap kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.
9. Huruf kapital walaupun pada sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut dipakai juga. Pemakaian huruf kapital seperti apa yang berlaku pada EYD, di antaranya: huruf kapital dipakai guna menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Jika nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

10. Tajwid untuk mereka yang menghendaki kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini adalah bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu dibarengi dengan pedoman tajwid.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	
SURAT PERNYATAAN	
MOTO DAN PERSEMBAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
TRANSLITERASI	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	4
1.3. Batasan Masalah.....	5
1.4. Rumusan Masalah	5
1.5. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.6. Penjelasan Istilah.....	6
1.7. Sistematika Pembahasan	7
BAB II : LANDASAN TEORITIS	9
2.1 Analisis Swot	9
2.2 Strategi Pemasaran.....	15
2.3 E-Channel.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Teoritis.....	32

BAB III : METODELOGI PENELITIAN	33
3.1. Pendekatan Penelitian.....	33
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	33
3.3. Subjek Penelitian	33
3.4. Sumber Data Penelitian	34
3.5. Instrumen Pengumpulan Data	34
3.6. Analisis Data.....	35
 BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	 38
4.1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa	38
4.1.1. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa	39
4.1.2. Struktur Organisasi	40
4.2. Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.2.1. E-Channel Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa	40
4.3. Strategi Pemasaran Layanan E-Channel Pada Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa.....	46
4.4. Analisis SWOT Pada Strategi Pemasaran Layanan E-Channel Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa.....	56
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 73
5.1. Kesimpulan	73
5.2. Saran	73
 DAFTAR PUSTAKA.....	 74
LAMPIRAN.....	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88

DAFTAR GAMBAR

1.1 Diagram Analisis SWOT	16
--	-----------

DAFTAR TABEL

1.1 Matrik SWOT.....	14
-----------------------------	-----------

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Wawancara	77
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara	79
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian.....	86

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia kehadiran bank berdasarkan prinsip syariah relatif baru, yakni di awal tahun 1990, walaupun masyarakat Indonesia adalah masyarakat muslim terbesar di dunia. Prakasa untuk pendirian Bank Syariah di Indonesia dilakukan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada 18-20 Agustus 1990. Sedangkan diskusi mengenai Bank Syariah sebagai basis ekonomi Islam sudah mulai dilakukan di awal 1980.

Bank Syariah pertama di Indonesia adalah hasil kerja dari tim perbankan MUI, yaitu dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan akta pendiriannya ditandatangani pada 1 November 1991. Bank ini berkembang cukup pesat sehingga saat ini Bank Muamalat sudah memiliki banyak cabang yang telah tersebar di seluruh Indonesia.¹

Pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan disahkannya Undang-undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Syariah menandai awal perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. Selain itu, pada Desember 2003 terdapat 8 Badan Usaha Syariah dan 2 Bank Umum Syariah, dengan nilai aset gabungan lebih dari 7,8 Triliun Rupiah (tidak termasuk BPRS). Di Indonesia, terdapat 3 Bank Umum Syariah dan 26 Unit Usaha Syariah per-Desember 2007,

¹ Thamrin Abdullah Dan Francis Tantri, *Bank Dan Lembaga Keuangan*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2017. Cet. 4 h. 214

dan aset gabungan mereka berjumlah lebih dari 36 Triliun Rupiah (tidak termasuk BPRS).²

Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah di Indonesia yang dikeluarkan pada tanggal 16 Juli 2008, perkembangan industri perbankan syariah nasional berkembang pesat dan kini telah memiliki landasan hukum yang memadai, yang akan mendorong pertumbuhannya bahkan lebih cepat. Diharapkan sektor perbankan syariah akan meningkatkan perekonomian nasional secara lebih signifikan sebagai hasil dari proses perkembangannya yang spektakuler.³

Bank adalah lembaga komersial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat, menurut UU No. 21 Tahun 2008 Pasal 1 ayat 2 membahas tentang Perbankan Syariah.⁴

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat telah membawa kehidupan penduduk dunia memasuki era baru yang sering disebut era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan teknologi diberbagai bidang khususnya layanan keuangan banyak membawa perubahan besar bagi industri perbankan. Perubahan pola konsumsi masyarakat kearah digital mendorong perbankan mengakselerasi

² Sumani, Analisis Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Dengan Menggunakan Metode Camels Pada Bank Syariah Mandiri Pada Tahun 2006-2010, *Jurnal Orasi*, Jember : Kampus Tegal Boto, Vol. 7, 2013.. h. 1.

³ Website Resmi OJK www.ojk.co.id

⁴ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

proses transformasi menuju perbankan digital.⁵ Tris Yulianta, Deputy Direktur Direktorat Perizinan dan Informasi Perbankan OJK, menyatakan lembaga perbankan harus memanfaatkan pemanfaatan teknologi finansial untuk mendorong efektivitas tugas operasional dan kualitas layanan bank yang diberikan kepada nasabah, seperti pemanfaatan teknologi finansial. Hal ini sejalan dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan keuangan berbasis online.⁶

Berdasarkan hasil Survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Jumlah tersebut meningkat 2,67% dibandingkan pada periode sebelumnya yang sebanyak 210,03 juta pengguna. Untuk provinsi Aceh berdasarkan data dari laman BPS, proporsi individu yang menggunakan internet juga mengalami peningkatan yang signifikan, yaitu sebesar 22,86% pada tahun 2017, 30,69% pada tahun 2019. Sedangkan pada tahun 2020, jumlah pengguna internet di Aceh mencapai 3.721.410 orang. Menurut Kepala Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Aceh, Merwan Nusuf dipastikan pengguna internet sebagian besar merupakan pengguna media sosial dan beliau terus mendorong peningkatan penggunaan internet melalui program-program dalam rangka meningkatkan literasi digital masyarakat Aceh.⁷

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12/PJOK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, pengertian

⁵ Ojk. Transformasi Digital Perbankan:Wujudkan Bank Digital, Diakses Pada Tanggal 2 Juli 2023 Pukul 10.15 Wib

⁶ Ojk. Waspada Dampak Teknologi Perbankan, Diakses Pada Tanggal 2 Juli 2023 Pukul 10.20 Wib

⁷ Dialeksis, Penggunaan Internet Di Aceh Terus Bertambah Dari Tahun Ke Tahun Diakses Pada Tanggal 7 Juli 2023 Pukul 10.32 Wib

digital banking atau perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan dengan cara mandiri oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek keamanan.⁸ Dengan ini sangat menguntungkan bagi calon nasabah maupun nasabah dalam memperoleh informasi, melakukan transaksi, penutupan rekening, dan transaksi diluar produk perbankan. Layanan ini dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui perangkat elektronik selama masih terhubung dengan internet.

Layanan *e-channel* merupakan bagian dari layanan digital perbankan yang bisa di akses dari perangkat elektronik selama masih terhubung ke dengan internet dan bisa diakses setiap saat dan dimana saja. Layanan *e-channel* banyak diminati oleh masyarakat dalam melakukan transaksi karena produk ini mempermudah masyarakat dalam bertransaksi tanpa harus ke bank dan lebih menghemat waktu. Karena sudah menggunakan sistem online atau berbasis internet, jika ingin melakukan transaksi perbankan maupun non-perbankan bisa setiap saat dan setiap waktu. Hal ini membuktikan jika sektor perbankan sudah sangat maju dalam bidang teknologi.

Dengan kemajuan teknologi di dalam sektor perbankan ini seharusnya memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi menggunakan layanan *e-channel*. Namun, nyatanya dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat dalam sektor perbankan masih menimbulkan kekhawatiran bagi masyarakat apakah transaksi yang mereka lakukan dengan layanan *e-channel* akan aman atau sesuai,

⁸Website Resmi Ojk www.ojk.go.id

Karena maraknya kejahatan dalam dunia perbankan. Jika nasabah melakukan transaksi menggunakan layanan *e-channel* tapi transaksi tidak sampai kepada si penerima, malahan saldo si pengirim yang terpotong, jika nasabah ke bank pasti akan percaya karena ada validasinya.⁹ Sikap atau perilaku masyarakat masih rendah terhadap *e-channel*, buktinya ketika nasabah akan berbelanja di toko umumnya mereka akan pergi ke ATM dulu untuk melakukan pengambilan uang tunai, padahal di toko tersebut sudah ada layanan *e-channel*. Disini terlihat jika perilaku konsumen belum percaya diri untuk melakukan transaksi dengan layanan *e-channel*.¹⁰

Tingginya tingkat persaingan antar bank disebabkan karena banyak produk unggulan yang diciptakan masing-masing bank sehingga membutuhkan strategi pemasaran. Pemasaran membutuhkan pemikiran yang matang sehingga strategi yang diciptakan dapat tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen. Namun alangkah baiknya jika membuat suatu strategi pemasaran maka harus mengidentifikasi faktor apa yang dapat mempengaruhi perusahaan yang kemudian faktor tersebut akan dianalisis. Salah satu analisis yang dapat digunakan adalah dengan Analisis SWOT.

Analisis SWOT adalah kekuatan (strength), kelemahan (weakness), peluang (opportunity), serta ancaman (threat), untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada perusahaan. Sebuah usaha perlu mempunyai inovasi produk sehingga bisa dipasarkan

⁹ Wawancara dengan Bapak Afnul Gunawan Supervisor Bank BSI Darussalam Langsa pada tanggal 3 Agustus 2023

¹⁰ Observasi Penulis pada tanggal 11 Juli 2023

Bank BSI KC Darussalam Langsa merupakan salah satu kantor Bank BSI di Kota Langsa yang mempunyai berbagai jenis layanan dan produk BSI. Di Kota Langsa terdapat 8 kantor Bank BSI baik itu kantor cabang maupun kantor cabang pembantu walaupun di Kota Langsa terdapat banyak kantor Bank BSI, masyarakat khususnya yang ingin mendaftar *e-channel* lebih memilih di tempat ini. Wawancara awal menunjukkan bahwa pada setiap harinya pengguna layanan *e-channel* pada Bank BSI Darussalam Langsa semakin menurun.¹¹ Pada kesempatan ini peneliti ingin mencari tahu apa saja yang menjadi strategi pemasaran Bank BSI KC Darussalam Langsa dalam memasarkan layanan *e-channel* dengan pendekatan Analisis SWOT, Yaitu Strength (Kekuatan), Weakness (Kelemahan), Opportunity (Peluang), Dan Threat (Ancaman).

Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Layanan *E-Channel* Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Darussalam Langsa”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat diambil identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Penggunaan layanan *e-channel* di Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa menurun.

¹¹ Wawancara dengan Bapak Afnul Gunawan Supervisor Bank BSI Darussalam Langsa pada tanggal 3 Agustus 2023

2. Melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa menggunakan metode Analisis SWOT

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dilakukan agar penelitian ini berfokus kepada beberapa persoalan yaitu mengenai strategi pemasaran layanan *e-channel* yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa dan mencari tahu kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa menggunakan metode Analisis SWOT.

1.4 Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pemasaran layanan *e-channel* di Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa?
2. Apakah yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa dalam memasarkan layanan *e-channel* berdasarkan Analisis SWOT?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran layanan *e-channel* yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa
2. Untuk mengetahui strategi pemasaran dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa berdasarkan Analisis SWOT

1.5.2 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca khususnya, serta menjadi referensi perbandingan objek penelitian yang sama khususnya tentang layanan *e-channel*.

2. Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan masukan untuk meningkatkan dan menyusun strategi pemasaran terbaik untuk produk *e-channel* Bank BSI KC Darussalam Langsa.

1.6 Penjelasan Istilah

1.6.1 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan suatu instrumen pengidentifikasian berbagai faktor yang terbentuk secara sistematis yang digunakan untuk merumuskan strategi perusahaan. Pendekatan analisis ini didasarkan kepada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*) dan peluang (*opportunity*) namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threats*).¹²

1.6.2 Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah pendekatan sumber daya potensial meliputi peluang dan ancaman dalam pembuatan keputusan atau gagasan yang dapat

¹² Fajar Nur'aini Df, *Teknik Analisis Swot*, Yogyakarta : Quadrant, 2016, Cet 1 h. 8

digunakan untuk perencanaan eksekusi pencapaian target pemasaran yang efektif dan efisien.¹³

1.6.3 E-Channel

E-Channel adalah layanan perbankan digital. Menurut Ahmadi dan Herawan, *e-channel* merupakan layanan perbankan yang penggunaannya melalui media elektronik dan memberikan keuntungan bagi nasabah dalam bertransaksi, berkomunikasi, dan mencari informasi mengenai produk dan jasa bank.¹⁴

1.7 Sistematika Pembahasan

Penulis menjelaskan secara garis besar untuk mendapatkan gambaran dari keseluruhan dari penelitian ini. Penelitian ini terdiri dari lima bab dengan garis besar sebagai berikut:

BAB I : Menyajikan pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, dan sistematika pembahasan

BAB II : Menyajikan landasan teori yang berisi teori-teori yang berkaitan dengan Analisis SWOT, strategi pemasaran, dan *e-channel*, penelitian terdahulu, kerangka teoritis

¹³ Mayla Surveyandini, *Manajemen Pemasaran Ampuh*, Makassar : PT Nas Media Pustaka, 2022, h. 7

¹⁴ Nadya Lukita Puspitasari, “*Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bank Syariah Indonesia Kc Ponorogo*”. Skripsi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021. h. 20

BAB III : Menyajikan metode penelitian yang berisi pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, subjek penelitian, sumber data penelitian, instrumen pengumpulan data, dan analisis data.

BAB IV : Menyajikan hasil penelitian, analisa hasil penelitian, dan relevan dengan teori yang telah dipaparkan sebelumnya.

BAB V : Berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran dari penulis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Langsa

Darussalam

PT Bank Syariah Indonesia Tbk secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, yang diresmikan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI merupakan hasil merger tiga Bank Syariah, yakni PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Pada tanggal 17 Januari 2021 Otoritas Jasa Keuangan secara resmi mengeluarkan izin merger tiga Bank Syariah tersebut melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Dengan penggabungan ini telah menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut dan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan luas, serta memiliki permodalan yang lebih baik. Dengan dukungan sinergi dari perusahaan dan pemerintah melalui kementerian BUMN, sehingga BSI dapat bersaing di tingkat Internasional.³⁹

Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya Bank Syariah kebanggaan umat, yang sangat diharapkan dapat menjadi energi baru dalam pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia ini diharapkan dapat menjadi cerminan perbankan syariah di Indonesia yang

³⁹ www.bankbsi.co.id, Diakses Pada Tanggal 6 Agustus 2023, Pukul 20.42

modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam. BSI sangat berpotensi besar untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari Bank Syariah terkemuka tingkat Global, dengan kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim pemerintah Indonesia yang memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan mempunyai Bank Syariah Nasional yang besar dan kuat. Serta didukung dengan fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.⁴⁰

PT Bank Syariah Indonesia kini mengoperasikan 11.365 cabang diseluruh indonesia, Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa adalah salah satu cabang yang ada di Kota Langsa bertepatan di Jl. Darussalam No. 1, Gampong Jawa, Kec. Langsa Kota, Kota Langsa. Aceh. Kantor cabang ini sebelum diresmikannya merger tiga Bank Syariah menjadi BSI dulunya merupakan kantor cabang yang dimiliki oleh Bank BRI Syariah.

4.1.1. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Langsa Darussalam

a. Visi

Mewujudkan top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun

b. Misi

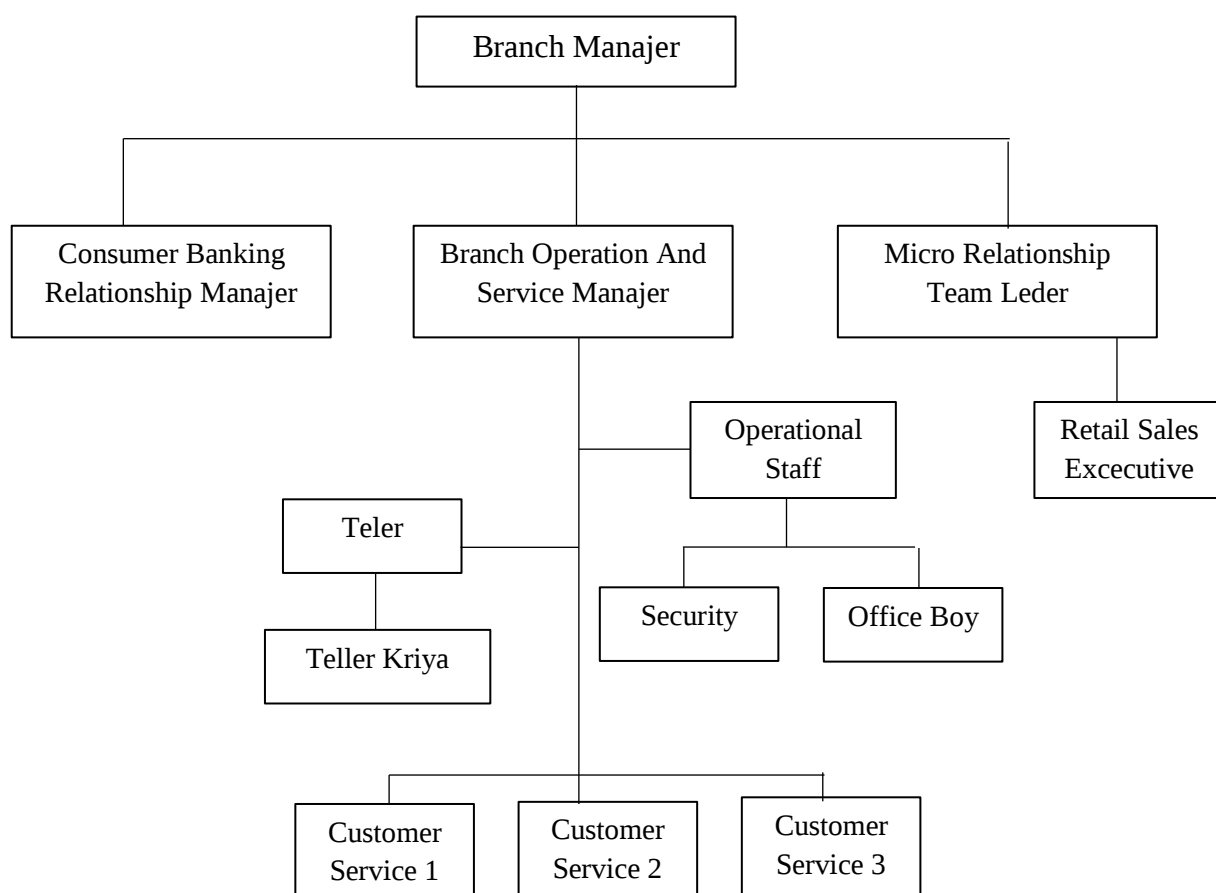
1. Memberikan akses Keuangan Syariah di Indonesia melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 Bank berdasarkan Aset di tahun 2025.

⁴⁰www.bankbsi.co.id, Diakses Pada Tanggal 7 Agustus 2023, Pukul 10. 21

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁴¹

4.1.2. Struktur Organisasi



⁴¹ www.bankbsi.co.id, Diakses Pada Tanggal 7 Agustus 2023, Pukul 13.30

4.2. Gambaran Umum Objek Penelitian

4.2.1. E-Channel Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa

Di bawah ini adalah produk layanan *e-channel* yang diterbitkan Bank Syariah Indonesia

1. BSI SMS Banking

BSI SMS Banking adalah layanan notifikasi pemberitahuan atas transaksi di rekening nasabah tanpa harus terhubung ke internet.

Cara mengaktifkan SMS notifikasi BSI adalah :

- a) Buka aplikasi BSI Mobile, klik menu info rekening
- b) Klik menu registrasi notifikasi sms
- c) Masukkan no hp yang terdaftar
- d) Klik nominal transaksi yang akan mendapatkan notifikasi
- e) Klik notif sign. Klik *all* untuk semua transaksi, debit untuk uang keluar, kredit untuk uang masuk
- f) Muncul pemberitahuan konfirmasi, klik selanjutnya jika setuju
- g) Registrasi selesai

2. BSI Mobile

BSI Mobile merupakan aplikasi Mobile Banking yang dapat digunakan untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3g/4g/5g dan *wifi* melalui *smartphone*.

Fitur yang dimiliki :

- Info rekening (informasi saldo, daftar mutasi, informasi portfolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi, registrasi *e-statement*)
- Transfer
- Pembayaran (Pln Postpaid/Pln Non Taglis, Telepon/Hp/Telkom Pay, Akademik, Dll)
- Pembelian (Voucher Hp, Pln Prepaid, *E-Money*, Paket Data, Top Up,Dll)
- Qris
- E-mas
- Tarik tunai
- Favorit
- Al-quran dan hikmah
- Atm terdekat
- Informasi
- Kontak masuk
- Manejemen kartu
- Info kurs
- Media sosial
- BSI Mobile keyboard
- Aktivasi
- Kode ulang aktivasi
- Atur kata sandi

- Ubah pin
- Ubah bahasa
- Email
- Tentang aplikasi
- Donasi online
- Buka rekening online
- Jadwal sholat⁴²

Cara registrasi BSI Mobile,

Proses pendaftaran/registrasi

- a) Nasabah bisa melakukan registrasi BSI Mobile secara mandiri menggunakan verifikasi face recognition ataupun melalui Kantor Cabang, dan Bank Syariah Indonesia call 14040.
- b) Setelah registrasi berhasil, nasabah akan menerima sms yang berisi kode aktivasi.
- c) Nasabah menginput nomor ponsel dan kode aktivasi yang didapatkan pada BSI Mobile.

3. BSI Net Banking

BSI Net Banking adalah layanan internet banking yang dimiliki Bank Syariah Indonesia, fitur-fitur yang dimilikinya adalah :

- Rekening
- Transfer

⁴² Bsimobile.co.id, Diakses Pada Tanggal 10 Agustus 2023 Pukul 14.43

- Payment
- Inquiry
- Manage admin ⁴³

Cara aktivasi BSI Net Banking

- a) Datang ke kantor BSI terdekat, isi dokumen pendaftaran di cs
- b) Masuk ke laman situs bsinet.bankbsi.co.id.
- c) Isi data yang sudah dikirim melalui sms atau e-mail
- d) Masukkan kata captcha dengan benar
- e) Klik login, ganti password
- f) Registrasi selesai

4. BSI Merchant App

BSI Merchant App digunakan untuk merchant qris yang diterbitkan Bank Syariah Indonesia. BSI Merchant App adalah aplikasi yang memberikan kemudahan bagi nasabah yang ditujukan untuk Merchant BSI dapat monitor transaksi secara *real time*. Sedangkan Merchant BSI adalah nasabah BSI perorangan maupun non-perorangan yang bergerak dalam bidang wirausaha ataupun bergerak dalam kegiatan penggalangan dana dan donasi.

Merchant BSI terbagi kedalam 2 kategori :

⁴³ [Bsinet.bankbsi.co.id](https://bsinet.bankbsi.co.id) Diakses Pada Tanggal 11 Agustus 2023 Pukul 11.32

1) Reguler : Usaha Mikro, Usaha Kecil, Usaha Menengah dan Usaha Besar

2) Khusus : Instansi Pendidikan, SPBU, Bantuan Sosial, Donasi dan Masjid.

Fitur yang dimiliki

- History transaksi adalah fitur untuk monitor transaksi secara *real time*
- Lupa pin adalah fitur yang dapat melakukan reset pin
- Tambah transaksi adalah fitur untuk mencetak tagihan baru kepada customer
- Ubah pin

Cara registrasi/pendaftaran

- a) Nasabah melakukan registrasi melalui kantor cabang BSI terdekat
- b) Setelah registrasi berhasil, nasabah menerima sms yang berisi kode OTP untuk melakukan pengaturan password
- c) Setelah itu, nasabah menginput nomor Merchant id dan kode OTP yang telah diterima pada aplikasi BSI Merchant App⁴⁴

5. BSI Smart Agent

BSI Smart Agen atau BSI Agent Mobile adalah aplikasi agen untuk melayani berbagai transaksi perbankan. Aplikasi ini dengan sarana internet

⁴⁴ Bankbsi.co.id, Diakses Pada Tanggal 15 Agustus 2023 Pukul 09.24 Wib

sebagai jalur komunikasi transaksi pada Smartphone atau Tablet berbasis IOS Android untuk melayani berbagai transaksi keuangan kepada masyarakat melalui inklusi keuangan laku pandai.

Keuntungan BSI Agent Mobile

- 1) Penghasilan dengan *sharing fee*
- 2) Meningkatkan omzet penjualan
- 3) Kemudahan transaksi bagi masyarakat sekitar

Fitur yang dimiliki BSI Agent Mobile

- Tarik tunai
- Setor tunai
- Transfer
- Pembelian (PLN Postpaid, Telkom, Indosat)
- Pembayaran (*E-Commerce*, Token Pln, Paket Data, Pulsa)
- Top Up (Ovo, Gopay, ShoppePay, Dana)
- Buka rekening
- Cek saldo⁴⁵

Persyaratan menjadi agen

- a) Fotocopy KTP/NPWP pemilik
- b) Fotocopy dokumen legalitas (SIUP, SITU, TDP) untuk agen berbadan usaha
- c) Menyediakan perangkat operasional BSI Agen yaitu smartphone, internet

⁴⁵ Bankbsi.co.id, Diakses Pada Tanggal 15 Agustus 2023 Pukul 09.50 Wib

- d) Fotocopy bukti kepemilikan rekening BSI
- e) Perjanjian kerjasama BSI Agen
- f) Mengajukan kelengkapan dokumen kepada unit kerja BSI terdekat

4.2. Strategi Pemasaran Layanan *E-Channel* pada Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa

Strategi pemasaran adalah tindakan yang akan dilakukan oleh manajemen dan sumber daya perusahaan untuk mewujudkan tujuan perusahaan, strategi dapat mempengaruhi masa depan perusahaan di masa depan. Strategi pemasaran merangkum berbagai cara dalam pembauran pemasaran untuk menggait dan memuaskan pelanggan serta dapat mewujudkan tujuan perusahaan. Menganalisa strategi pemasaran yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa, penulis menggunakan *marketing mix* (bauran pemasaran) 4p :

a. *Product*

Produk adalah barang yang memiliki sifat kentara, suatu jasa, sebuah ide, atau gabungannya, yang bisa memenuhi kebutuhan pelanggan dan konsumen melalui suatu pertukaran sejumlah hal yang mencakup fitur, fungsi manfaat, dan penggunaannya.⁴⁶ Jasa adalah produk atau layanan yang tidak kentara seperti, menginap di hotel, pinjaman di bank, angkutan umum, make up dan dipertukarkan langsung oleh konsumen.

⁴⁶ Ibid., h. 28

Jasa bisa dikerjakan langsung oleh manusia atau mesin contohnya mesin penarikan uang atau dikenal dengan ATM, dengan atm nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk melakukan penarikan uang yang nominalnya sedikit. Sekarang ini bank telah banyak mengeluarkan banyak aplikasi yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi keuangan, diantaranya adalah

1) BSI SMS Banking

Merupakan salah satu jenis layanan *e-channel* pada Bank Syariah Indonesia untuk mempermudah nasabah dalam mengetahui notifikasi dalam kegiatan keuangan tanpa harus terhubung ke internet.

Bapak Afnul Gunawan menjelaskan bahwa fungsi dari BSI SMS

Banking adalah :

Layanan BSI SMS Banking menjadi pemberitahuan bagi nasabah terhadap transaksi apa saja yang dilakukan pada rekening tabungan, seperti nasabah menerima transferan uang dari rekening lain, nasabah melakukan penarikan uang, dan lainnya. Nasabah akan mendapatkan pemberitahuan melalui sms bahwa nasabah telah melakukan transaksi keuangan.⁴⁷

SMS Banking ini sangat bermanfaat bagi nasabah karena dapat mengetahui segala transaksi keuangan pada tabungan dan sebagai metode dalam keamanan rekening tabungan karena nasabah dapat mengetahui apabila ada transaksi yang tidak nasabah lakukan. Penjelasan lebih lanjut tentang BSI SMS Banking Bapak Afnul Gunawan mengatakan :

⁴⁷ Hasil Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor Bsi KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10:00 Wib

BSI SMS Banking hanya dapat dipakai untuk pemberitahuan saja tidak bisa cek saldo atau hal lainnya, SMS Banking terkadang juga tidak masuk pemberitahuan ke ponsel padahal jaringan bagus.⁴⁸

Kekurangan yang ada pada layanan BSI SMS Banking ini bisa dijadikan sebagai inovasi baru ke depan, yaitu sms pemberitahuan harus selalu masuk ke ponsel dan walaupun jaringan sedang tidak bagus, nanti dikirim jika jaringan sudah bagus.

2) BSI Mobile Banking

BSI Mobile Banking adalah layanan transaksi dari *handphone*, aplikasi ini bisa di *download* melalui *play store* bagi *android* dan *app store* bagi *iphone*. Cara pendaftaran dan syaratnya juga cukup mudah seperti kata Bapak Afnul Gunawan

Nasabah yang menggunakan BSI Mobile Banking memiliki tabungan atau akan membuka rekening tabungan, bisa rekening tabungan apa saja, dan bisa mendaftar secara mandiri, *handphone* tersambung ke internet, ikuti langkah-langka yang diarahkan, setelah itu nasabah akan menerima kode aktivasi BSI Mobile.⁴⁹

Nasabah Pengguna layanan BSI Mobile banking akan sangat memudahkan nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan, salah satunya seperti yang disampaikan Saudari Ayu :

Saya bisa mengecek saldo tanpa harus ke atm sehingga saya bisa tahu sisa saldo dan saya bisa tahu berapa uang saku yang dikirim orang tua saya, saya bisa mengisi pulsa kartu dan pulsa listrik dengan mudah, dan saya juga bisa melakukan penarikan uang tanpa

⁴⁸Hasil Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI K Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10:00 Wib

⁴⁹ Hasil Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10:00 Wib

harus ada kartu di atm, karena saya sering ketinggalan dompet, sangat memudahkan saya.⁵⁰

Fitur-fitur yang dimiliki cukup lengkap dan ini akan meningkatkan daya jual produk *e-channel*. Semakin banyak nasabah memperoleh manfaat dari BSI Mobile akan semakin bagus.

3) BSI Net Banking

Layanan jaringan BSI Net Banking ini bisa digunakan melalui handphone, laptop, dan komputer yang terhubung ke jaringan internet dengan membuka laman situs BSI Net Banking <https://bsinet.banking.co.id>

Bapak Afnul Gunawan menjelaskan bahwa pendaftaran net banking bisa melalui aplikasi BSI Mobile dengan cara buka aplikasi klik info rekening, pilih menu registrasi notifikasi/sms notifikasi dan ikuti langkah-langkah yang akan diarahkan. Pada proses pendaftaran kita dapat memilih jumlah transaksi berapa yang akan mendapatkan notifikasi, setelah mengikuti langkah-langkah yang diarahkan akan ada konfirmasi apakah data kita sudah benar atau belum, jika sudah klik selanjutnya dan registrasi selesai.⁵¹

Untuk melakukan transaksi nasabah harus masuk ke laman situs terlebih dahulu, lalu masukan *user id*, *password* dan *captcha* yang sudah tertera dan klik *log in*, transaksi tidak jauh berbeda dengan BSI Mobile Banking hanya saja ada beberapa fitur Mobile Banking yang tidak tersedia di Net Banking.

4) BSI Merchant

⁵⁰ Wawancara Dengan Saudari Ayu, Selaku Nasabah Bank Syariah Indonesia Pengguna BSI Mobile Pada Tanggal 30 Agustus 2023 Pukul 14.00 Wib

⁵¹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

BSI Merchant biasanya ada di toko-toko untuk memudahkan pelanggan dan pemilik toko, pelanggan hanya perlu scan kode qris untuk pembayaran.

Seperti kata Bapak Afnul Gunawan BSI Merchant atau dikenal dengan qris bisa digunakan oleh nasabah perorangan atau non-perorangan yang bergerak dalam bidang wirausaha atau penggalangan dana/donasi. Pelanggan bisa melakukan scan qris untuk pembayaran ataupun donasi melalui aplikasi Mobile Banking apapun selama di aplikasi itu ada fitur qris.⁵²

Jadi BSI Merchant ini tidak hanya dapat digunakan oleh nasabah BSI saja tetapi semua nasabah bank asalkan memiliki aplikasi Mobile Banking dan di dalam aplikasi memiliki fitur qris.

5) BSI Smart Agent

BSI Smart Agen atau BSI Agen Mobile adalah layanan laku pandai dimana nasabah melakukan aktivitas keuangan tanpa harus ke kantor dan agen akan dilengkapi dengan fasilitas mesin *edc*.

Seperti kata Bapak Afnul Gunawan bsi smart sama dengan layanan agen *brilink* yang dimiliki Bank BRI, nasabah yang jauh rumah dari Bank BSI melakukan aktivitas keuangan dari agen ini dan akan dikenakan biaya administrasi, ataupun nasabah ingin menarik uang di rekening tabungan hanya meninggalkan sedikit bisa disini, aktivitas keuangan yang bisa dilakukan di agen ini sama seperti atm karena dilengkapi dengan mesin *edc*.⁵³

Ini sesuai dengan pernyataan Saudari Maisarafina : saya ketika menarik uang saya selalu pergi ke BSI Agen karena saya ingin menarik semua uang dan hanya menyisakan untuk kebutuhan saldo saja, sedangkan kalau saya melakukan penarikan di atm saya harus

⁵² Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁵³ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Sepervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

menyisakan saldo sebesar lima puluh ribu sedangkan di BSI Agen sisa saldo lima ribu saja bisa.⁵⁴

Kelebihan BSI Smart Agent adalah sisa saldo tidak harus mencapai lima puluh ribu jika ingin mengambil uang dan lima ribu saja sudah bisa.

b. *Price*

Strategi penentuan harga sangat berpengaruh bagi penjualan dan nama baik produk bagi nasabah, jika harga terlalu tinggi maka akan banyak nasabah yang memiliki keluhan dan tidak nyaman, sehingga menyebabkan nasabah tidak mau memakai produk lagi. Dan jika harga terlalu rendah akan berdampak buruk pada perusahaan serta dapat menyebabkan kerugian, dalam hal ini perusahaan harus sangat hati-hati dalam merumuskan harga.

Bapak Afnul Gunawan mengatakan bahwa dalam penentuan harga yang dikenakan kepada nasabah dalam melakukan transaksi di dalam aplikasi *e-channel* itu sudah ditetapkan oleh kantor pusat BSI, tapi jangan khawatir tidak semua transaksi yang dilakukan di *e-channel* berbayar ada juga yang gratis seperti cek saldo, info rekening, transfer ke sesama bsi dan lain-lain. Dan untuk yang terkena biaya seperti transfer beda rekening biaya transfer sebesar Rp.6.500, pembelian pulsa listrik dikenakan biaya sebesar Rp. 3.000, pembelian pulsa handphone dikenakan biaya Rp. 1.500.⁵⁵

Penetapan harga dalam transaksi biasanya harus dikaji terlebih dahulu, tidak langsung menetapkan tanpa ada kajian. Karena jika hal ini tidak dilakukan maka akan berdampak pada saat penjualan produk dan akan mempengaruhi keinginan masyarakat apabila harga terlalu tinggi, BSI

⁵⁴ Wawancara Dengan Saudari Maisarafina, Nasabah BSI Pada Tanggal 30 Agustus 2023 Pukul 14.00 Wib

⁵⁵ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

menetapkan harga yang relatif kecil dan bisa dijangkau masyarakat. Hal ini senada dengan apa yang disampaikan oleh Saudari Ayu sebagai pengguna produk *e-channel* ini.

Saudari Ayu mengatakan biaya administrasi dalam *e-channel* lumayan kecil dan terjangkau bagi nasabah, keuntungan yang saya dapat adalah ketika saya mengisi token listrik atau pulsa potongannya kecil tidak seperti saya isi di konter.⁵⁶

Biaya transaksi relatif murah dan tidak memberatkan nasabah serta nasabah tidak perlu keluar rumah untuk mengisi pulsa listrik.

c. *Place*

Dalam penentuan lokasi kantor juga merupakan faktor yang sangat penting, tempat sangat berpengaruh besar dalam aktivitas memasarkan produk kepada masyarakat. Karena dengan penentuan lokasi yang tepat bisa mencapai target perusahaan yang diinginkan. Strategi lokasi ini kadang kurang diperhatikan padahal strategi ini salah satu komponen yang sangat penting, jika kurang diperhatikan akan mengakibatkan ada kantor cabang yang akan ditutup karena kurang adanya konsumen dan pada akhirnya akan ditutup serta perusahaan mengeluarkan biaya yang tidak efektif.

Bapak Afnul Gunawan mengatakan Kantor Cabang BSI Darussalam Langsa tempatnya sangat strategis, karena di pusat kota serta di depannya ada lapangan merdeka dimana banyak orang-orang berkumpul baik dari siang sampai malam hari, orang yang berkumpul jika ingin ke BSI tidak perlu susah lagi tinggal menyeberang langsung sampai.⁵⁷

⁵⁶ Wawancara Dengan Saudari Ayu, Nasabah BSI Pada Tanggal 30 Agustus 2023 Pukul 14.00 Wib

⁵⁷ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Penentuan lokasi ini sangat penting bagi perusahaan, karena tempat sangat berpengaruh, mudah dilihat masyarakat sehingga mudah bagi perusahaan nantinya dalam hal ada pemasangan spanduk atau melakukan promosi di depan kantor sendiri. Pendaftaran penggunaan produk *e-channel* bisa dilakukan sendiri atau jika nasabah takut bisa langsung ke Kantor Cabang

Seperti kata Bapak Afnul Gunawan jika nasabah takut daftar sendiri bisa langsung datang ke kantor cabang, ambil antrian ke cs nanti setelah dipanggil akan didaftarkan oleh cs bank.⁵⁸

Penggunaan layanan *e-channel* sendiri bisa dilakukan melalui komputer, laptop, notebook dan handphone. Seperti disampaikan Bapak Afnul Gunawan :

Produk *e-channel* seperti BSI Net Banking bisa diakses melalui komputer, laptop dan handphone menggunakan browser web, sedangkan yang lainnya harus dari aplikasinya masing-masing dan hanya bisa dibuka di handphone tidak bisa dari laptop dan notebook melalui web, berbagai layanan ini dapat digunakan kapan saja dan dimana saja.⁵⁹

Tempat penggunaan yang bisa dilakukan dimana saja sangat membantu dalam melakukan aktivitas keuangan. Karena nasabah tidak perlu lagi jauh-jauh ke bank hanya untuk melakukan tarik tunai atau ke atm jika ingin transfer, ataupun jika ingin isi pulsa atau pulsa listrik.

d. *Promotion*

⁵⁸ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁵⁹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Bank menginformasikan berbagai jenis produk kepada nasabah baru maupun lama. Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa melakukan promosi sebagai berikut :

1) Iklan/*advertising*

Iklan adalah promosi yang dilakukan dalam bentuk tayangan, gambar, dan kata-kata yang dibuat dalam bentuk brosur, spanduk baliho, atau media-media lainnya. Seperti yang disampaikan Bapak Afnul Gunawan :

Bank Syariah Indonesia dalam melakukan promosinya menggunakan beberapa media iklan, yaitu memposting tentang jasa dan produk di sosial media bank syariah indonesia, para petinggi dan karyawan-karyawan, memasang spanduk di depan kantor, memasang baliho di jalan raya, serta ada web resmi untuk masyarakat yang ingin mengetahui tentang segala hal Bank Syariah Indonesia.⁶⁰

Iklan dengan memposting tentang jasa dan produk, memasang spanduk dan baliho, dan web resmi ini cukup efisien dalam memberitahu produk dan jasa bagi masyarakat.

2) Promosi penjualan

Promosi penjualan adalah salah satu bentuk promosi dengan menggunakan alat seperti : hadiah, demonstrasi, pameran dan lain-lain. Promosi Bank Syariah Indonesia pernah melakukan kegiatan ini seperti yang disampaikan Bapak Afnul Gunawan :

⁶⁰ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Mengirimkan sms atau chat wa bahwa kalau memakai BSI Mobile mendapatkan saldo sebesar Rp. 20.000, atau menelpon nasabah dan menawarkan produk serta *reward* yang didapat jika menyetujuinya, namun nasabah harus tetap berhati-hati dalam menyetujuinya karena sekarang banyak sekali oknum-oknum tidak bertanggung jawab yang menipu nasabah.⁶¹

Kegiatan ini dapat membantu dalam memasarkan produk kepada masyarakat. pada saat ini hampir semua orang memiliki *smartphone* dan *whatsapp* sudah pasti akan melihat promosi produk ini, tapi masyarakat harus berhati-hati terhadap penipuan, lebih baiknya kunjungi Bank Syariah Indonesia terdekat untuk info lebih lanjutnya.

3) Publitas

Publitas adalah promosi yang ditujukan untuk meningkatkan nama baik perusahaan. Bank Syariah Indonesia melakukan kegiatan publitas, seperti yang dikatakan Bapak Afnul Gunawan :

Kami pernah memberikan sponsor kepada beberapa kegiatan untuk mempromosikan produk kami, biasanya itu kami memilih tempat sponsor yang banyak digandrungi anak-anak muda. Seperti pimpinan kami pernah menjadi narasumber di IAIN Langsa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.⁶²

Saudari Silvina mengatakan bahwa saya pernah mengikuti seminar yang narasumbernya pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa tema yang saya ingat dibahas adalah pengenalan Bank Syariah Indonesia karena waktu itu baru beberapa bulan mergernya tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi BSI.⁶³

⁶¹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁶² Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁶³ Wawancara Dengan Silvina Mahasiswi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa Pada Tanggal 3 September 2023 Pukul 11.00 Wib

Kegiatan publitas ini membantu Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa mendapatkan penilaian yang baik di mata mahasiswa IAIN Langsa.

Penelitian yang telah dilakukan peneliti, bahwa teori yang dikemukakan Philip Kotler dalam *marketing mix*, sejalan dengan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa dalam memasarkan produk dan jasa kepada nasabah.

1. Produk

Produk jasa yang telah diluncurkan Bank Syariah Indonesia sudah sangat baik, dan sudah memiliki tanda pengenalnya, seperti ada logo bank BSI pada layanan *e-channel*. Kualitas produk dan layanannya juga bagus dan lengkap serta beragam tidak hanya tentang keuangan saja sehingga banyak layanan yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah. Bank Syariah Indonesia harus memperbarui layanan SMS Bankingnya karena banyak notifikasi pemberitahuan yang tidak masuk ke ponsel nasabah, padahal jaringannya bagus. SMS Banking berguna bagi nasabah yang tidak memiliki mobile banking bsi atau nasabah terkena gangguan jaringan internet sehingga tidak dapat memeriksa transaksi keuangan melalui BSI Mobile Banking dan BSI Net Banking.

2. Price

Harga yang ditetapkan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa sudah cukup murah dan sesuai standar tidak terlalu tinggi agar

nasabah tidak terbebani dan tidak terlalu rendah sehingga aman bagi perusahaan.

3. Place

Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa cukup strategis untuk dijangkau oleh masyarakat, seperti yang dipaparkan pada hasil penelitian bahwa Kantor Cabang KC Darussalam Langsa di pusat kota dan di depan Lapangan Merdeka, dan tidak jauh dari kantor langsung ada Jalan Raya serta ada Pos Polisi. Sehingga mudah bagi masyarakat untuk datang serta keamanan yang cukup terjaga

4. Promosi

Promosi yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa sudah sangat baik, hanya saja dalam penentuan acara yang ingin disponsori harusnya jangan hanya tentang acara yang digandrungi anak muda saja, ada baiknya acara-acara lain. Serta kurang sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, karena hal ini dapat menumbuhkan kesan baik bank kepada masyarakat.

4.2 Analisis SWOT pada Strategi Pemasaran Layanan E-Channel Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa

Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa merupakan salah satu Lembaga Keuangan Syariah lepas dari yang terletak di Kota Langsa Provinsi Aceh. Bank Syariah Indonesia tidak bisa lepas dari pemasaran,

pemasaran adalah hal yang sangat penting bagi perbankan, karena dengan memasarkan produk dan jasa perbankan untuk mendapatkan keuntungan. Tujuan pemasaran adalah untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan produk dan jasa bank.

Layanan *e-channel* yang ada di Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa ada banyak, 5 diantaranya seperti yang disampaikan Bapak Afnul Gunawan :

Layanan *e-channel* pada Bank Syariah Indonesia ini ada SMS Banking, BSI Mobile, BSI Net, BSI Merchant, BSI Smart Agen.⁶⁴

Layanan *e-channel* sudah banyak digunakan dan cukup digemari di kalangan masyarakat untuk mempermudah aktivitas keuangan mereka. Meningkatnya minat masyarakat dalam menggunakan layanan *e-channel* maka semakin banyak persaingan antar bank untuk memasarkan layanan *e-channel* mereka. Maka Bank Syariah Indonesia dituntut untuk memiliki keunggulan dari para pesaingnya.

Penulis menganalisis strategi pemasaran layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia menggunakan Analisis SWOT untuk menentukan dari strategi pemasaran yang akan diterapkan. Teknik analisis ini menganalisa dari dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internalnya adalah *strenght* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan), sedangkan faktor eksternalnya adalah *opportunities* (peluang) dan *threats* (ancaman).

⁶⁴ Hasil Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor Bank dan Nasabah yang menggunakan layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia, maka didapatkan data sebagai berikut :

a. Faktor internal yang berasal dari dalam lingkungan perusahaan yaitu kekuatan dan kelemahan

1. Kekuatan

a) Layanan tidak hanya tentang keuangan ada juga fitur lain

Layanan yang ada di *e-channel* Bank Syariah Indonesia tidak hanya mencakup kegiatan aktivitas keuangan saja akan tetapi dilengkapi juga dengan berbagai macam layanan seperti, zakat, mengetahui letak atm dan kantor terdekat, waktu sholat, juz amma, asmaul husna dan lainnya, seperti yang disampaikan bapak abdul gunawan :

Layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia juga dilengkapi dengan layanan seperti zakat, letak atm terdekat, kantor cabang terdekat sehingga memudahkan nasabah jika ingin ke atm atau ke kantor cabang.⁶⁵

Layanan yang dilengkapi dengan fitur ini merupakan keunggulan yang dimiliki, nasabah cukup terbantu dengan berbagai layanan ini. Nasabah bisa membayar zakat dengan mudah, tanpa harus mencari penyelenggaranya hal ini dapat menghemat waktu nasabah terlebih nasabah yang sibuk, serta jika nasabah pergi ke luar kota jika ada keperluan dengan kantor cabang atau letak atm tidak perlu lagi susah-susah mencari letak kantor dan ATM, karena sudah ada fitur di *e-channel*, nasabah bisa

⁶⁵ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

melihat kantor dan atm terdekat lebih menghemat waktu dan tenaga nasabah.

b) Bisa digunakan kapan dan dimana saja selama terhubung ke jaringan

Layanan *e-channel* bisa digunakan dimana saja dan kapanpun, asalkan terhubung ke jaringan internet. Seperti kata Bapak Afnul Gunawan:

Penggunaan layanan *e-channel* bisa digunakan kapan saja dan dimanapun, asalkan jika perangkat kita tersambung ke internet yang tersedia.⁶⁶

Jaringan internet dalam layanan *e-channel* adalah salah penunjang utama untuk melakukan aktivitas keuangan selain perangkat elektronik seperti handphone, laptop, dan tab.

c) Pendaftaran bisa sendiri

Pendaftaran layanan *e-channel* khusus Mobile Banking bisa mendaftar sendiri. Seperti yang disampaikan Bapak Afnul Gunawan ;

Sekarang ini jika nasabah ingin mendaftar aplikasi Mobile Banking BSI bisa dilakukan sendiri oleh nasabah tidak seperti dulu, nasabah harus datang ke bank terdekat untuk di aktivasi BSI Mobile.⁶⁷

Sistem seperti ini sangat bagus untuk dilakukan, karena lebih praktis dan mudah. Sebab tidak semua nasabah mempunyai waktu datang ke kantor bank untuk melakukan pendaftaran, belum lagi jika antrian panjang akan memakan waktu yang lama, ini merupakan solusi yang sangat tepat.

d) Mudah dan cepat dalam bertransaksi

⁶⁶ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 23 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁶⁷ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 23 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Dalam melakukan aktivitas keuangan menggunakan *e-channel* cukup mudah cepat karena nasabah tidak perlu menunggu lama sekali klik bisa langsung dan tidak perlu datang ke bank lagi lebih hemat waktu. Seperti kata Ayu :

Saya tidak perlu ke toko lagi jika ingin membeli pulsa handphone ataupun pulsa listrik karena bisa langsung dari BSI Mobile.⁶⁸

Hal ini membuktikan mudah dan cepat dalam bertransaksi bagi nasabah dan nasabah merasa nyaman.

e) Bisa buka tabungan sendiri tanpa ke bank

Dengan mengunduh aplikasi BSI Mobile nasabah bisa langsung membuka tabungan sendiri dari aplikasi ini tidak perlu datang ke bank lagi, seperti kata Bapak Afnul Gunawan:

Sekarang ini bank bsi bisa membuka tabungan sendiri dengan aplikasi *Mobile Banking* bsi tidak perlu datang ke bank lagi, caranya dengan unduh aplikasinya buka aplikasi dan nanti akan diarahkan ikuti langkah-langkah yang diarahkan, untuk buku tabungan dan atm akan dikirimkan oleh kantor bank terdekat.⁶⁹

Ini sangat mempermudah masyarakat yang rumahnya jauh dari bank sehingga memerlukan waktu dan biaya untuk datang ke kantor.

2. Kelemahan

a) Ketergantungan dengan jaringan internet

Tidak mungkin melakukan transaksi layanan *e-channel* di kawasan yang jaringan internetnya belum ada atau bahkan terbilang tidak stabil.

⁶⁸ Wawancara Dengan Saudari Ayu, Nasabah BSI Pada Tanggal 30 Agustus 2023 Pukul 14.00 Wib

⁶⁹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Jaringan internet yang digunakan juga diharapkan memiliki kecepatan yang cukup bagus, kalau tidak layanan *e-channel* tidak akan bisa melakukan transaksi.

b) Aplikasi sering error

Aplikasi yang error ini terjadi jika ada gangguan, seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

Aplikasi memang kadang sering eror seperti yang terjadi beberapa waktu lalu dimana semua aktivitas Bank Syariah Indonesia tidak bisa dilakukan karena ada gangguan, namun akan diusahakan pulih secepatnya.⁷⁰

Terjadinya gangguan ini menyebabkan banyak nasabah yang tidak bisa bertransaksi, walaupun diusahakan secepatnya pulih tidak menjamin kapan gangguan ini akan berakhir atau kapan akan datang lagi, tapi bank sudah melakukan segalanya dengan yang terbaik.

c) Notifikasi sering tidak masuk

Notifikasi/pemberitahuan memang bagi sebagian nasabah tidak perlu, tapi ada nasabah yang memerlukan ini, dengan tidak adanya pemberitahuan ini nasabah pernah menggadukan ini kepada cs, seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

Nasabah melakukan pengaduan kepada cs didalam layanan *e-channel* tidak ada pemberitahuan jika ada transaksi masuk atau keluar. Ini

⁷⁰ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

terjadi pada layanan *e-channel* BSI SMS dimana nasabah tidak memiliki BSI Mobile.⁷¹

Kekurangan ini harus ditangani oleh pihak bank karena hal seperti ini bisa memunculkan keraguan dan mengurangi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *e-channel*.

d) Transfer antar bank cukup mahal

Biaya admin untuk transfer antar bank mahal, seperti kata saudari Maisarafina :

Setiap saya melakukan transfer untuk tabungan saya di Bank Aceh dari agen BSI biayanya sebesar Rp. 10.000 menurut saya itu cukup mahal.⁷²

Biaya transfer antar bank cukup mahal bagi nasabah alangkah baiknya biaya transfer ini dikurangi sedikit lagi.

e) Kurang promosi

Kurangnya promosi tentang layanan yang bisa di akses sendiri oleh nasabah maupun masyarakat. Kekurangan ini menyebabkan masyarakat tidak tahu jika beberapa layanan bisa diakses sendiri atau melalui agen tanpa harus ke kantor bank terdekat, seperti buka tabungan, aktivasi BSI Mobile sendiri, dan lainnya.

b. Faktor eksternal yang berasal dari luar lingkungan perusahaan yakni ancaman dan peluang

1. Ancaman

⁷¹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁷² Wawancara Dengan Saudari Maisarafina, Selaku Nasabah BSI Pada Tanggal 4 September 2023 Pukul 19.30 Wib

a) Jaringan internet sering tidak stabil

Yang jadi permasalahan di penggunaan layanan *e-channel* ini adalah sering tidak bagus jaringan internet. Sehingga mengganggu nasabah dalam menggunakan layanan *e-channel*, seperti yang disampaikan oleh Saudari Karsina :

Gangguan jaringan internet sering terjadi baik itu jaringan *wifi* maupun jaringan kartu, sehingga menyebabkan saya tidak bisa melakukan transaksi, dan menyebabkan ketidaknyamanan menggunakan layanan *e-channel*.⁷³

Gangguan jaringan internet tidak bisa dihindari dimanapun gangguan ini pasti akan terjadi. Nasabah bisa menunggu jaringan stabil atau datang ke kantor terdekat untuk aktivitas keuangan yang diinginkan bila sangat mendesak.

b) Muncul inovasi baru dari pesaing

Banyak perbankan yang sudah meluncurkan layanan *e-channel*. Munculnya inovasi layanan yang berbeda sehingga ini bisa menjadi ancaman terhadap layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia. Seperti kata bapak Bapak Afnul Gunawan :

Salah satu ancaman adalah para pesaing yang memunculkan layanan *e-channel* dengan berbagai fitur yang baru serta biaya transaksi yang lebih murah atau bahkan gratis.⁷⁴

Dengan banyaknya layanan perbankan yang beredar, masyarakat akan membandingkan layanan bank yang satu dengan yang lainnya. Para

⁷³ Wawancara Dengan Saudari Karsina, Pengguna Layanan *E-Channel* Bank BSI, Pada Tanggal 5 September 2023 Pukul 11.00 Wib

⁷⁴ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

pesaing memunculkan inovasi berbeda-beda dan biaya transaksi yang lebih murah dan ada biaya transfer antar bank yang gratis. Hal ini menimbulkan persaingan yang sangat ketat.

c) Banyak jenis layanan yang belum diketahui masyarakat

Banyak jenis layanan yang belum diketahui masyarakat seperti melakukan aktivasi BSI Mobile bisa sendiri tidak perlu ke bank lagi dan membuka tabungan juga bisa melalui BSI Mobile. Seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

Nasabah banyak yang mengantri ke cs untuk mengaktivasi BSI Mobile padahal mereka bisa aktivasi sendiri padahal mereka sudah mendownload aplikasi BSI Mobile di handphone, serta banyak dari calon nasabah yang tidak tahu kalau sudah bisa membuka rekening tanpa harus ke bank. Mereka melakukan itu karena dulu jika ingin aktivasi BSI Mobile harus datang ke bank terdekat dan jika membuka tabungan juga mereka masih berpikir hal yang sama juga sekarang.⁷⁵

Solusi dari masalah ini adalah bank harus lebih giat lagi mempromosikan layanan *e-channel* ini agar nasabah tahu dan dapat menggunakannya.

d) Masyarakat yang belum percaya dan yakin untuk penggunaan *e-channel*

Kepercayaan dan keyakinan masyarakat yang belum tumbuh untuk menggunakan salah satu layanan *e-channel*. Masyarakat masih berpikir lebih baik mengambil uang ke ATM saat berbelanja di toko padahal di toko tersebut sudah ada qris atau sebagainya. Seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

⁷⁵ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan,, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Nasabah yang sudah mengaktivasi layanan *e-channel* masih belum yakin untuk menggunakannya, nasabah masih mengambil uang di atm padahal di toko tempat nasabah berbelanja ada qris.⁷⁶

Mengatasi permasalahan ini, pihak harusnya melakukan sosialisasi tentang jenis layanan apa saja yang ada di *e-channel* kepada masyarakat dan bagaimana cara penggunaannya. Jika masyarakat tahu jenis layanan dan cara penggunaannya pasti masyarakat akan percaya dalam melakukan aktivitas keuangan menggunakan layanan *e-channel*.

e) Rawan terkena kejahatan *cybercrime*

Kejahatan dalam dunia perbankan sangat banyak dan bisa menyebabkan nasabah terkena pencurian data dan kehilangan uang dari rekening tabungan, nasabah harus lebih berhati-hati dalam hal ini, seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

Nasabah harus berhati-hati dalam menerima sms, telpon, chat dan lain sebagai jika itu mengatasnamakan bank karena sekarang ini marak terjadi kejahatan-kejahatan dalam dunia perbankan, jika nasabah mendapatkan hal di atas harap dikonfirmasi dahulu ke bank untuk kenyamanan.⁷⁷

Nasabah diharapkan tidak teledor dalam hal ini, jangan memberikan apapun hal yang berkaitan dengan tabungan anda, baik itu kode OTP dan lain sebagainya hal ini penting untuk keamanan nasabah sendiri.

⁷⁶ Wawancara Dengan Bapak Abdul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁷⁷ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

2. Peluang

a) Memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan

Layanan *e-channel* ini akan mempermudah nasabah dalam melakukan aktivitas keuangan, sehingga nasabah tidak perlu lagi ke bank dan mengatri serta menunggu lama. Bapak Afnul Gunawan mengatakan :

Layanan *e-channel* ini mempermudah dan memperlancar segala transaksi nasabah seperti transfer, buka tabungan, pembelian dan lainnya. Nasabah tidak perlu lagi datang ke bank dan mengantri lama, karena sudah dipermudah oleh *e-channel*.⁷⁸

Nasabah tidak perlu khawatir jika dompet tertinggal atau takut terjadi perampokan dalam perjalanan berbelanja di toko, karena sekarang toko-toko sudah bisa menggunakan BSI Mobile tinggal scan qris akan terbayar otomatis belanjaan nasabah. Mentransfer juga bisa langsung dari aplikasi BSI Mobile, BSI Net, atau jika nasabah tidak memiliki keduanya ini nasabah bisa pergi ke Agen BSI terdekat untuk melakukan penarikan, transfer, pembayaran, pembelian dan lainnya

b) Meningkatkan pendapatan bagi bank

Banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan *e-channel*, tidak hanya mempermudah nasabah dalam bertransaksi tapi juga dapat menambah penghasilan bagi bank walaupun tidak banyak. Karena ada beberapa transaksi yang dilakukan akan terkena biaya.

⁷⁸ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 23 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

Bapak Afnul Gunawan menjelaskan Bank Syariah Indonesia akan mendapatkan biaya transaksi dari transaksi yang dilakukan nasabah seperti yang besaran biaya ini sudah ditentukan oleh kantor pusat.⁷⁹

Pendapatan yang didapatkan dari nasabah yang melakukan transaksi seperti transfer antar bank, pembelian, pembayaran dan lain-lain akan menambah pendapatan bank.

c) Meningkatnya masyarakat pengguna internet

Menurut survei dari APJII pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022-2023 mencapai 215, 63 juta orang, hal ini merupakan peluang yang besar bagi bank untuk memasarkan *e-channel* dan menjadi *market share* yang besar dimasa yang akan datang.

d) Nasabah agen mendapatkan penghasilan tambahan

Nasabah bisa mendapatkan penghasilan tambahan jika menjadi Agen BSI Smart, seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

Nasabah yang menjadi Agen BSI Smart akan mendapatkan penghasilan tambahan diluar usaha utama toko mereka. Akan ada *fee* bagi hasil dari setiap transaksi walaupun tidak semua transaksi.⁸⁰

Ini merupakan hal yang baik bagi toko yang menjadi agen karena mendapatkan penghasilan lain, dan bermanfaat juga bagi nasabah yang dapat dengan mudah melakukan transaksi keuangan yang belum dapat dijangkau jaringan kantor bank.

⁷⁹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

⁸⁰ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

e) Berlakunya Qanun tentang Lembaga Keuangan Syariah di Aceh

Dengan diberlakukannya Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 Tentang Lembaga Keuangan Syariah merupakan salah satu peluang besar bagi Bank Syariah Indonesia. Seperti kata Bapak Afnul Gunawan :

Dengan hanya ada Bank Syariah di Aceh ini, bagus untuk Bank Syariah Indonesia sendiri karena saingan dalam layanan *e-channel* tidak banyak seperti sebelum Qanun ini diberlakukan.⁸¹

Berlakunya qanun ini layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia berpeluang besar di Aceh.

Dari hasil penelitian diatas sudah mendapatkan data SWOT untuk tahap selanjutnya yang berupa Analisis Data, analisis ini adalah tahap kedua dalam Analisis SWOT yang dilakukan menggunakan Matrik SWOT. Matrik SWOT yaitu pengombinasian faktor internal dan eksternal dari perusahaan.

<i>Ifas</i> (<i>Internal Strategy Analysis Factor</i>)	<i>Strength</i>	<i>Weaknesses</i>
	1. Layanan memiliki fitur lain	1. Ketergantungan dengan jaringan
	2. Bisa digunakan dimana dan kapan saja selama terhubung ke	2. Aplikasi sering error 3. Notifikasi sering tidak masuk 4. Transfer antar

⁸¹ Wawancara Dengan Bapak Afnul Gunawan, Supervisor BSI KC Darussalam Langsa Pada Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 10.00 Wib

<i>Efas</i> (<i>Eksternal Strategy Analysis Factor</i>)	internet 3. Pendaftaran bisa sendiri 4. Mudah dan cepat dalam bertransaksi 5. Bisa buka tabungan tanpa ke bank	bank cukup mahal 5. Kurang promosi
Opportunities 1. Memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas keuangan 2. Meningkatkan pendapatan bagi	SO Strategi 1. Pangsa pasar terus berkembang 2. Meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan keunggulan	WO Strategi 1. Melaksanakan perbaikan sistem 2. Mengurangi biaya transaksi 3. Memperbanyak promosi layanan <i>e-channel</i> dengan media

bank 3. Meningkatnya masyarakat pengguna internet 4. Nasabah agen mendapatkan penghasilan tambahan 5. Berlakunya Qanun Aceh tentang Lembaga Keuangan Syariah di Aceh	layanan	
<i>Threats</i> 1. Jaringan internet sering tidak stabil 2. Munculnya inovasi baru	ST Strategi 1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis	WT Strategi 1. Membuat program kompetisi karyawan dalam bidang IT. 2. Meningkatkan

3. Banyak jenis layanan yang belum diketahui masyarakat	layanan, kemudahan, dan kewaspadaan dalam penggunaan layanan	keamanan dalam penggunaan layanan <i>e-channel</i>
4. Masyarakat yang belum percaya dan yakin untuk menggunakan <i>e-channel</i>	2. Meningkatkan pemasaran melalui kerjasama dengan lembaga, institusi, perusahaan dan lainnya.	
5. Rawan terkena <i>cybercrime</i>		

Setelah dilakukannya analisis data dengan Matrik SWOT, memunculkan formula strategi yang merupakan kombinasi dari faktor *internal* dan *eksternal* yaitu, kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman, menjadikan strategi kekuatan dan peluang (SO), kelemahan dan peluang (WO), kekuatan dan ancaman (ST), kelemahan dan ancaman (WT). Hasil kombinasi dari tabel diatas adalah sebagai berikut :

a. Strategi Kekuatan dan Peluang (SO)

Strategi SO yang bisa digunakan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa yakni adalah :

1. Pangsa pasar yang terus berkembang
2. Meningkatkan kualitas layanan serta mempertahankan keunggulan

b. Strategi Kekuatan Dan Ancaman (ST)

Strategi ST yang dapat digunakan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa adalah sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis layanan, kemudahannya, dan kewaspadaan dalam penggunaan layanan
2. Meningkatkan pemasaran melalui kerjasama dengan lembaga, institusi, perusahaan dan lainnya

c. Strategi WO

Strategi WO yang dapat digunakan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan perbaikan sistem
2. Mengurangi biaya transaksi
3. Memperbanyak promosi layanan *e-channel* dengan media sosial

d. Strategi WT

Strategi WT yang dapat dilakukan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa adalah :

1. Membuat program kompetisi karyawan dalam bidang IT
2. Meningkatkan keamanan dalam penggunaan layanan *e-channel*

Dengan berbagai jenis layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa. Salah satu layanan yang banyak digunakan nasabah adalah layanan BSI Mobile. Layanannya mudah digunakan dan bisa mendaftar secara mandiri tidak perlu datang lagi ke bank.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian skripsi ini membahas tentang Analisis SWOT sebagai strategi pemasaran layanan *e-channel* pada Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Strategi yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa dalam pemasaran layanan *e-channel* ada 4 yakni : *Produk* : produknya adalah BSI Banking, BSI Mobile, BSI Net Banking, BSI Merchant, BSI Smart Agen, syarat untuk mendaftar layanan tidak susah serta cara penggunaan layanan juga mudah dan banyak fasilitas-

fasilitas yang dimiliki. *Price* : biaya transaksi nasabah relatif kecil dan terjangkau untuk nasabah. *Place* : posisi kantor Bank Syariah Indonesia cukup strategis karena merupakan Pusat Kota, dekat dengan Lapangan Merdeka dan dekat juga dengan jalan raya. Pendaftaran layanan *e-channel* bisa dilakukan secara mandiri atau jika nasabah bingung bisa langsung mendaftar ke bank, layana dapat digunakan kapan saja dan dimanapun selama terhubung ke jaringan internet. *Promotion* : promosi Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa dilakukan dengan 3 cara, yaitu : iklan/*advertising*: memposting jasa dan produk di media sosial petinggi dan karyawan, memasang spanduk dan baliho di jalan raya, dan ada situs web BSI. *Promosi penjualan*: mengirim pesan kepada nomor nasabah, menelpon nasabah serta menawarkan reward. *Publitas* : sponsor pada kegiatan tertentu.

- b. Faktor *internal* dan *eksternal* dengan menggunakan Matrik SWOT, Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa diperoleh beberapa alternatif strategi, diantaranya adalah sebagai berikut : Strategi SO: pangsa pasar yang terus berkembang, meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan keunggulan. Strategi ST: melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang jenis layanan, kemudahannya, dan kewaspadaan dalam penggunaan layanan. Strategi WO: melaksanakan perbaikan sistem, mengurangi biaya transaksi antar bank, memperbanyak promosi layanan *e-channel* dengan media sosial.

Strategi WT: membuat program kompetisi karyawan di bidang IT, meningkatkan keamanan dalam penggunaan layanan *e-channel*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka saran yang dapat disampaikan adalah :

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Darussalam Langsa agar dapat mempertahankan serta meningkatkan strategi pemasaran agar agar kedepannya tetap baik dan bagus.

Bagi peneliti yang akan datang dapat memperluas objek penelitian karena layanan *e-channel* Bank Syariah Indonesia sangatlah banyak.