

**ANALISIS SWOT PENERAPAN *FINANCIAL  
TECHNOLOGY* PADA LAYANAN *MOBILE  
BANKING* PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**EKO SURYA  
NIM. 20 401 00068**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**ANALISIS SWOT PENERAPAN *FINANCIAL  
TECHNOLOGY* PADA LAYANAN *MOBILE  
BANKING* PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC PADANGSIDIMPUAN**



**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**EKO SURYA  
NIM. 20 401 00068**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2024**

**ANALISIS SWOT PENERAPAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC PADANGSIDIMPUAN**

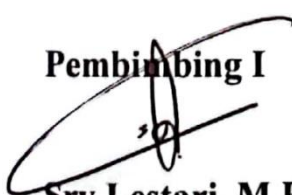


**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh  
EKO SURYA  
NIM. 20 401 00068**

**Pembimbing I**



**Sry Lestari, M.E.I  
NIP. 198905052019032008**

**Pembimbing II**



**Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si  
NIP. 198612052020121007**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN**

**2024**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN  
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Kota Padangsidimpuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022  
Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Hal: Skripsi  
An. EKO SURYA

Padangsidimpuan, 03 Juni 2024  
Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Syahada Padangsidimpuan  
Di-  
Padangsidimpuan

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi an. EKO SURYA yang berjudul *Analisis SWOT Penerapan Financial Technology Pada Layanan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan*, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Pembimbing I,

Sry Lestari, M.E.I  
NIP. 198905052019032008

Pembimbing II,

Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si  
NIP. 198612052020121007

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : EKO SURYA

NIM : 2040100068

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada

*Layanan Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC  
Padangsidempuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi/ tesis ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan Pasal 14 Ayat 12 Tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 3 Tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa UIN Syahada Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 3 Juni 2024

Saya yang menyatakan,

  
EKO SURYA  
NIM 2040100068

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Surya  
NIM : 20 401 00068  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan teknologi dan seni, menyetujui untuk memberikan kepada pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif* atas karya ilmiah saya yang berjudul: “ *Analisis SWOT Penerapan Financial Technology Pada Layanan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan*”.

Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini pihak Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat, dan mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Padangsidempuan, 3 Juni 2024  
Yang Menyatakan



EKO SURYA  
NIM. 20 401 00068



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022  
Website: [www.uinsyahada.co.id](http://www.uinsyahada.co.id)

**DEWAN PENGUJI**  
**SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Eko Surya  
NIM : 20 401 00068  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : **Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Ketua

Dr. Rukiah, S.E., M.Si  
NIDN. 2024037601

Sekretaris

Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si  
NIDN. 0105128603

Anggota

Dr. Rukiah, S.E., M.Si  
NIDN. 2024037601

Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si  
NIDN. 0105128603

Muhammad Isa, S.T., M.M  
NIDN. 2005068002

Ja'far Nasution, Lc, M.E.I  
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan  
Hari/Tanggal : Selasa/ 11 Juni 2024  
Pukul : 09.30 WIB s/d Selesai  
Hasil/Nilai : Lulus/ 74.25 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733

Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Website: [www.uinsyahada.ac.id](http://www.uinsyahada.ac.id)

---

## PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI** : Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology*  
Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank  
Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

**NAMA** : Eko Surya  
**NIM** : 20 401 00068

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 08 Juli 2024

Dekan



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.

NIP. 19780818 200901 1 015

## ABSTRAK

**Nama** : EKO SURYA  
**Nim** : 20 401 00068  
**Judul Skripsi** : Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Salah satu bentuk *financial technology* pada PT. Bank Syariah Indonesia adalah BSI *Mobile*. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah yang di alami oleh pengguna layanan BSI *Mobile*. BSI *Mobile* yang sering *error request time out* menyebabkan transaksi terhambat sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan metode analisis SWOT yaitu analisis terhadap *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang) dan *threat* (ancaman). Penelitian ini di analisis secara kualitatif deskriptif dengan menggunakan matriks SWOT, matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*). Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari berbagai sumber asli yaitu hasil dari wawancara secara terstruktur dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* (BOSM), Ibu Halimahtusahdiah selaku *Customer Service*, Ibu Ermi Fauziah selaku *Customer Service*, Ibu Farida Hanum selaku Nasabah, dan Ibu Sulastri Siregar selaku Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Data sekunder diperoleh dari data yang telah diolah yaitu kajian pustaka pada buku, serta dokumen. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidimpuan diperoleh titik koordinat (1,34 : 1,16). Sehingga posisi layanan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan berada pada Kuadran 1. Hal ini merupakan situasi yang menguntungkan karena dapat memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada. Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan memiliki kekuatan dan peluang yang mendukung strategi agresif.

**Kata Kunci:** *Financial Technology, Mobile Banking, Analisis SWOT*

## **ABSTRACT**

**Name : EKO SURYA**

**Reg. Number : 20 401 00068**

**Thesis Title : SWOT Analysis of the Application of Financial Technology in the Mobile Banking Service of PT Bank Syariah Indonesia Branch Padangsidempuan**

One of the forms of financial technology at PT Bank Syariah Indonesia is BSI Mobile. The background of this research is the problems experienced by users of BSI Mobile services in which frequently errors request time out causing transactions to be hampered, causing inconvenience to customers. The purpose of this research is to find out the SWOT Analysis of the Application of Financial Technology in the Mobile Banking Service of PT Bank Syariah Indonesia Branch Padangsidempuan. The method of research used in this study is the SWOT analysis, which is analysis of strengths, weaknesses, opportunities and threats. The descriptive qualitative analysis of this research uses the SWOT matrix, IFAS matrix (Internal Factor Analysis Summary) and EFAS matrix (External Factor Analysis Summary). This is a qualitative study using primary data and secondary data. The main data is obtained from various original sources, namely the results of structured interviews with Branch Operation Service Manager (BOSM), Customers Service, Bank customers, and secondary data is obtained from data that has been processed, namely literature review on books, and documents. As a result of the research conducted, it can be seen that the SWOT Analysis obtained coordinate points (1.34: 1.16). So that the position of mobile banking services at PT Bank Syariah Indonesia Branch Padangsidempuan is in Quadrant 1. This is a profitable situation because it can maximise strengths and take advantage of existing opportunities. Analysis of SWOT Application of Financial Technology on Mobile Banking Services PT. Bank Syariah Indonesia Branch Padangsidempuan has strengths and opportunities that support aggressive strategies.

**Keywords: Financial Technology, Mobile Banking, SWOT Analysis**

## الخلاصة

الاسم	: إيكو سوريا
الرقم	: ٢٠٤٠١٠٠٠٦٨
عنوان البحث	: تحليل SWOT لتطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول شركة بنك الشريعة إندونيسيا فرع بادانجسيديميوان

أحد أشكال التكنولوجيا المالية في شركة بنك الشريعة الإندونيسيا هو "BSI Mobile". الدافع وراء هذا البحث هو المشكلات التي يواجهها مستخدمو خدمة "BSI Mobile". تتسبب أخطاء انتهاء مهلة الطلب المتكررة لدى "BSI Mobile" في إعاقة المعاملات، مما يتسبب في إزعاج العملاء. يهدف هذا البحث إلى تحديد تحليل SWOT لتطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في شركة بنك الشريعة إندونيسيا فرع بادانجسيديميوان. طريقة البحث المستخدمة في هذا البحث هي طريقة تحليل SWOT، وهي تحليل نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات. تم تحليل هذا البحث وصفيًا نوعيًا باستخدام مصفوفة SWOT ومصفوفة IFAS (ملخص تحليل العامل الداخلي) ومصفوفة EFAS (ملخص تحليل العامل الخارجي). هذا البحث هو بحث نوعي باستخدام البيانات الأولية والبيانات الثانوية. تم الحصول على البيانات الأولية من مصادر أصلية مختلفة، وهي نتائج المقابلات المنظمة مع السيدة سري واهيوني كمديرة خدمة عمليات الفرع (BOSM)، والسيدة حليلة السعدية كخدمة عملاء، والسيدة إرمي فوزية كخدمة عملاء، والسيدة فريدة هانم. كعميل، والسيدة سولاستري سيريجار كعملاء شركة بنك الشريعة إندونيسيا فرع بادانجسيديميوان. يتم الحصول على البيانات الثانوية من البيانات التي تمت معالجتها، وهي مراجعة الأدبيات من الكتب والوثائق. بناءً على نتائج البحث الذي تم إجراؤه، يمكن ملاحظة أن تحليل SWOT لتطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في شركة بنك الشريعة إندونيسيا فرع بادانجسيديميوان حصل على نقطة الإحداثيات (١.١٦:١.٣٤). وبالتالي فإن موقف الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في شركة بنك الشريعة إندونيسيا فرع بادانجسيديميوان يقع في الربع الأول. وهذا وضع مربح لأنه يمكنه تعظيم نقاط القوة والاستفادة من الفرص الحالية. تحليل SWOT لتطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول شركة بنك الشريعة إندونيسيا فرع بادانجسيديميوان يمتنع بنقاط قوة وفرص تدعم استراتيجية عدوانية.

الكلمات الرئيسية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تحليل SWOT

## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “Analisis SWOT Penerapan Financial Technology Pada Layanan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan” ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terimakasih utamanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan

Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah SE, M.SI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Hj. Replita, M.Si. Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas Akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
4. Ibu Sry Lestari, M.E.I selaku Pembimbing I dan Bapak Samsuddin Muhammad, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum. selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku referensi dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
7. Teristimewa kepada Ayahanda tercinta Imran. S, Ibunda tersayang Efriani Sari yang mempercayai peneliti menempuh pendidikan strata satu dan telah menjadi orangtua terhebat yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, doa serta dukungannya serta tidak bosanbosannya menasehati peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Terimakasih juga buat adikku Wina Anggriana, Muhammad Ihsan dan Ahmad Rizki serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah mempermudah langkah kita menggapai cita-cita yang nantinya kita dapat membahagiakan orangtua.
9. Terimakasih juga untuk sahabat-sahabat seperjuangan di Program Studi Perbankan Syariah dan seluruh keluarga yang berada di kelas PS 3, Aldi Hidayat Lubis, Nanda Pramana, Fajar Ramadhan Matondang, Muhammad Ahwil Chan, Dean Rifki Hidayat yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita dan segala urusan dipermudah Allah SWT.
10. Terimakasih juga untuk IMALAB (Ikatan Mahasiswa Labuhanbatu) dan Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak

membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan dan peneliti berharap semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 03 Juni 2024  
Peneliti,

**EKO SURYA**  
**NIM. 20 401 00068**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)

ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	·	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..‘..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— //	Kasrah	I	I
— و	dommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
.....و	fathah dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Harkat dan Huruf	Nama
.....ا	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis diatas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
.....و	dommah dan wau	ū	u dan garis diatas

### C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhirkatanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

#### **D. *Syaddah (Tasydid)***

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberitanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu : ة . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

BERITA ACARA UJIAN MUNAQOSYAH

HALAMAN PENGESAHAN DEKAN

ABSTRAK ..... i

KATA PENGANTAR..... iv

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN ..... viii

DAFTAR ISI..... xiv

DAFTAR TABEL ..... xvi

DAFTAR GAMBAR..... xvii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

A. Latar Belakang Masalah..... 1

B. Batasan Masalah/Fokus Masalah ..... 6

C. Batasan Istilah ..... 6

D. Perumusan Masalah ..... 8

E. Tujuan Penelitian ..... 8

F. Manfaat Penelitian ..... 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 10

A. Landasan Teori..... 10

1. Bank Syariah ..... 10

a. Pengertian Bank Syariah ..... 10

b. Dasar Hukum Bank Syariah..... 11

c. Fungsi Bank Syariah ..... 12

2. Analisis SWOT ..... 13

a. Pengertian Analisis SWOT ..... 13

b. Kegunaan Analisis SWOT ..... 15

c. Faktor-faktor Analisis SWOT ..... 16

d. Matriks SWOT ..... 18

3. *Financial Technology*..... 22

a. Pengertian *Financial Technology* ..... 22

b. <i>Financial Technology</i> Syariah .....	23
c. Dasar Hukum <i>Financial Technology</i> .....	25
d. Jenis-jenis <i>Financial Technology</i> .....	29
e. Manfaat <i>Financial Technology</i> .....	32
4. <i>Mobile Banking</i> .....	37
a. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	37
b. Kemudahan dan Kelemahan <i>Mobile Banking</i> .....	37
B. Penelitian Terdahulu .....	38
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	45
B. Jenis Penelitian.....	45
C. Unit Analisis/Subjek Penelitian .....	45
D. Sumber Data.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	47
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....	49
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan .....	54
B. Deskripsi Data.....	58
C. Analisis Data .....	65
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
E. Keterbatasan Penelitian.....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
A. Kesimpulan .....	77
B. Saran .....	78

## DAFTAR PUSTAKA

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Matriks SWOT .....	19
<b>Tabel 2.2</b> Penelitian Terdahulu.....	38
<b>Tabel 3.1</b> IFAS ( <i>Internal Factor Analisis Summary</i> ) .....	50
<b>Tabel 3.2</b> EFAS ( <i>Eksternal Factor Analisis Summary</i> ).....	52
<b>Tabel 4.1</b> Matriks SWOT Penerapan <i>Financial Technology</i> Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan .....	66
<b>Tabel 4.2</b> IFAS ( <i>Internal Factor Analisis Summary</i> ) .....	70
<b>Tabel 4.3</b> EFAS ( <i>Eksternal Factor Analisis Summary</i> ).....	71

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Diagram Analisis SWOT .....	20
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan .....	56
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Analisis SWOT Penerapan <i>Financial Technology</i> Pada Layanan <i>Mobile Banking</i> PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan .....	73

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan berbasis syariah yang harus dapat menyesuaikan dengan berbagai kondisi pasar yang sedang berkembang saat ini dari seluruh bagian. Perkembangan tersebut dapat dilihat dari sisi kemudahan-kemudahan dalam melayani berbagai transaksi dengan menggunakan teknologi yang semakin luas di era digital saat ini yang telah memengaruhi pola perilaku manusia dalam mengakses beragam informasi dan berbagai fitur layanan elektronik.

Salah satu perkembangan teknologi yang menjadi bahan kajian terkini di Indonesia adalah Teknologi Finansial atau *Financial Technology* dalam lembaga perbankan. Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, di mana istilah tersebut berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” yang mengacu pada inovasi finansial dengan melalui teknologi modern.<sup>1</sup>

*Financial Technology* secara global menggambarkan perkembangan secara pesat di berbagai sektor, mulai dari *start-up* pembayaran, peminjaman (*lending*), perencanaan keuangan (*personal finance*), investasi ritel, pembiayaan (*crowdfunding*), remitansi, riset keuangan dan lain-lain. Konsep

---

<sup>1</sup> Ridwan Muchlis, “Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)” *Jurnal At-Tawassuth*, Vol. III, No.2, 2018, hlm. 338.

*Financial Technology* tersebut mengadaptasi perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan dan diharapkan dapat memfasilitasi berbagai proses transaksi keuangan yang membuatnya lebih praktis serta modern, yang meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system*, *digital banking*, *online digital insurance*, *Peer to Peer (P2P) Lending* serta *crowdfunding*.<sup>2</sup>

Salah satu tujuan penerapan *Financial Technology* adalah untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank kepada nasabahnya. Oleh sebab itu, pemanfaatan *Financial Technology* tersebut sejalan dengan semakin berkembangnya kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan berbasis *online* dan penggunaan media internet untuk akses data digital. *Financial Technology* pada dunia perbankan mencoba mengembangkan generasi baru berbasis bank digital yang diberi tema gesit, murah, dan stabil. Hal ini dilakukan untuk mengembangkan dunia perbankan yang bernilai saing tinggi,<sup>3</sup> di Indonesia sendiri kehadiran *financial technology* direspon sangat cepat oleh lembaga perbankan baik secara konvensional maupun bank syariah. hanya saja bank syariah lebih lambat memberikan respon terhadap *financial technology* dibandingkan dengan bank konvensional. Sejatinya kehadiran *financial technology* ini disambut baik

---

<sup>2</sup> Lucky Ades Tiyan, dkk., “Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah”, *Jurnal Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*, Volume 2, No 1, Tahun 2021, hlm. 57.

<sup>3</sup> Selfi Hastria Ningsih, “Analisis SWOT Financial Technology Pada Perbankan Syariah di Era Revolusi Industri 4.0”, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbanka*, Volume 8, Nomor 1, Januari – Juni 2023, hlm. 15.

oleh perbankan syariah selama transaksi pada *financial technology* tersebut masih dalam koridor aturan syariat yang jelas seperti terhidar dari riba, maysir, dan gharar.<sup>4</sup>

Jika pertumbuhan *financial technology* ini dimanfaatkan lembaga perbankan syariah yang didukung dengan inovasi, maka perbankan syariah juga memiliki peluang tumbuh subur. Namun, sebelum memberikan sebuah keputusan dalam pengambilan manfaat *financial technology* bagi lembaga perbankan syariah maka perlu dikakukan sebuah analisis, maka analisis yang tepat dilakukan adalah analisis SWOT.<sup>5</sup> Analisis SWOT disebut juga dengan sebuah metode atau cara yang dilakukan untuk merencanakan sebuah strategi dalam merencanakan serta mengevaluasi *strength, weakness, opportunities, threat* yang mungkin akan terjadi pada sebuah usaha atau bisnis yang dijalankan.

Adapun fenomena yang peneliti temukan yaitu, rating aplikasi BSI *Mobile* pada *google playstore* rendah, jika dilihat dari ulasan nasabah di *google playstore* banyak nasabah yang memberikan keluhan terkait BSI *Mobile*, salah satunya yaitu ulasan dari nasabah yang bernama Yeni Anjani yang berpendapat bahwa “Aplikasi sering *error request time out*, ketika ingin bertransaksi malah terhambat karena aplikasi tidak bisa dibuka sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah dan menjadi malas memakai rekening BSI”.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> *Ibid*, hlm. 16.

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 17.

<sup>6</sup> Data sekunder Ulasan Yeni Anjani pada aplikasi BSI Mobile di *Playstore*

Ulasan saudara Moh. Harun Fahad yang berpendapat bahwa “Setelah update malah kacau, ketika ingin transfer dan bayar *e-commerce* malah eror, padahal jaringan bagus dan muncul keterangan permintaan tidak dapat diproses”.<sup>7</sup>

Penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Dwiyana Pratiwi yang berjudul “Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* (Fintech) Perbankan Syariah (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang)” menyimpulkan bahwa *financial technology* (Fintech) merupakan media berbasis teknologi untuk membantu masyarakat mempermudah transaksi, *financial technology* tidak selalu menjadi ancaman bagi industri perbankan. *Financial technology* dan industri perbankan dapat berjalan beriringan, bergandengan tangan untuk bersama-sama mencapai tujuan memajukan pembangunan ekonomi nasional. *Financial Technology* telah berperan penting dalam setiap transaksi yang ada pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang.<sup>8</sup>

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syarifah Isnaini, dkk., dalam jurnal Pendidikan: SEROJA yang berjudul “Analisis SWOT *Financial Technology* (FinTech) Perbankan Syariah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan” menyimpulkan bahwa hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui analisis SWOT *Financial Technology* (FinTech) terkait *mobile banking* Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu

---

<sup>7</sup> Data sekunder Ulasan Moh. Harun Fahad pada aplikasi BSI Mobile di *Playstore*

<sup>8</sup> Dwiyana Pratiwi, “Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* (FINTECH) Perbankan Syariah (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang)”, (Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2022), hlm. 92.

kekuatan (*Strength*), kemudahan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, efisiensi waktu sehingga nasabah tidak bersusah payah untuk datang ke Bank Sumut Cabang Syariahnya langsung. Kelemahan (*Weakness*), membutuhkan koneksi internet yang mendukung, pengetahuan nasabah mengenai *financial technology* terkait *mobile banking* masih relatif rendah. Peluang (*Opportunity*), adanya penerapan teknologi-teknologi baru dalam pengembangan IT. Ancaman (*Threat*), adanya *cybercrime* atau kejahatan.<sup>9</sup>

Peneletian terdahulu yang telah dilakukan oleh Arni Yuliza yang berjudul “Analisis SWOT Terhadap Penerapan *Financial Technology* (Fintech) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah)” menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis SWOT terkait peluang dan tantangan diperoleh beberapa alternatif strategi yang dapat dilakukan oleh bank Aceh Syariah yaitu, meningkatkan dan menjamin kualitas layanan dengan memberikan penjelasan terkait adanya perubahan sistem dari *offline* menjadi *online* dan menjaga terjadinya gangguan sistem saat nasabah melakukan transaksi. Selanjutnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan terus melakukan pembaharuan sistem layanan, melakukan kerja sama lebih banyak dengan berbagai *provider* penyedia layanan jaringan internet serta memperluas kerja

---

<sup>9</sup> Syarifah Isnaini, “Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” *Jurnal Pendidikan: SEROJA*, Vol. 1, No.1, Tahun 2022, hlm. 2.

sama dengan perusahaan berbasis teknologi guna meningkatkan keamanan dalam sistem jaringan Bank Aceh Syariah.<sup>10</sup>

Berdasarkan latar belakang masalah, fenomena, dan penelitian terdahulu yang telah di uraikan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait analisis SWOT penerapan *financial technology* yang berkaitan dengan *mobile banking*. Oleh karena itu, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul **“Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.”**

#### **B. Batasan Masalah/Fokus Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti membatasi penelitian ini dengan fokus pada Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

#### **C. Batasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman terhadap penelitian ini diberi batasan pengertian sehingga dapat dipahami arah dan tujuannya sebagai berikut:

##### **1. Analisis SWOT**

Analisis SWOT adalah metode yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan eksternal (peluang

---

<sup>10</sup> Arni Yuliza, “Analisis SWOT Terhadap Penerapan Financial Technology (FINTECH) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah)”, (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023), hlm. 79.

dan ancaman) yang mempengaruhi kesuksesan perusahaan.<sup>11</sup> Jadi analisis SWOT yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu analisis SWOT penerapan financial technology pada layanan mobile banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

## 2. *Financial Technology*

*Financial Technology* adalah layanan keuangan berbasis teknologi, dimana *financial technology* sebagai suatu layanan yang inovatif dalam bidang jasa keuangan yang menggunakan sistem secara *online* merupakan salah satu produk *financial technology* seperti pembayaran tagihan listrik, cicilan kendaraan, ataupun premi asuransi yang dilakukan melalui *online*, baik pengiriman uang maupun pengecekan saldo menggunakan *mobile banking* juga merupakan produk *financial technology*.<sup>12</sup> Jadi yang dimaksud dengan *financial technology* yaitu layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

## 3. Perbankan Syariah adalah sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>13</sup>

---

<sup>11</sup> Mujito, *Manajemen Strategik Dengan Pendekatan Analisis SWOT*, (Banyumas: Wawasan Ilmu, 2023), hlm. 43.

<sup>12</sup> Ana Tony Roby Candra Yudha, dkk., *Fintech Syariah Teori dan Terapan*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm. 2.

<sup>13</sup> A. Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 2.

4. *Mobile Banking* menurut Bank Indonesia (BI) merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka adapun tujuan penelitian ini dilakukan yaitu, untuk mengetahui bagaimana Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan agar dapat berguna bagi seluruh pihak. Adapun manfaat penelitian yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan sebagai sarana untuk menambah ilmu pengetahuan, wawasan, serta pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang telah peneliti peroleh selama kuliah.
2. Bagi Peneliti Berikutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian dengan tema yang sama.

3. Bagi Pihak Akademik, penelitian ini diharapkan berguna bagi pihak akademik serta menjadi sumber referensi sekaligus informasi terkait analisis SWOT penerapan *financial technology* terhadap perbankan syariah bagi penelitian selanjutnya.
4. Bagi Pihak Bank Syariah, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat bermanfaat serta dapat menambah informasi dan masukan bagi pihak perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dalam melakukan analisis SWOT penerapan *financial technology*.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Bank Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara (*arranger*) bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kelancaran kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.

Pada umumnya bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>14</sup> Undang-Undang No.21 Tahun 2008 tentang Bank Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Menurut Veithzal Rivai, Bank Syariah merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu perjanjian (akad) berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain

---

<sup>14</sup> Nofinawati, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 5-6.

untuk penyimpanan dana atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.<sup>15</sup> Maka, dapat dipahami bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang merupakan perantara (*intermediary*) antara masyarakat yang kelebihan dan (*surplus*) dengan masyarakat yang kekurangan dana (*defisit*) dalam usahanya yaitu menghimpun dana (*funding*) kemudian menyalurkannya (*financing*) pembiayaan kepada masyarakat serta menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya berdasarkan prinsip syariah.

**b. Dasar Hukum Bank Syariah**

Dasar hukum perbankan syariah nasional dapat dilihat secara umum dan secara khusus. Dasar hukum secara umum artinya segala bentuk perundang-undangan yang terkait dengan aspek hukum perbankan syariah, antara lain:

- 1) UUD 1945 dalam ketentuan yang mengatur tentang Perekonomian Negara dan Prinsip Demokrasi Ekonomi.
- 2) Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- 3) Undang-undang RI No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang- undang RI No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

---

<sup>15</sup> *Ibid*, hlm. 7.

- 4) Undang-undang RI No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas.
- 5) Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- 6) Undang-undang RI No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dan
- 7) Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.

Dasar hukum perbankan syariah secara khusus, yaitu:

- 1) Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- 2) Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.<sup>16</sup>

### **c. Fungsi Bank Syariah**

Menurut para ahli, fungsi perbankan adalah sebagai mediasi bidang keuangan atau penghubung pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, pasal 4 dijelaskan bahwa fungsi bank syariah, yaitu:

---

<sup>16</sup> Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 15.

- 1) Bank syariah dan UUS wajib menjalankan fungsi menghimpun dana dan menyalurkan dana masyarakat.
- 2) Bank syariah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal.
- 3) Bank syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf (wakif).
- 4) Pelaksana fungsi sosial sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan (3) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup>

## 2. Analisis SWOT

### a. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu proses mengidentifikasi beberapa faktor yang dilakukan secara sistematis dalam rangka merumuskan strategi organisasi secara tepat. Analisis dilakukan berdasarkan logika yang dapat mengoptimalkan kekuatan (*strength*) atau peluang (*opportunity*). Namun pada saat yang sama, analisis ini juga harus mampu meminimalkan ancaman (*threats*) dan kelemahan (*weakness*). Hal ini didasari pada logika bahwa strategi yang efektif merupakan hal yang memaksimalkan kekuatan serta peluang bisnis dan meminimalkan kelemahan dan ancaman yang ada.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Nofinawati, *Op.Cit*, hlm. 17.

<sup>18</sup> Imam Tahyudin, dkk., *Technopreneurship*, (Banyumas: CV. ZT Corpora, 2022), hlm. 70.

Analisis SWOT menurut Muhammad adalah proses melakukan penilaian terhadap perusahaan dan lingkungan bisnisnya yang dilakukan oleh manajemen sendiri. Hasilnya adalah inventori kritis dan selektif terhadap empat variabel tersebut dan pilihan strategi yang hendak diambil oleh manajemen. Suwarsono menyebut bahwa analisis SWOT pertama kali diperkenalkan oleh Heinz Wehrich, profesor manajemen di *University of San Francisco* pada tahun 1982 dalam artikelnya yang dimuat dalam *jurnal Long Range Planning* volume 15. Wehrich terus berupaya memperkenalkan bahwa analisis SWOT tidak hanya bisa digunakan untuk organisasi bisnis, tetapi bisa juga diterapkan pada setiap sistem organisasi termasuk negara dan organisasi nirlaba.<sup>19</sup>

Analisis *Strength, Weakness, Opportunities, and Threats* (SWOT) merupakan salah satu komponen yang sangat penting dalam manajemen strategi dimana didalamnya memuat faktor internal dan eksternal dari suatu perusahaan. Analisis SWOT akan membantu para *stakeholder* dalam memahami identifikasi kelebihan dan kekurangan dari suatu organisasi atau perusahaan. Nantinya analisis SWOT akan melahirkan profil yang digunakan oleh manajemen dalam menentukan Langkah apa yang diambil oleh perusahaan dengan membandingkan faktor internal berupa kelemahan dan kekurangan perusahaan dengan faktor eksternal yang berupa peluang dan ancaman baik dari

---

<sup>19</sup> Ujang Syahrul Mubarrok, *Penerapan SWOT Balanced Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis*, (Surabaya: CV Jakad Publishing, 2018), hlm. 17.

perusahaan lain hingga dari lingkungan dan kebijakan pemerintah setempat. Pengertian lain dari analisis SWOT adalah suatu penilaian atas kelemahan-kelemahan dan kekuatan-kekuatan dari semua sumber daya yang dimiliki oleh organisasi.<sup>20</sup>

#### **b. Kegunaan Analisis SWOT**

Analisis SWOT banyak digunakan karena relatif simpel dan dapat membantu penyusunan strategi baik bagi organisasi maupun perusahaan. Secara umum, kegunaan analisis SWOT adalah:

- 1) Digunakan untuk menganalisis kondisi diri dan lingkungan pribadi, yaitu mengidentifikasi secara mendalam bagaimana kondisi diri kita sebagai seorang individu. Sejauh mana potensi yang kita miliki sekaligus melihat seperti apa lingkungan sosial di sekitar kita, sehingga kita bisa melihat dan memanfaatkan peluang yang kita miliki.
- 2) Digunakan untuk menganalisis kondisi internal organisasi dan lingkungan eksternal organisasi, yaitu mengidentifikasi kondisi internal berupa kekuatan dan kelemahan serta kondisi eksternal berupa peluang dan ancaman yang dimiliki.
- 3) Digunakan untuk mengetahui sejauh mana diri kita di dalam lingkungan kita, yaitu untuk memperoleh gambaran seperti apa kita dipandang oleh lingkungan di sekitar kita.

---

<sup>20</sup> Mazziyah Mazza Basya dan Betty Silfia Ayu Utami, "Analisis SWOT dengan Model *Importance Performance Analysis* (IPA) Pada Layanan Fintech Bank Syariah di Indonesia", *Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)* Vol. 10 No. 2 Oktober 2020, hlm. 184.

- 4) Digunakan untuk mengetahui posisi sebuah organisasi atau perusahaan di antara organisasi atau perusahaan yang lain. Pengidentifikasian empat faktor dalam SWOT membantu organisasi atau perusahaan untuk melihat kompetitor mana yang berada di atas dan di bawahnya dengan produk atau pelayanan jasa yang sama.
- 5) Digunakan untuk mengetahui kemampuan sebuah organisasi atau perusahaan dalam menjalankan bisnisnya dihadapkan dengan para pesaingnya. Analisis SWOT membantu untuk mengetahui apakah produk atau jasa yang ditawarkan dapat berkompetisi dengan para kompetitor yang memberikan pelayanan atau produk serupa.<sup>21</sup>

### c. Faktor-Faktor Analisis SWOT

Analisis SWOT terdiri dari empat faktor, yaitu:

#### 1) *Strengths* (Kekuatan)

*Strength* merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam organisasi. Faktor-faktor kekuatan merupakan suatu kompetensi khusus atau sebuah kompetensi keunggulan yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri. Faktor-faktor kekuatan tersebut merupakan nilai plus atau keunggulan komparatif dari sebuah organisasi.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> I Putu Jati Arsana, *Teknik Praktis Penyusunan Rencana Strategis Perangkat Daerah Konsep Dan Aplikasi Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*, (Yogyakarta: Deepublish, 2022), hlm. 74-75.

<sup>22</sup> Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2016), hlm. 13.

2) *Weaknesses* (Kelemahan)

*Weaknesses* merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh organisasi. Pada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar ada dalam organisasi. Namun yang terpenting adalah bagaimana organisasi membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisasi kelemahan tersebut atau bahkan dapat menghilangkan kelemahan yang ada.<sup>23</sup>

3) *Opportunities* (Peluang)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan/organisasi. Anda dapat mengetahui hal-hal eksternal mana yang dapat Anda jadikan peluang dengan cara membandingkan analisis internal (*strengths* dan *weaknesses*) perusahaan atau organisasi Anda dengan analisis internal dari kompetitor lain.<sup>24</sup>

4) *Threats* (Ancaman)

*Threats* atau ancaman ini merupakan kebalikan dari peluang atau *opportunities*. Ancaman merupakan merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi.

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 14.

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 16

Apabila ancaman tidak segera ditanggulangi maka dapat berakibat dampak berkepanjangan sehingga menjadi sebuah penghalang atau penghambat tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan.<sup>25</sup>

**d. Matriks SWOT**

Selain menggunakan diagram analisis SWOT, dapat juga dilakukan analisis dengan menggunakan matriks SWOT. Matriks ini bisa memberikan gambaran terkait peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal perusahaan yang dapat diantisipasi dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan. Matriks ini dapat mempermudah dalam perumusan berbagai strategi perusahaan, dan pilihan strategi yang akan ditempuh harus didasarkan pada usaha untuk menggunakan kekuatan dan memperbaiki kelemahan, memanfaatkan peluang dan mengatasi ancaman, dari matriks SWOT tersebut kemudian akan memperoleh empat alternatif strategi seperti yang terlihat pada tabel berikut:

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 18

Tabel 2.1 Matriks SWOT

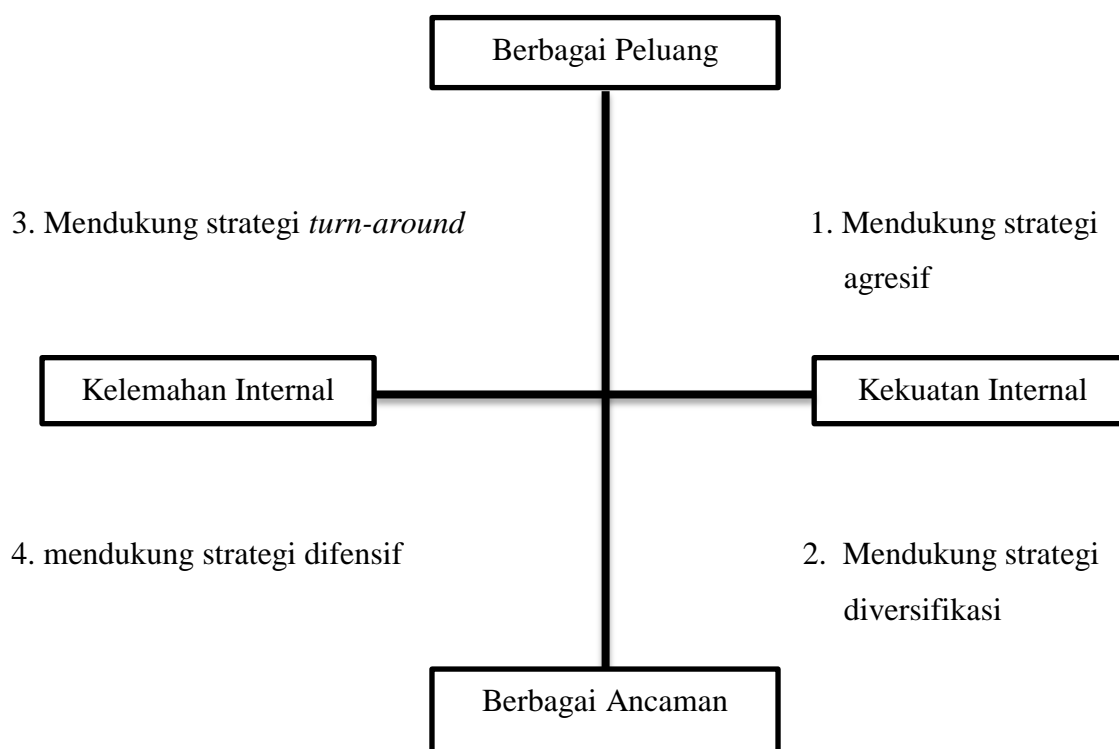
<b>IFAS</b>	<b>Strengths (S)</b> Tentukan faktor-faktor kekuatan internal	<b>Weaknesses (W)</b> Tentukan faktor-faktor kelemahan internal
<b>EFAS</b>		
<b>Opportunities (O)</b> Tentukan faktor-faktor peluang eksternal	<b>Strategi SO</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<b>Strategi WO</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<b>Threats (T)</b> Tentukan faktor-faktor ancaman eksternal	<b>Strategi ST</b> Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	<b>Strategi WT</b> Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Keterangan:

- 1) Strategi SO (*Strength-Opportunities*), yaitu strategi yang diciptakan berdasarkan jalan pikir perusahaan melalui pemakaian seluruh kekuatan yang dipunyai untuk memanfaatkan peluang yang ada.
- 2) Strategi ST (*Strength-Threats*), yaitu strategi yang dibuat berdasarkan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengantisipasi ancaman.

- 3) Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*), yaitu strategi yang dilakukan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada melalui teknik minimalisasi kelemahan yang dimiliki perusahaan.
- 4) Strategi WT (*Weaknesses-Threats*), yaitu strategi yang dibuat berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dengan cara meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman.<sup>26</sup>

**Gambar 2.1 Analisis SWOT**



Keterangan diagram diatas, yaitu:

- 1) Kuadran 1: Ini merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus

<sup>26</sup> Silvana Maulidah, *Manajemen Strategis Agribisnis*, (Malang: UB Press, 2023), hlm. 81.

diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*Growth oriented strategy*).

- 2) Kuadran 2: Meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan ini masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi (produk/pasar).
- 3) Kuadran 3: Perusahaan menghadapi peluang pasar yang sangat besar, tetapi di lain pihak, ia menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal. Kondisi bisnis pada kuadran 3 ini mirip dengan *Question Mark* pada BCG matrik. Fokus strategi perusahaan ini adalah meminimalkan masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik. Misalnya, *Apple* menggunakan strategi peninjauan kembali teknologi yang dipergunakan dengan cara menawarkan produk-produk baru dalam industri *microcomputer*.
- 4) Kuadran 4: Ini merupakan situasi yang sangat tidak menguntungkan, perusahaan tersebut menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan internal.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 19.

### 3. *Financial Technology*

#### a. **Pengertian *Financial Technology***

*Financial Technology* adalah rancangan yang menyesuaikan pertumbuhan bidang teknologi yang dikombinasikan bidang finansial, dalam hal ini industri perbankan. Definisi lain tentang *Financial Technology* yaitu sebuah varian bisnis pada pengembangan teknologi yang berpotensi memajukan industri keuangan. *Financial Technology* juga memiliki makna, sebuah pemanfaatan pertumbuhan teknologi guna mendukung pelayanan pada industri keuangan.<sup>28</sup>

*Financial Technology* merupakan gabungan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. *Financial technology* adalah sebuah layanan yang menyediakan produk produk keuangan dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi informasi yang mengalami perkembangan yang pesat.<sup>29</sup>

Menurut Brummer dan Gorfine, *financial technology* adalah bentuk baru dari sistem pembayaran digital atau platform digunakan sebagai nilai pertukaran elektronik, pinjam meminjam dana, investasi, dan data analitik berbasis jaringan (*online*) yang memiliki karakteristik inovatif, disintermediaries, konvergen, berbiaya rendah,

---

<sup>28</sup> Fatimah Nasution, “Analisis SWOT *Financial Technology* (FINTECH) Perbankan Syariah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”, (Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023), hlm. 16.

<sup>29</sup> Maziyah Mazza Basya, dkk., “Strategi Pengembangan Fintech Syariah Dengan Pendekatan Business Model Canvas Di Indonesia”, *Journal Of Economics*, Volume 4 , No. 2, Juni 2020, hlm. 184.

*borderles*, dan demokrasi. Dalam *financial technology* terdapat sentuhan teknologi dan komputer dalam bidang keuangan. Berbagai produk dari *financial technology* didesain untuk mempermudah masyarakat mengakses produk dari *financial technology* tersebut baik berupa pinjaman, penghimpunan dana secara kolektif, pembayaran *online*, permodalan, investasi dan produk *financial technology* lainnya.<sup>30</sup>

**b. *Financial Technology* Syariah**

*financial technology* merupakan salah satu bisnis berbasis *software* dan teknologi modern yang menyediakan jasa keuangan. Perusahaan *financial technology* pada umumnya adalah perusahaan *start-up* yang memberikan layanan dan solusi keuangan kepada pelanggan seperti pembayaran *mobile*, transfer uang, pinjaman, penggalangan dana, dan bahkan manajemen aset. *Financial technology* Syariah berarti layanan dan solusi keuangan yang diberikan perusahaan teknologi/*start-up financial technology*, yang berbasis hukum-hukum Islam/syariah.

Pengertian *financial technology* Syariah menurut Mukhlisin, adalah kombinasi, inovasi yang ada dalam bidang keuangan dan teknologi yang memudahkan proses transaksi dan investasi berdasarkan nilai-nilai syariah. Ia berpendapat, walaupun *financial technology* ini merupakan terobosan baru tetapi mengalami

---

<sup>30</sup> Indriana, dkk., "Fintech Equity Crowdfunding Syariah Sebagai Solusi Akses Permodalan UMKM", *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, Vol. 10, No. 1, Juni 2022, hlm. 10.

perkembangan yang pesat. Islam merupakan agama yang komprehensif sehingga dalam bidang keuangan ini harus memiliki aturan yang sesuai dengan prinsipnya sesuai syariah.<sup>31</sup>

Saat ini, *financial technology* syariah dalam menjalani kegiatan usahanya di Indonesia wajib mengikuti ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah dan Peraturan OJK Nomor 77/POJK.01/2016 tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Rujukan dasar juga telah dibuat oleh Dewan Syariah Nasional terkait dengan keberadaan *financial technology* syariah ini. Dasarnya adalah MUI No.67/DSNMUI/III/2008 yang mengatur tentang ketentuan apa saja yang harus diikuti lembaga teknologi keuangan terbaru atau yang telah di inovasikan di Indonesia. Terhitung pada bulan September 2018 hanya terdapat 4 perusahaan teknologi keuangan syariah yang diresmikan oleh OJK sendiri.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Trimulato, dkk., “Service Eexcellent Bagi Fintech Syariah Di Tengah Kondisi COVID-19”, *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, Vol. 4, No.2, 2020, hlm. 19.

<sup>32</sup> Muhammad Saleh, dkk., “Analisis Penggunaan Fintech Syariah Perspektif Mashlahah Mursalah (Studi Pada Dana Syariah.Id)”, *e-Journal Al-Buhuts*, Vol. 16, No. 1, Juni 2020, hlm. 60-61.

**c. Dasar Hukum *Financial Technology***

*Financial Technology* (fintech) termasuk dalam layanan industri jasa keuangan digital. Berbicara mengenai dasar hukum *financial technology* di sebuah negara maka akan membahas tentang acuan hukum mengenai tata kelola jalannya sebuah sistem *financial technology*, hak dan kewajiban bagi masing-masing subjek hukum, termasuk perlindungan bagi konsumen *financial technology*. Layanan *financial technology* di Indonesia harusnya telah memiliki payung hukum yang mengatur secara umum jalannya *financial technology* sebagai berikut:

1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016

Peraturan OJK (POJK) ini tentang layanan berbasis teknologi informasi untuk kegiatan pinjam meminjam uang. Peraturan ini menjelaskan secara umum bagaimana tata pelaksanaan *financial technology peer to peer* serta pembagaaian-pembagian pelaksana hak dan tanggung jawab masing-masing. Pasal 1 ayat 3 menerangkan bahwa layanan berbasis teknologi informasi kegiatan pinjam meminjam uang merupakan layanan untuk mempertemukan antara peenerima pinjaman dan pemberi pinjaman dengan melakukan perjanjian pinjam meminjam secara

langsung mata uang rupiah, dengan menggunakan jaringan internet melalui sistem elektronik.<sup>33</sup>

2) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008

UU No. 11 tahun 2008 mengenai informasi dan transaksi elektronik, memaparkan bahwa kegiatan yang dilakukan menggunakan jaringan komputer atau media elektronik lainnya oleh subjek hukum disebut sebagai transaksi elektronik.

3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013

POJK Nomor 1 Tahun 2013 berkaitan dengan perlindungan konsumen untuk sektor jasa keuangan secara umum. Pada pasal 1 ayat 3 menjelaskan bahwa mencakup perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam perlindungan terhadap konsumen.

4) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999

UU nomor 8 tahun 1999 ini tentang perlindungan konsumen. Pada pasal 1 ayat 1 dan 2 menjelaskan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya untuk melindungi konsumen dengan di tegakkannya kepastian hukum. Konsumen mencakup diri sendiri, orang lain, keluarga, dan makhluk hidup lainnya yang tidak untuk diperdagangkan dan memakai produk yang tersedia dalam masyarakat baik barang atau jasa.

---

<sup>33</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Berbasis Teknologi Informasi untuk Kegiatan Pinjam Meminjam Uang.

5) Peraturan Pemerintah Nomor 82 Tahun 2012

Peraturan ini diterbitkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan transaksi elektronik sesuai dengan UU No.11 Tahun 2008. (PP Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012) Didalamnya mencakup aturan-aturan mengenai jalannya transaksi elektronik beserta hak dan kewajiban masing-masing pelaku subjek hukum.

6) Peraturan Bank Indonesia No. 19/12/PBI/2017

Peraturan bank Indonesia mengenai penyelenggaraan teknologi finansial ini ditetapkan sebagai acuan mengenai kewajiban bagi penyelenggara teknologi finansial untuk mendaftarkan di Bank Indonesia, khususnya yang melakukan layanan sistem pembayaran. Pada pasal 3 ayat (1) disebutkan kategori-kategori penyelenggaraan teknologi finansial, yaitu bagi penyelenggara sistem pembayaran; pinjaman, pembiayaan, dan penyediaan modal; pendukung pasar, manajemen investasi dan manajemen risiko; dan jasa keuangan lainnya.<sup>34</sup> Adapun acuan hukum secara khusus untuk *financial technology* syariah akan berpedoman pada Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu: Fatwa DSN MUI No.117/DSN-MUI/II/2018. Fatwa Dewan Syariah

---

<sup>34</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Financial Technology.

Nasional Majelis Ulama Indonesia ini mengenai prinsip syariah pada layanan pembiayaan berbasis digital.<sup>35</sup>

7) Al-Qur'an

Q.S Al-Qashash ayat 26:

قَالَتْ إِحْدَاهُمَا يَا أَبَتِ اسْتَجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَجَرْتُ الْقَوِيُّ الْأَمِينُ

“Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya”.<sup>36</sup>

Ayat tersebut menjadi suatu dasar dan landasan bahwa *financial technology* syariah hadir sebagai hal baru yang ketentuannya secara umum diatur dalam al-Qur'an. Seperti yang telah disebutkan, *financial technology* syariah memiliki perbedaan dengan *financial technology* konvensional salah satunya selalu berpedoman dengan prinsip syariah yakni adanya amanah atau sifat dapat dipercaya. Dalam menjalankan roda ekonomi, *financial technology* syariah hadir sebagai suatu terobosan yang menggunakan teknologi informasi dan layanan transaksi *online* dengan dasar saling percaya atau amanah.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah Berbasis Digital

<sup>36</sup> QS. Al-Qashash (28): 26.

<sup>37</sup> Atik Abidah, “Peran Al-Qur'an dan As-Sunnah dalam Perkembangan Ekonomi Syariah: Kajian, Peluang dan Tantangan Fintech Syariah” , dalam *Jurnal Muslim Heritage*, Volume 7, Nomor 1, 2022, hlm. 11

Hadits Nabi riwayat Muslim, Abu Daud, Tirmidzi, Nasa'idan Ibn Majah, dengan teks Muslim dari 'Ubadah bin Shamit. Nabi SAW bersabda:

“Juallah emas dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, sya'ir dengan sya'ir, kurma dengan kurma, dan garam dengan garam (dengan syarat harus) sama dan sejenis serta secara tunai. Jika jenisnya berbeda, juallah sekehendakmu jika dilakukan secara tunai”.

Selanjutnya dalam hadits Nabi SAW, riwayat Abu Daud dan Tirmidzi, dari Abu Hurairah, bahwa Rasulullah SAW. bersabda:

“Sampaikanlah amanah (titipan) kepada yang berhak menerimanya dan janganlah membalas khianat orang yang mengkhianatimu.”

Kedua hadits tersebut menjadi dasar hukum *financial technology* syariah dalam menjalankan layanan yang berbasis teknologi dan informasi, dan menjadi penguat dasar hukum pertama yakni al-Qur'an dan sesuai dengan fungsi sunnah sebagaimana yang dijelaskan pada ayat diatas.<sup>38</sup>

#### **d. Jenis-Jenis *Financial Technology* (Fintech)**

Ada beberapa jenis *financial technology*, yaitu sebagai berikut:

##### 1) *Financial Technology Peer To Peer Lending*

*Peer to Peer Lending* (P2P *lending*) adalah sebuah *start-up* yang menyediakan *platform* pinjaman *online*. Bagian permodalan

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hlm. 13.

yang sering dianggap paling strategis untuk membuka usaha, melahirkan ide banyak pihak untuk mendirikan *start-up* jenis ini. Dengan demikian, bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk membuka atau mengembangkan usaha dan layanannya, kini dapat menggunakan layanan *start-up* yang bergerak di bidang *peer to peer lending* (P2P *lending*). Konsep fintech mengadaptasi perkembangan yang dipadukan dengan sektor keuangan di lembaga perbankan, sehingga diharapkan dapat memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman, dan modern.

## 2) *Digital Payment*

Perkembangan teknologi membuat semua hal menjadi mudah termasuk dalam soal bertransaksi. Salah satu inovasi teknologi terbaru adalah *digital payment*. Sistem pembayaran ini mendukung segala macam transaksi serta berbagai kemudahan karena tidak perlu lagi repot transfer melalui ATM apalagi secara tunai. Metode pembayaran dengan menggunakan *digital payment*, terbilang lebih praktis. Pasalnya, tidak lagi membutuhkan proses transfer manual, yang tentu saja sangat merepotkan dan berisiko. Sementara metode pembayaran ini lebih aman karena cukup menggunakan perangkat *gadget* saja, cara kerja *digital payment* sama dengan *internet banking*.

### 3) *Crowdfunding*

*Crowdfunding* menciptakan peluang bagi pelaku bisnis untuk mengumpulkan dana yang cukup besar. Siapapun dapat menginvestasikan dana dalam sebuah ide atau bisnis. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, semakin banyak ide-ide kreatif dan inovatif bermunculan di dunia bisnis. Tentu saja, hal itu membuat peningkatan produktivitas dalam bisnis menjadi lebih baik. Namun, dalam dunia bisnis, ide kreatif dan inovatif saja tidak cukup jika tidak ada modal. Metode yang kini cukup populer diterapkan untuk memanfaatkan berbagai kreativitas tersebut adalah *crowdfunding*. *Crowdfunding* adalah metode penggalangan modal melalui upaya kolektif teman, keluarga, pelanggan, dan investor. Pendekatan ini memanfaatkan upaya kolektif sejumlah individu melalui basis internet dalam *platform* jaringan atau *crowdfunding* media sosial, sebagai sarana penjangkauan yang lebih luas.

### 4) *Microfinancing*

Pembiayaan mikro mencoba menjembatani permasalahan tersebut dengan menyalurkan modal usaha langsung dari pemberi pinjaman kepada calon peminjam. Sistem bisnis dirancang sedemikian rupa sehingga pengembaliannya kompetitif bagi pemberi pinjaman, tetapi tetap dapat dicapai oleh peminjam. Salah satu *start-up* yang bergerak di bidang pembiayaan mikro

adalah Amarta yang menghubungkan pengusaha mikro di pedesaan dengan investor *online*.<sup>39</sup>

**e. Manfaat *Financial Technology***

Adapun manfaat *financial technology*, adalah sebagai berikut:

1) *Financial Technology* Menunjang Perkembangan *Star-up* Keuangan

Ada lebih banyak perusahaan baru lingkungan dengan administrasi keuangan. *Financial Technology* saat ini yang membantu untuk mempermudah daerah setempat. Keadaan ini secara signifikan mempengaruhi latihan moneter daerah setempat.

2) *Financial Technology* Meminimalkan Keberadaan Penyedia Pinjaman Berbunga Tinggi

*Financial Technology* seharusnya memiliki pilihan untuk menjadi jawaban atas masalah keuangan individu, dari pada menyusahkan klien dengan bunga selangit. Untuk menghindari pemberi pinjaman predator dengan asumsi beberapa kepura-puraan organisasi *Financial Technology*, pastikan hanya memilih tahapanyang telah mendapatkan lisensi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3) *Financial Technology* Sebagai Sarana Alternatif Investasi

Selain menjadi jawaban atas kebutuhan subsidi, *Financial Technology* juga dapat berperan dalam administrasi keuangan

---

<sup>39</sup> Purnama Ramadani Silalahi dan Chairina, *Ekonomi Digital*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2023), hlm. 84.

dengan membantu membina aset. Di sini *parent pinters* dapat menjadi penyewa atau bank dengan hasil dari 10% menjadi 21% setiap tahun. Nilai ini jauh lebih menonjol daripada toko-toko spekulasi yang menghasilkan normal 7% setiap tahun.

#### 4) Memudahkan Layanan Finansial

Di antara jenis-jenis inovasi moneter yang disepakati otoritas, angsuran, kliring, dan pembayaran adalah salah satunya. misalnya, *e-wallet* yang berfungsi dengan pertukaran uang kapanpun dan dimana pun hanya dengan alat. Jalur angsuran mengubah metode pertukaran biasa, di mana kita harus pergi ke tempat atau kantor untuk mendapatkan administrasi keuangan. Semuanya saat ini lebih efektif dan efisien. Bahkan, tidak perlu keluar rumah untuk bertransaksi.

#### 5) Meningkatkan Taraf Hidup Masyarakat

Organisasi *Financial Technology* memiliki komitmen yang signifikan dalam membunuh kebutuhan, khususnya di negara-negara Asia Tenggara. Contoh inovasi keuangan terkait dengan ini adalah sebuah *startup* yang menawarkan bantuan administrasi untuk usaha mandiri. Kehadiran P2P *Lending* yang memberikan sedikit kantor spekulasi permodalan, juga membuka peluang bagi daerah setempat untuk mengembangkan asetnya.

6) Membantu UMKM Dalam Permodalan Dengan Bunga Ringan

Pendirian organisasi *Financial Technology* akhir-akhir ini telah memberikan pilihan pembiayaan lain yang lebih bersahabat kepada perusahaan swasta. Ini terutama proses aplikasi yang lebih terbatas, prasyarat sederhana, dan biaya pinjaman rendah seperti di *Financial Technology P2P Lending*.

7) Mendukung Program Inklusi Keuangan Nasional

Ideal bagi semua orang untuk mendapatkan administrasi dari yayasan keuangan. Kebebasan ini harus menghubungi semua individu dengan cara yang membantu, ideal, berguna, dan masuk akal. Kemajuan pesat inovasi moneter akan mendukung program untuk mencapai tujuannya.<sup>40</sup>

*Financial technology* dapat digunakan untuk memberikan kemudahan diantara peminjam dana dengan pemberi pinjaman. Kehadiran *financial technology* tentunya sangat membantu masyarakat di suatu negara. Masyarakat yang membutuhkan produk finansial tertentu, dapat dilakukan dengan mudah mengajukan permohonan secara online. Adanya kemudahan tersebut pelayanan *Financial Technology* ini ditunjukkan bahwa mekanisme kerja yang dapat digolongkan cepat dan mudah serta kebutuhan dokumen untuk mendapatkan produk *financial* terkait dapat diminimalkan. Selain itu, manfaat dari *financial technology* syariah, beberapa diantaranya:

---

<sup>40</sup> *Ibid*, hlm. 94.

1) Membantu Para Pelaku UMKM

Apabila mengajukan pembiayaan melalui bank biasanya diperlukan beberapa persyaratan yang lebih rumit dibandingkan dengan *Financial Technology*. Sehingga *Financial Technology* di nilai mampu untuk memberikan pendanaan, khususnya bagi para pelaku UMKM untuk mengembangkan usahanya.

2) Menghindari Adanya Riba

Berbeda dengan *Financial Technology* konvensional, *Financial Technology* syariah akan mengedepankan prinsip syariah dalam setiap transaksinya. Diantaranya terbebas dari maysir, gharar dan riba. Oleh karena itu masyarakat tidak perlu ragu karena transaksi *financial technology* syariah lebih aman karena tidak terdapat bunga.

3) Memberikan Keuntungan Banyak Pihak

*Financial technology* juga berperan sebagai jembatan antara pihak dengan dana berlebih (*surplus*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*defisit*) agar terjadi keseimbangan diantara keduanya. Jadi *financial technology*, tidak hanya menguntungkan masyarakat menengah atas dengan mendapatkan keuntungan saja, melainkan juga berperan dalam mensejahterakan ekonomi masyarakat menengah bawah dengan usaha kecil agar mampu untuk mengembangkan usahanya dengan mudah.

#### 4) Prosesnya Yang Mudah

*Financial Technology* merupakan inovasi layanan keuangan yang berbasis sistem informasi dan teknologi digital saat ini, sehingga transaksi dapat dilakukan dengan mudah kapan pun dan dimana pun. Adanya *Financial Technology* menjadikan setiap transaksi keuangan dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

#### 5) *Financial Technology* Syariah Lebih Aman

Prinsip yang digunakan dalam *Financial Technology* syariah yakni bebas dari riba dan dalam praktiknya selalu mengacu kepada syariat islam. Hal ini menandakan bahwa *Financial Technology* syariah lebih aman karena tidak mengandung unsur riba, maysir, dan gharar. Seperti yang telah diketahui bahwa dalam menjalankan usahanya, *Financial Technology* syariah wajib mengikuti aturan dari DSN MUI dan OJK sehingga masyarakat tidak perlu khawatir akan adanya penipuan dan penyalahgunaan. *Financial Technology* syariah juga sangat transparan dan adanya keterbukaan terkait dengan pelaporan keuangannya. Fintech syariah merupakan alternatif bagi masyarakat untuk menghindari adanya riba dimana riba hanya akan menguntungkan salah satu pihak saja namun merugikan pihak yang lainnya.<sup>41</sup>

---

<sup>41</sup> Ana Tony Roby Candra Yudha, *Op.Cit.*, hlm. 19-22.

#### **4. Mobile Banking**

##### **a. Pengertian *Mobile Banking***

Menurut Bank Indonesia (BI) *mobile banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui teknologi internet.<sup>42</sup>

*Mobile Banking* merupakan layanan perbankan yang diakses nasabah melalui smartphone untuk melakukan aktivitas perbankan seperti transfer, cek saldo, pembayaran, dan pembelian.<sup>43</sup>

##### **b. Kemudahan dan Kelemahan *Mobile Banking***

Kemudahan yang ditawarkan *mobile banking*, yaitu kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, seperti isi ulang pulsa, transfer, pembayaran tagihan kartu kredit. Adapun kelemahan *mobile banking*, yaitu:

- 1) Adanya *hacker* untuk mendapatkan informasi *account* atau debit dan informasi kartu kredit dari pengguna.
- 2) Pengiriman pemberitahuan transaksi yang terlambat diterima oleh nasabah.
- 3) Kesalahan pengiriman ke nomor lain.

---

<sup>42</sup> Rumaini Rumaini, dkk., “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi”, dalam *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, Vol. 1, No. 5 Oktober 2023, hlm. 17.

<sup>43</sup> Nanda Nurisya Merliani dan Retno Waluyo, “Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking pada BANK XYZ”, dalam *Jurnal Rekayasa Informasi*, Vol.11 No.2 Oktober 2022, hlm. 88.

- 4) Tidak diterimanya pemberitahuan dari pihak bank, walaupun nasabah telah melakukan transaksi.
- 5) Sampai saat ini notifikasi sering tertunda sehingga transaksi yang seharusnya real time menjadi tidak real time.<sup>44</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Peneliti memperkuat penelitian ini dengan mencantumkan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Dwiyana Pratiwi (Skripsi, UIN Raden Fathah Palembang, 2022)	Analisis SWOT Penerapan <i>Financial Technology</i> (Fintech) Perbankan Syariah (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>Fintech</i> dan industri perbankan dapat berjalan beriringan, bergandengan tangan untuk bersama-sama mencapai tujuan memajukan pembangunan ekonomi nasional. <i>Financial Technology</i> telah berperan penting dalam setiap transaksi yang ada pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang. Bank syariah memiliki andil besar dalam sektor ekonomi dan jika mereka dapat memanfaatkan <i>fintech</i> dengan baik. Bank syariah tidak mungkin mencapai kemajuan dan kilau yang lebih besar.

<sup>44</sup> Boedi Abdullah, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2019), hlm. 178.

2	Syarifah Isnaini (Jurnal Pendidikan: SEROJA, Vol. 1, No.1, Tahun 2022)	Analisis SWOT <i>Financial Technology</i> (FinTech) Perbankan Syariah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa analisis SWOT <i>Financial Technology</i> (FinTech) terkait <i>mobile banking</i> Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu kekuatan ( <i>Strength</i> ), kemudahan melakukan transaksi dimana saja dan kapan saja, efisiensi waktu sehingga nasabah tidak bersusah payah untuk datang ke Bank Sumut Cabang Syariahnya langsung. Kelemahan ( <i>Weakness</i> ), membutuhkan koneksi internet yang mendukung, pengetahuan nasabah mengenai <i>fintech</i> terkait <i>mobile banking</i> masih relatif rendah. Peluang ( <i>Opportunity</i> ), adanya penerapan teknologi-teknologi baru dalam pengembangan IT. Ancaman ( <i>Threat</i> ), adanya <i>cybercrime</i> atau kejahatan.
3	Arni Yuliza (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2023)	Analisis SWOT Terhadap Penerapan <i>Financial Technology</i> (Fintech) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah)	Hasil Penelitian menyimpulkan bahwa berdasarkan hasil analisis SWOT terkait peluang dan tantangan diperoleh beberapa alternatif strategi yang dapat dilakukan oleh bank Aceh Syariah yaitu, meningkatkan dan menjamin kualitas layanan dengan memberikan penjelasan terkait adanya perubahan sistem dari <i>offline</i> menjadi <i>online</i> dan menjaga terjadinya gangguan sistem saat nasabah melakukan transaksi. Selanjutnya dengan mengadakan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan terus melakukan pembaharuan sistem layanan, melakukan kerja sama lebih banyak dengan berbagai

			<i>provider</i> penyedia layanan jaringan internet serta memperluas kerja sama dengan perusahaan berbasis teknologi guna meningkatkan keamanan dalam sistem jaringan Bank Aceh Syariah.
4	Selfi Hastria Ningsih (Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Vol. 8, No. 1, 2023)	Analisis SWOT <i>Financial Technology</i> pada Perbankan Syariah di Era Revolusi Industri 4.0	hasil peneitian analisis SWOT <i>Financial Teknologi</i> Pada Perbankan Syariah di Era Revolusi Industri 4.0 menunjukkan bahwa Perbankan syariah memiliki kekuatan bahwa transaksi secara <i>online</i> dengan <i>fintech</i> mampu memberikan layanan yang baik serta menjangkau nasabah diberbagai penjuru Namun ketersediaan internet yang tidak stabil menjadi suatu kelemahan yang membutuhkan solusi yang kongrit.
5	Ridwan Muchlis (Jurnal At-Tawassuth, Vol. 3, No. 2, 2018)	Analisis SWOT <i>Financial Technology</i> (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan)	Hasil penelitian ini Berdasarkan analisis SWOT pada <i>FinTech</i> pembiayaan pada perbankan syariah diketahui bahwa perkembangan <i>product development</i> akan semakin baik, dimana <i>FinTech</i> akan selalu dapat mengikuti perkembangan yang ada dan mudah untuk disesuaikan, sesuai dengan perkembangan kebutuhan nasabah.

6	Lucky Ades Tiyan. (Jurnal Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance, Volume 2, No 1, 2021)	Analisis SWOT <i>Financial Technology</i> (FINTECH) Perbankan Syariah dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah	Meskipun telah memiliki fasilitas berbasis financial technology pada halaman website, namun belum diimplementasikan sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, Bank Syariah belum sepenuhnya optimal dalam menyalurkan pembiayaan berbasis Fintech. Bank Syariah lebih memfokuskan implementasi Fintech pada pelayanan nasabah.
7	Immanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 20, No.1, 2017)	Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia	Teknologi Finansial memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia. Sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikannya untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, khususnya bagi masyarakat tinggal di daerah 3T (Terdepan, Terluar, dan Terpencil).

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, adalah:

- a. Pada penelitian Dwiyana Pratiwi, persamaan pada penelitiannya yaitu membahas Analisis SWOT *Financial Technology*, sedangkan perbedaannya terdapat pada waktu dan lokasinya, Dwiyana Pratiwi melakukan penelitian di PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang, sedangkan penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

- b. Pada penelitian Syarifah Isnaini, perbedaannya terletak pada lokasi dan waktu penelitian, Syarifah Isnaini melakukan penelitian di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, sedangkan peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Dan persamaan pada penelitiannya yaitu membahas Analisis SWOT *Financial Technology*.
- c. Pada penelitian Arni Yuliza, terdapat perbedaan pada penelitian ini yaitu pada lokasi yang diteliti, Arni Yuliza melakukan penelitian di PT Bank Aceh Syariah dan sedangkan peneliti melakukan penelitian ini di PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan. Dan adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Arni yuliza yaitu membahas Analisis SWOT Penerapan *Financial technology*.
- d. Pada penelitian yang dilakukan Selfi Hastria Ningsih, Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Selfi Hastria Ningsih yaitu penelitian ini meneliti Analisis SWOT *Financial Technology* pada perbankan syariah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, sedangkan penelitian Selfi Hastria Ningsih meneliti Analisis SWOT *Financial Technology* pada Perbankan Syariah di Era revolusi Industri 4.0, dan persamaan penelitian ini dengan penelitian beliau yaitu membahas Analisis SWOT *Financial Technology* pada perbankan syariah.
- e. Pada penelitian yang dilakukan saudara Ridwan Muchlis, terdapat pada perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu Ridwan Muchlis meneliti terkait Analisis SWOT *Financial Technology* pembiayaan

perbankan syariah pada empat Bank syariah yang berbeda, sedangkan penelitian ini hanya meneliti Analisis SWOT Penerapan *Financial technology* pada layanan *Mobile Banking* hanya pada satu bank syariah yaitu PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, dan persamaan pada penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan Ridwan Muchlis yaitu membahas Analisis SWOT *Financial Technology*.

- f. Pada penelitian yang dilakukan oleh saudara Lucky Ades Tiyan,dkk., terdapat perbedaan pada penelitian ini, penelitian yang dilakukan oleh Lucky Ades Tiyan yaitu Analisis SWOT *Financial Technology* Perbankan Syariah dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan, sedangkan penelitian ini meneliti Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Lucky Ades Tiyan,dkk., yaitu terkait dengan Analisis SWOT *Financial Technology*.
- g. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh saudara Immanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto terdapat perbedaan dengan penelitian ini yaitu membahas terkait Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia, sedangkan penelitian ini membahas sedangkan penelitian ini meneliti Analisis SWOT penerapan *financial technology* layanan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Immanuel Adhitya Wulanata

Chrismastianto yaitu, terkait dengan Analisis SWOT *Financial Technology*.

Adapun urgensi penelitian ini yaitu pentingnya analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dilakukan, salah satunya untuk menghadapi segala macam rintangan dan menemukan solusinya. Melalui analisis SWOT, perusahaan dapat mengubah kelemahan menjadi kekuatan, meminimalkan kerugian, dan memahami ancaman serta peluang yang mungkin dihadapi di lingkungan bisnis. Analisis SWOT bukan hanya sebuah alat evaluasi, tetapi juga merupakan panduan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam mengelola bisnis dan mengoptimalkan kinerja perusahaan jangka panjang.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, yang berlokasi di Jl. Sudirman No.130 A, Wek I, Padangsidempuan Utara, Kota Padangsidempuan, Sumatera Utara. Dan waktu pada penelitian ini dimulai pada tanggal 14 Maret 2024 sampai selesai.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan metode analisis SWOT, data yang terkumpul berbentuk kata-kata dan gambar sehingga tidak menekankan pada angka. Sedangkan jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan, karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi data yang ditemukan di lapangan.

Strauss dan Corbin mendefenisikan penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang hasil temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.<sup>45</sup>

#### **C. Unit Analisis/Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah sesuatu atau satuan tertentu di mana objek penelitian tersebut berada (melekat), yang dimaksud dengan unit analisis

---

<sup>45</sup> Helaluddin dan Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*, (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2019), hlm. 10.

dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian.<sup>46</sup>

Adapun subjek penelitian ini adalah orang yang akan mendeskripsikan terkait Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, dan informan pada penelitian ini yaitu Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* (BOSM), Ibu Halimahtusahdiah selaku *Customer Service*, Ibu Ermi Fauziah selaku *Cutomer Service*, Ibu Farida Hanum selaku nasabah, dan Ibu Sulastri Siregar selaku nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian yaitu subjek darimana data diperoleh. Adapun sumber data pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal.<sup>47</sup> Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui metode wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* (BOSM), Ibu Halimahtusahdiah selaku *Customer Service*, Ibu Ermi Fauziah selaku *Cutomer Service*, Ibu Farida Hanum selaku nasabah, dan Ibu Sulastri

---

<sup>46</sup> Muslich Ansori dan Sri Isnawati, *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), hlm. 114.

<sup>47</sup> Asep Hermawan, *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), hlm. 168.

Siregar selaku nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan struktur data historis yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain.<sup>48</sup> Data sekunder pada penelitian ini diperoleh melalui buku, artikel jurnal, ulasan nasabah pada *google playstore* dan karya ilmiah yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji pada penelitian ini.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan pada penelitian ini, maka digunakan instrument untuk memperoleh data-data yang diperlukan pada penelitian ini, yaitu:

### 1. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh informasi dari responden.<sup>49</sup> Wawancara pada penelitian ini dilakukan oleh peneliti terhadap Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager (BOSM)*, Ibu Halimahtusahdiah selaku *Customer Service*, Ibu Ermi Fauziah selaku *Customer Service*, Ibu Farida Hanum selaku nasabah, dan Ibu Sulastri Siregar selaku nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.. untuk mengumpulkan data dengan cara mengadakan wawancara tatap muka secara langsung.

---

<sup>48</sup> *Ibid.*

<sup>49</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm 198.

## 2. Kuesioner

Kuesioner adalah sebuah metode sebagai sarana pengumpulan data dengan menyebarkan beberapa pertanyaan ataupun pernyataan berupa teks/tertulis pada responden untuk dicari jawabannya. Kuesioner bisa berbentuk terbuka ataupun tertutup, yang disebarkan secara langsung/tatap muka, lewat surat/pos dan media internet.<sup>50</sup> Peneliti menggunakan kuesioner untuk mengukur tingkat kuadran pada Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber sumber satu dapat berupa buku buku, dokumen, arsip, notulensi, makalah, yang ada kaitanya dengan masalah yang hendak diteliti dengan cara melihat dan mengamati langsung.<sup>51</sup> Dokumentasi merupakan pelengkap dari metode wawancara dalam penelitian ini. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumentasi hasil wawancara, dokumentasi profil PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, buku-buku atau literatur lain seperti jurnal yang berkaitan dengan *financial technology* , maupun perbankan Syariah.

---

<sup>50</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hlm. 142.

<sup>51</sup> Marrison, *Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012). hlm. 89.

## **F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Agar keabsahan data yang telah diperoleh pada penelitian ini, maka peneliti menggunakan beberapa teknik pengecekan keabsahan data untuk menghindari kesalahan dan kekeliruan pada data yang telah diperoleh. Pengecekan keabsahan data didasarkan pada kriteria derajat kepercayaan dengan teknik triangulasi, ketekunan, pengamatan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi untuk melakukan pengecekan keabsahan data. Triangulasi merupakan teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada sesuatu diluar data untuk keperluan mengecek atau sebagai pembanding terhadap data yang telah ada. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, hasil wawancara, dan diskusi dengan teman sejawat.<sup>52</sup>

## **G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik pengolahan data adalah langkah paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian yaitu untuk memperoleh data. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek yang sesuai dengan apa adanya atau keadaan yang sebenarnya dan sering disebut dengan penelitian eksperimen. Analisis data bertujuan untuk menyempurnakan seluruh data yang terkumpul, menyajikan secara sistematis, kemudian mengolah, menafsirkan, dan memaknai data tersebut.

---

<sup>52</sup> Deny Nofriansyah, *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 12.

Analisis data merupakan upaya pemecahan permasalahan penelitian untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang diteliti, pada penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif deskriptif, analisis IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*). Analisis SWOT membandingkan faktor internal dan faktor eksternal.

1. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar peranan dari faktor-faktor internal yang terdapat pada perusahaan. Matriks IFAS menggambarkan kondisi internal perusahaan yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan yang dihitung berdasarkan bobot dan rating. Berikut ini tabel matriks IFAS:

**Tabel 3.1 IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)**

Faktor-faktor strategis internal	Bobot	Rating	Nilai Skor
Kekuatan ( <i>Strength</i> )			
1.			
2.			
Dst			
<b>Subtotal</b>			
Kelemahan ( <i>weakness</i> )			
1.			
2.			
Dst			
<b>Subtotal</b>			
<b>Total</b>	<b>1,0</b>		

Matriks evaluasi faktor internal dikembangkan dalam lima langkah yaitu:

- a) Menentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan serta kelemahan perusahaan.
- b) Memberi bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap posisi strategis perusahaan. (semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi skor total 1,00).
- c) Memberi peringkat 1 sampai 4 bagi masing-masing faktor untuk menunjukkan apakah faktor tersebut memiliki kelemahan yang besar (rating = 1), kelemahan kecil (rating = 2), kekuatan yang kecil (rating = 3), dan kekuatan yang besar (rating = 4). Jadi sebenarnya, rating mengacu pada perusahaan, sedangkan bobot mengacu pada industri dimana perusahaan berada.
- d) Kalikan masing-masing bobot dengan ratingnya untuk mendapatkan skor.
- e) Jumlahkan total skor masing-masing variabel. Berapapun banyaknya faktor yang dimasukkan ke dalam matriks IFAS, total rata-rata tertimbang berkisar antara yang rendah 1,0 dan tertinggi 4,0 dengan rata-rata 2,5. Jika total rata-rata dibawah 2,5 menandakan bahwa secara internal perusahaan lemah, sedangkan nilai diatas 2,5 mengidentifikasi bahwa posisi internal yang kuat.

## 2. Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*) digunakan untuk mengetahui seberapa besar peranan dari faktor-faktor eksternal perusahaan. Matriks EFAS menggambarkan kondisi eksternal perusahaan yang terdiri dari peluang dan ancaman yang dihitung berdasarkan bobot dan rating. Berikut adalah tabel matriks EFAS:

**Tabel 3.2 EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)**

Faktor Strategis Internal	Bobot	Rating	Skor
Peluang ( <i>Opportunity</i> )			
1.			
2.			
Dst			
<b>Subtotal</b>			
Ancaman ( <i>Threath</i> )			
1.			
2.			
Dst			
<b>Subtotal</b>			
<b>Total</b>	<b>1,0</b>		

Matriks evaluasi faktor eksternal dikembangkan dalam lima langkah yaitu:

- a) Menentukan faktor-faktor peluang dan ancaman.
- b) Memberi bobot masing-masing faktor mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak peting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis. Jumlah seluruh bobot harus sama dengan 1,00.
- c) Menghitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai 1 sampai 4, dimana 4 (respon sangat

rendah), 3 (respon di atas rata-rata), 2 (respon rata-rata), 1 (respon di bawah rata-rata). Rating ini berdasarkan pada efektivitas strategi perusahaan, dengan demikian nilainya berdasarkan kondisi perusahaan.

- d) Mengkalikan masing-masing bobot dengan ratingnya untuk mendapatkan skor.
- e) Jumlahkan semua skor untuk mendapatkan total skor perusahaan. Nilai total ini menunjukkan bagaimana perusahaan tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis internalnya. Sudah tentu bahwa dalam matriks EFAS, kemungkinan nilai tertinggi total skor adalah 4,0 dan terendah 1,0. Total skor 4,0 mengidentifikasi bahwa perusahaan merespon peluang yang ada dengan cara yang luar biasa dan menghindari ancaman-ancaman dipasar industrinya. Total skor 1,0 menunjukkan bahwa strategi-strategi perusahaan tidak memanfaatkan peluang atau tidak menghindari ancaman eksternal.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

##### **1. Sejarah Umum Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. PT. Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil *merger* antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran PT. Bank Syariah Indonesia. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

PT. Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru

pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan PT. Bank Syariah Indonesia juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.<sup>53</sup>

PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan merupakan kantor cabang Bank Syariah Indonesia yang terletak di Pusat Kota Padangsidimpuan yang beralamat Jl. Sudirman Kel No.130 A, Wek I, Kec. Padangsidimpuan Utara, Kota Padang Sidimpuan, Sumatera Utara 22711.

## **2. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan**

### **a. Visi**

*Top 10 Global Islamic Bank*

### **b. Misi**

- 1) Memberi akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

---

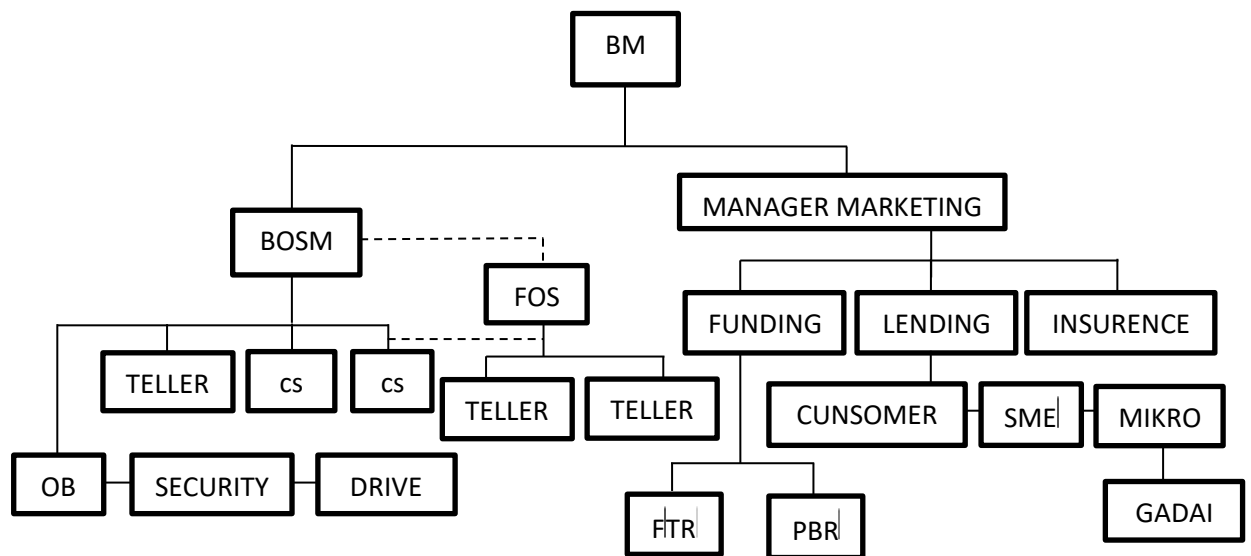
<sup>53</sup> Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> di akses 19 April 2024.

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.<sup>54</sup>

### 3. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan

Struktur organisasi merupakan suatu susunan yang berisi pembagian peran dan tugas setiap orang berdasarkan jabatan yang diembannya di perusahaan tersebut. Berikut ini merupakan struktur organisasi BSI KC Padangsidimpuan:

**Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Padangsidimpuan**



Keterangan:

No	Nama	Jabatan
1	Romeo Kamajaya	<i>Branch Manager</i>
2	Sri Wahyuni	<i>Branch Operation Service Manager</i>
3	Virzha Ananda Riri Oktaviani	<i>FOS</i>

<sup>54</sup> Bank Syariah Indonesia, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> di akses 19 April 2024.

4	Ila	<i>Teller</i>
5	Imam Saleh	<i>Teller</i>
6	Ayu Annisa	<i>Teller</i>
7	Erni Fauziah	Cs
8	Halimahtusahdiah D	Cs
9	Devi	<i>Funding</i>
10	Della	<i>Funding</i>
11	Eka	<i>Consumer</i>
12	Yuni	<i>Consumer</i>
13	Aswin	<i>Consumer</i>
14	Panghasian	SME
15	Adi	Mikro
16	Andri	Mikro
17	Ebda	Mikro
18	Lisna	Gadai
19	Kiki	Gadai
20	Rina	<i>Insurance</i>
21	Safran	<i>Office Boy</i>
22	Aldino	<i>Office Boy</i>
23	Adam Rusli	<i>Security</i>
24	Saddam	<i>Security</i>
25	Lagut	<i>Driver</i>

Sumber: PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

#### 4. Sejarah *Mobile Banking*

Excelcom memperkenalkan *mobile banking* untuk pertama kalinya pada tahun 1995. Kemunculan *mobile banking* ini menghasilkan tanggapan yang luas dari masyarakat umum. Pengenalan *mobile banking* didorong oleh keinginan bank untuk mendapatkan kepercayaan yang lebih besar dari nasabahnya. Salah satu cara yang bisa dilakukan adalah dengan memanfaatkan teknologi. Ketika *mobile banking* pertama kali diperkenalkan di Indonesia pada tahun 2001, PT Bank Sentral Asia, Tbk merupakan bank pertama yang dengan tegas membangun sistem *mobile banking* di Indonesia.

Teknologi yang berkembang pesat harus dimanfaatkan dengan cepat dan hati-hati. Berbagai teknologi mutakhir yang tersedia bagi bank untuk digunakan dalam operasionalnya guna meningkatkan mutu layanan yang tersedia. Oleh karena itu, bank-bank yang tersebar di seluruh tanah air menciptakan inovasi baru dengan memperkenalkan *mobile banking*. Sebagai contoh, di Indonesia, bank-bank nasional, atau bahkan bank-bank pemerintah, telah bekerja sama untuk memperkenalkan teknologi *mobile banking*.

## **B. Deskripsi Data**

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, dimana penelitian akan memaparkan hasil penelitian mengenai Analisis SWOT Penerapan Financial Technology Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Berikut adalah hasil yang didapatkan secara langsung dari hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di lokasi penelitian yaitu BSI KC Padangsidempuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* pada tanggal 14 Maret 2024, pukul 12:16 WIB di kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, beliau mengatakan:

“Seluruh lembaga keuangan yang menerapkan teknologi merupakan sebuah *Financial Technology*. Jadi, semua pelayanan BSI yang berbasis teknologi termasuk *Mobile Banking* merupakan *Financial Technology* dan semua pelayanan yang ada di BSI sudah menggunakan teknologi. Contohnya seperti membuka

rekening, pembayaran listrik, dan lain-lain sudah bisa dilakukan secara online menggunakan *BSI Mobile*".<sup>55</sup>

Menurut hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa semua pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan yang berbasis teknologi termasuk *Mobile Banking* merupakan sebuah *Financial Technology*.

## 1. Analisis Faktor Internal

### a. *Strengths* (Kekuatan)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* BSI KC Padangsidempuan pada tanggal 14 Maret 2024, pukul 12:16 WIB di kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, beliau mengatakan:

“Yang menjadi kekuatan dari *BSI Mobile* yaitu untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. *BSI Mobile* juga dapat memberikan informasi yang transparan kepada nasabah dengan cepat, seperti untuk cek saldo, pembayaran, dan pembelian serta melihat mutasi tanpa harus mengantri lama datang ke Kantor BSI”.<sup>56</sup>

Hal ini juga di tambah oleh Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* BSI KC Padangsidempuan, Beliau mengatakan:

---

<sup>55</sup> Sri Wahyuni, Branch Operation Service Manager PT. BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 14 Maret 2024. Pukul 12.16 WIB).

<sup>56</sup> Sri Wahyuni, Branch Operation Service Manager PT. BSI KC Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 14 Maret 2024. Pukul 12.16 WIB).

“Akad dan fitur zakat, infaq, sedekah dan wakaf juga menjadi kekuatan *BSI Mobile* dan menjadi pembeda dengan aplikasi lain. Jika nasabah ingin membeli hewan qurban dan aqiqah, bayar pelunasan tabungan haji, dan mengajukan pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah bisa diakses dengan hanya menggunakan *BSI Mobile*. Hal tersebut merupakan suatu kelebihan yang tidak di miliki oleh layanan *financial technology* lain”.<sup>57</sup>

Hal tersebut juga diperkuat oleh Ibu Erni selaku *Customer Service*

*BSI KC Padangsidimpun*, dan beliau mengatakan bahwa:

“Dengan adanya *BSI Mobile* dapat menjadi alternatif pelayanan yang efisien dari Bank yang mana tujuannya untuk memudahkan nasabah sehingga nasabah tidak perlu keluar rumah ketika ingin melakukan transaksi. *BSI Mobile* juga dapat menghemat biaya dan waktu, karena nasabah tidak perlu repot keluar rumah karena hanya dengan menggunakan *smartphone* nasabah dapat melakukan kegiatan perbankan dimanapun dan kapanpun”.<sup>58</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Halimah selaku *Customer*

*Service BSI KC Padangsidimpun*, Beliau mengatakan:

“*BSI Mobile* merupakan salah satu bentuk *financial technology* yang mana *BSI Mobile* merupakan layanan keuangan yang dipadukan dengan teknologi. Menurut saya yang menjadi keunggulan *BSI Mobile* yaitu karena dapat memberikan kemudahan bagi nasabah, maka kami terus mengembangkan inovasi serta menambah fitur-fitur sesuai kebutuhan nasabah”.<sup>59</sup>

Keunggulan dari *Financial Technology* pada layanan *BSI Mobile*

juga dapat di rasakan oleh nasabah yang memudahkan mereka dalam melakukan kegiatan perbankan. Seperti hasil wawancara dengan Ibu

---

<sup>57</sup> Sri Wahyuni, Branch Operation Service Manager PT. BSI KCP Padangsidimpun, wawancara (Padangsidimpun, 14 Maret 2024. Pukul 12.16 WIB).

<sup>58</sup> Erni Fauziah, Customer Service PT. BSI KCP Padangsidimpun, wawancara (Padangsidimpun, 15 Mei 2024. Pukul 16.05 WIB).

<sup>59</sup> Halimahtusahdiah, Customer Service PT. BSI KCP Padangsidimpun, wawancara (Padangsidimpun, 15 Mei 2024. Pukul 16.15 WIB).

Farida Hanum selaku nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking*, beliau mengatakan:

“Saya menggunakan layanan *mobile banking* sudah lumayan lama, dan menurut saya kelebihan dari BSI *Mobile* ini saya jadi gampang dalam melakukan transaksi dan saya tidak perlu repot datang ke kantor cabang. Biaya transfer ke bank lain itu mahal dengan adanya fitur BI Fast biaya transfer hanya Rp. 2.500 dan itu sangat membantu bagi saya”.<sup>60</sup>

Berdasarkan paparan hasil wawancara di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa beberapa hal yang menjadi kekuatan dari BSI *Mobile* yaitu memudahkan penggunaanya untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun dan dapat diakses selama 24 jam tanpa harus capek datang ke kantor cabang, fitur-fitur yang terdapat pada BSI *Mobile* lengkap seperti adanya fitur BI Fast yang menghemat biaya transfer antar bank, serta memberikan informasi yang transparan bagi nasabah.

**b. Weaknesses (Kelemahan)**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* BSI KC Padangsidempuan pada tanggal 14 Maret 2024, pukul 12:16 WIB di kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, beliau mengatakan:

“Setiap kita yang menggunakan *Financial Technology* pasti ada kelemahannya, contohnya saja ketika kita ingin melakukan transaksi tiba-tiba sinyal *smartphone* kita hilang otomatis BSI

---

<sup>60</sup> Farida Hanum, Nasabah, *wawancara* (Padangsidempuan, 15 Mei 2024. Pukul 16.44 WIB).

*Mobile* tidak dapat diakses. Makanya ahli IT sangat diperlukan untuk menyempurnakan *Financial Technology* dengan adanya perbaikan terus-menerus atau *maintenance*".<sup>61</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Halimah selaku *Customer Service* BSI KC Padangsidimpuan, beliau mengatakan:

"Menurut saya kekurangan dari layanan *mobile banking* menurut keluhan nasabah yaitu terkadang ketika melakukan transfer kadang terkendala dan saldo sudah terpotong, sistemnya juga sering *maintenance*".<sup>62</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh nasabah ibu Sulastrisiregar pada saat wawancara, beliau mengatakan:

"Kekurangan dari BSI *Mobile* ini menurut saya yaitu adanya gangguan jaringan. Saya pernah transfer uang tapi terjadi kendala dan ketika saya cek ternyata saldo saya sudah diberkurang. Saran dari saya apabila ada hal yang aneh pada akun rekening kita, kita lapor ke pihak BSI terdekat, dan apabila tidak ada tanggapan minta saja rekening koran. Karena di dalam rekening koran semua aktivitas transaksi tercatat secara rinci, ibaratnya rekening koran ini adalah cctvnya".<sup>63</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh nasabah Ahmad Khairuddin dalam ulasannya di *Google Play Store* juga mengatakan:

"BSI perlu membenahi lagi *mobile* aplikasinya, transaksi sering terkendala dikarenakan lama, sering *maintenance*, dan eror. Padahal sudah senang punya tabungan syariah yang beneran pas sesuai kebutuhan".<sup>64</sup>

---

<sup>61</sup> Sri Wahyuni, Branch Operation Service Manager PT. BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 14 Maret 2024. Pukul 12.16 WIB).

<sup>62</sup> Halimahtusahdiah, Customer Service PT. BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 15 Mei 2024. Pukul 16.15 WIB).

<sup>63</sup> Sulastrisiregar, Nasabah, Wawancara (Padangsidimpuan, 15 Mei 2024. Pukul 17.05 WIB).

<sup>64</sup> Ahmad Khairuddin, Nasabah, Ulasan BSI Mobile (Google Play Store, diakses 18 April 2024. Pukul 19.32 WIB).

Berdasarkan paparan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwasanya yang menjadi kelemahan dari BSI *Mobile* yaitu, Sering terkendala koneksi internet, sering terkendala saat transfer dan saldo sudah berkurang, dan juga sering *maintenance* yang mana ketika proses *maintenance* semua *server* dimatikan sesaat untuk mencegah kebocoran data oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seperti *Hacker*.

## 2. Analisis Faktor Eksternal

### a. *Opportunities* (Peluang)

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* BSI KC Padangsidempuan pada tanggal 14 Maret 2024, pukul 12:16 WIB di kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan, beliau mengatakan:

“Peluangnya sangat besar, karena semakin banyak orang yang menggunakan *smartphone*, maka transaksi keuangan sudah di alihkan ke *smartphone* untuk memudahkan nasabah, serta mayoritas penduduk Kota Padangsidempuan adalah Muslim. BSI *Mobile* juga memiliki fitur BSI Care yang mana nasabah dapat memberikan keluhan tanpa harus datang ke kantor cabang. Bank yang tidak menganut *Financial Technology* merupakan hal yang membuat bank tersebut tertinggal”.<sup>65</sup>

Hal ini juga di tambah oleh Ibu Erni Fauziah selaku *Customer Service* BSI KC Padangsidempuan, Beliau mengatakan:

---

<sup>65</sup> Sri Wahyuni, Branch Operation Service Manager PT. BSI KCP Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 14 Maret 2024. Pukul 12.16 WIB).

“BSI menggunakan sistem syariah, akan tetapi anak muda sekarang bisa dikatakan tidak welcome dengan syariah, kalau kita bicara disidimpuan mayoritas nasabahnya itu muslim dan hanya orang dewasa karena kebanyakan dari mereka yang melek akan syariah. UIN juga bisa menjadi salah satu pelopor yang mana syariah bisa disandingkan dengan teknologi”.<sup>66</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Halimah selaku *Customer Service*, Beliau mengatakan:

“Pada zaman sekarang ini hampir semua orang sudah bisa menggunakan teknologi salah satunya teknologi keuangan layanan mobile banking seperti *BSI Mobile*. Tidak hanya kaum muda yang bisa menggunakan layanan *BSI Mobile* dan orang-orang tua juga banyak yang menggunakan mobile banking *BSI Mobile* jadi itu juga merupakan peluang dan kami akan terus memberikan pelayanan yang baik”.<sup>67</sup>

Berdasarkan paparan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa yang menjadi peluang *BSI Mobile* yaitu, semakin banyaknya pengguna *smartphone* sehingga dapat memudahkan nasabah, masyarakat yang mayoritas muslim, dan sistem yang digunakan BSI adalah prinsip sesuai syariah.

#### **b. Threats (Ancaman)**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Sri Wahyuni selaku *Branch Operation Service Manager* BSI KC Padangsidimpun pada tanggal 14 Maret 2024, pukul 12:16 WIB di kantor Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpun, beliau mengatakan:

---

<sup>66</sup> Erni Fauziah, Customer Service PT. BSI KCP Padangsidimpun, wawancara (Padangsidimpun, 15 Mei 2024. Pukul 16.05 WIB).

<sup>67</sup> Halimahtusahdiah, Customer Service PT. BSI KCP Padangsidimpun, wawancara (Padangsidimpun, 15 Mei 2024. Pukul 16.15 WIB).

“Ancaman terbesarnya yaitu server yang lemah dan sering *eror* sehingga mudah untuk di retas oleh pihak yang tidak bertanggungjawab seperti *hacker*. Selain itu juga masih ada nasabah yang belum mengerti terkait dengan fitur-fitur yang ada di BSI Mobile”.<sup>68</sup>

Hal serupa juga disampaikan oleh Farida Hanum selaku nasabah pengguna layanan *mobile banking*, Beliau mengatakan:

“Saya pernah mengalami kendala pada saat melakukan transaksi tapi saya tidak mengetahui bahwa ada fitur BSI Mobile yang melayani keluhan nasabah. Makanya saya datang ke kantor cabang untuk menyampaikan keluhan yang saya alami”.<sup>69</sup>

Berdasarkan paparan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa yang menjadi ancaman BSI *Mobile* adalah server yang lemah dan kurangnya pengetahuan nasabah akan fitur-fitur yang tersedia di BSI *Mobile*.

## C. Analisis Data

### 1. Matriks SWOT

Matriks SWOT memberikan gambaran terkait peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal perusahaan yang dapat diantisipasi dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan.

---

<sup>68</sup> Sri Wahyuni, Branch Operation Service Manager PT. BSI KCP Padangsidimpuan, wawancara (Padangsidimpuan, 14 Maret 2024. Pukul 12.16 WIB).

<sup>69</sup> Farida Hanum, Nasabah, wawancara (Padangsidimpuan, 15 Mei 2024. Pukul 16.44 WIB).

**Tabel 4.1**  
**Matriks SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan**  
***Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**

<b>IFAS</b>	<b>Strengths (S)</b>	<b>Weaknesses (W)</b>
<b>EFAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adanya akad dan fitur zakat, infaq, sedekah dan wakaf</li> <li>• Layanan Islami</li> <li>• Pembelian hewan qurban dan aqiqah</li> <li>• Fasilitas pembiayaan mitraguna dan pembiayaan kendaraan berbasis syariah</li> <li>• Buka rekening tabungan haji dan pembayaran pelunasan haji dan umrah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gangguan jaringan pada koneksi internet</li> <li>• Sering terjadi <i>Error</i></li> <li>• Sering dilakukan <i>maintenance</i></li> <li>• Adanya kendala saat melakukan transaksi</li> </ul>
<b>Opportunities (O)</b>	<b>Strategi SO</b>	<b>Strategi WO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masyarakat yang mayoritas muslim dan sadar pada prinsip syariah</li> <li>• Sistem pelayanan yang menggunakan prinsip syariah</li> <li>• Semakin meningkatnya pengguna <i>smartphone</i></li> <li>• Bekerjasama dengan banyak pihak</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kualitas pelayanan <i>offline</i> maupun <i>online</i> terhadap nasabah</li> <li>• Meningkatkan Kualitas serta memberikan inovasi terhadap fitur-fitur pada BSI <i>Mobile</i></li> <li>• Mempertahankan sistem pelayanan yang sesuai prinsip syariah</li> <li>• Mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian dalam bidang IT</li> <li>• Melakukan pemeliharaan sistem pada BSI <i>Mobile</i></li> <li>• Memperhatikan spesifikasi dan kebaruan pada <i>smartphone</i> nasabah</li> </ul>
<b>Threats (T)</b>	<b>Strategi ST</b>	<b>Strategi WT</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server yang lemah sehingga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan keamanan dan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Menggunakan jaringan internet</li> </ul>

rawan kebocoran data • Kurangnya pengetahuan nasabah pada fitur-fitur BSI <i>Mobile</i> • Adanya <i>Cybercrime</i> atau <i>Hacker</i>	pemeliharaan sistem • Melakukan promosi menarik minat nasabah untuk menggunakan BSI <i>Mobile</i>	yang lancar saat mengakses BSI <i>Mobile</i> • Tidak mengakses BSI <i>Mobile</i> saat sistem mengalami <i>maintenance</i>
---	--	--

**a. Strategi SO (*Strength-Opportunities*)**

Strategi yang diciptakan berdasarkan jalan pikir perusahaan melalui pemakaian seluruh kekuatan yang dipunyai untuk memanfaatkan peluang yang ada. Strategi SO pada penelitian ini yaitu:

1) Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah

PT. Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan kualitas pelayanan baik secara *offline* maupun *online* untuk mempertahankan kepuasan nasabah.

2) Meningkatkan Kualitas serta memberikan inovasi terhadap fitur-fitur pada BSI *Mobile*

Pada saat ini perkembangan teknologi sangat pesat sehingga BSI harus meningkatkan kualitas dan memberikan inovasi pada fitur-fitur pada BSI *Mobile* untuk mengantisipasi pesaing.

3) Mempertahankan sistem pelayanan yang sesuai prinsip syariah

Mayoritas nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah muslim maka dapat meningkatkan penggunaan *BSI Mobile*.

4) Mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi

PT. Bank Syariah Indonesia harus mengikuti perkembangan zaman dan kemajuan teknologi untuk mengembangkan sistem teknologi khususnya pada Layanan *Mobile Banking BSI Mobile*.

**b. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*)**

Strategi yang dilakukan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada melalui teknik minimalisasi kelemahan yang dimiliki perusahaan.

Strategi WO pada penelitian ini yaitu:

1) Meningkatkan Sumber Daya Manusia yang memiliki keahlian dalam bidang IT

Meningkatkan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bidang IT sangat perlu dilakukan untuk melakukan pemeliharaan dan pembaharuan pada sistem *BSI Mobile*.

2) Melakukan pemeliharaan sistem pada *BSI Mobile*

Hal ini perlu dilakukan agar keamanan pada sistem *BSI Mobile* terjaga dan juga untuk meminimalisir kendala pada nasabah yang ingin bertransaksi menggunakan layanan *BSI Mobile*.

- 3) Memperhatikan spesifikasi dan memastikan *smartphone* sudah versi terbaru

*Smartphone* juga perlu di perhatikan saat mengakses BSI *Mobile*, apabila *smartphone* tidak dalam versi terbaru. Maka, BSI *Mobile* tidak akan dapat diakses.

**c. Strategi ST (*Strenghts-Threats*)**

Strategi yang dibuat berdasarkan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengantisipasi ancaman. Strategi ST pada penelitian ini yaitu:

- 1) Meningkatkan keamanan dan pemeliharaan sistem

Dalam hal ini PT. Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan keamanan dan pemeliharaan sistem untuk mengantisipasi server yang lemah dan mencegah kebocoran data nasabah.

- 2) Melakukan promosi untuk menarik minat nasabah menggunakan BSI *Mobile*

Promosi perlu dilakukan agar meningkatkan penggunaan BSI *Mobile*, promosi dapat dilakukan di semua media agar masyarakat mengenal BSI dan BSI *Mobile*.

**d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*)**

Strategi yang dibuat berdasarkan kegiatan yang bersifat defensif dengan cara meminimalkan kelemahan serta menghindari ancaman. Strategi WT pada penelitian ini adalah:

- 1) Menggunakan jaringan internet yang lancar saat mengakses BSI *Mobile*

Salah satu yang harus diperhatikan dalam mengakses BSI *Mobile* adalah jaringan internet. Kelancaran dalam menggunakan BSI *Mobile* tergantung pada jaringan internet yang digunakan.

- 2) Tidak mengakses BSI *Mobile* saat sistem mengalami *maintenance*

Pada saat *maintenance* BSI *Mobile* diharuskan tidak mengakses BSI *Mobile* untuk sementara waktu. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya *cybercrime*.

## 2. Matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)

Matriks IFAS menggambarkan kondisi internal perusahaan yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan yang di hitung berdasarkan bobot dan rating. Berikut ini tabel matriks IFAS pada penelitian ini:

**Tabel 4.2 IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*)**

No.	Faktor Strategis Internal	Bobot	Rating	Nilai Skor
	<i>Strength (Kekuatan)</i>			
1	Ada akad dan fitur ziswaf	0,12	4	0,49
2	Ada layanan islami	0,10	3	0,31
3	Pembelian hewan qurban dan aqiqah	0,12	4	0,49
4	Fasilitas pembiayaan mitraguna dan pembiayaan kendaraan berbasis syariah	0,11	4	0,44
5	Buka rekening tabungan haji dan pembayaran pelunasan haji dan umrah	0,12	4	0,46
<b>Subtotal</b>				<b>2,19</b>
No.	<i>Weaknesses (Kelemahan)</i>	Bobot	Rating	Skor

1	Gangguan jaringan pada koneksi internet	0,11	2	0,22
2	Sering terjadi Eror	0,10	2	0,21
3	Sering dilakukan maintenance	0,10	2	0,21
4	Terjadi kendala saat melakukan transaksi	0,11	2	0,22
<b>Subtotal</b>				<b>0,85</b>
<b>Total</b>				<b>3,04</b>

Sumber: *Data kuisisioner yang diolah*

Berdasarkan tabel 4.2 di atas dapat dilihat total nilai pada matriks IFAS Analisis SWOT Penerapan Financial Technology Pada Layanan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah 3,04. Maka, hal ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada pada posisi kuat secara keseluruhan.

### 3. Matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)

Matriks EFAS menggambarkan kondisi eksternal perusahaan yang terdiri dari peluang dan ancaman yang dihitung berdasarkan bobot dan rating. Berikut ini tabel matriks EFAS pada penelitian ini:

**Tabel 4.3 EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*)**

No.	Faktor Strategis Eksternal	Bobot	Rating	Nilai Skor
	<i>Opportunities</i> (Peluang)			
1	Masyarakat yang mayoritas muslim dan sadar pada prinsip syariah	0,15	4	0,58
2	Sistem yang menggunakan prinsip syariah	0,14	4	0,55
3	Semakin meningkatnya pengguna <i>smartphone</i>	0,15	4	0,61
4	Bekerjasama dengan beberapa pihak	0,14	3	0,41
<b>Subtotal</b>				<b>2,15</b>

No.	Threats (Ancaman)	Bobot	Rating	Skor
1	Server yang lemah sehingga rawan kebocoran data	0,15	2	0,31
2	Kurangnya pengetahuan nasabah terhadap fitur-fitur BSI <i>Mobile</i>	0,14	3	0,41
3	Adanya <i>Cybercrime</i> atau <i>Hacker</i>	0,14	2	0,27
<b>Subtotal</b>				<b>0,99</b>
<b>Total</b>		<b>1,00</b>		<b>3,15</b>

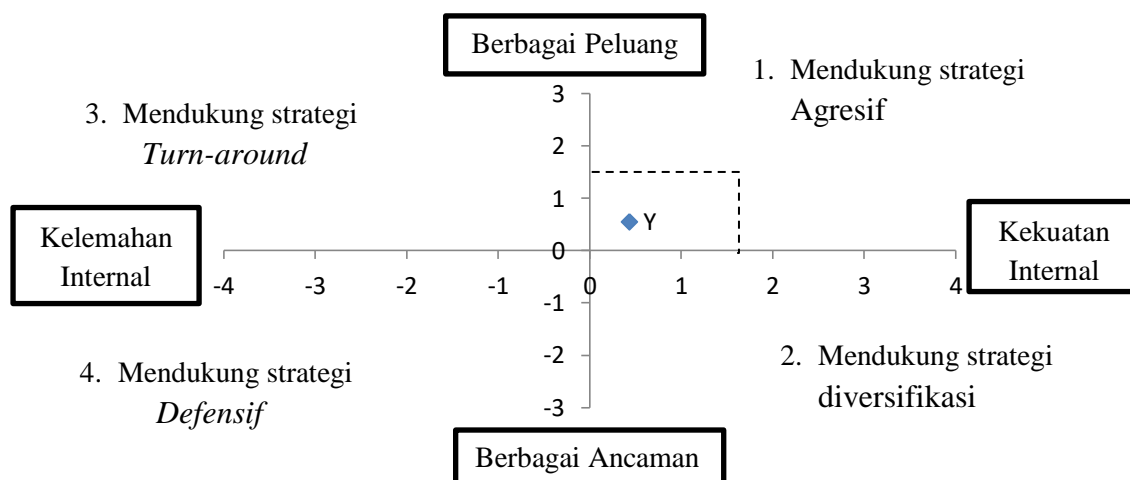
Sumber: *Data kuisisioner yang diolah*

Berdasarkan tabel 4.3 diatas maka dapat dilihat bahwa total nilai pada matriks EFAS Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah 3,15. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memanfaatkan peluang eksternal dan menghindari ancaman.

Berdasarkan matriks IFAS (*Internal Factor Analysis Summary*) dan matriks EFAS (*Eksternal Factor Analysis Summary*) yang telah dilakukan pada Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Maka, dapat dihasilkan nilai total matriks IFAS yaitu sebesar 3,04 dengan skor kekuatan 2,19 dan Kelemahan 0,85. Sedangkan nilai total matriks EFAS yaitu sebesar 3,15 dengan skor peluang 2,15 dan skor ancaman 0,99. Untuk mengetahui hasil Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan. Maka, dilakukan pengurangan antara jumlah kekuatan dan kelemahan pada sumbu (X) dan pengurangan jumlah antara

peluang dan ancaman pada sumbu (Y). Maka, nilai  $X = (S-W) = 2,19 - 0,85 = 1,34$  dan nilai  $Y = (O-T) = 2,15 - 0,99 = 1,16$ . Berdasarkan selisih tersebut maka ditentukan titik koordinat sebagaimana terlihat pada gambar berikut:

**Gambar 4.2 Diagram Analisis SWOT**



Berdasarkan hasil diagram SWOT pada gambar 4.2 di atas maka dapat diketahui bahwa diperoleh titik koordinat (1,34 : 1,16). Sehingga posisi layanan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada pada Kuadran 1. Hal ini merupakan situasi yang menguntungkan karena dapat memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada. Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memiliki kekuatan dan peluang yang mendukung strategi agresif.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Analisis SWOT adalah suatu proses mengidentifikasi beberapa faktor yang dilakukan secara sistematis dalam rangka merumuskan strategi organisasi secara tepat. Analisis dilakukan berdasarkan logika yang dapat mengoptimalkan kekuatan (*strength*) atau peluang (*opportunity*). Namun pada saat yang sama, analisis ini juga harus mampu meminimalkan ancaman (*threats*) dan kelemahan (*weakness*).

Berdasarkan hasil matriks SWOT, IFAS dan EFAS pada Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan, *Strenghts* (Kekuatan) yaitu, fitur ziswaf, bisa membeli hewan qurban dan aqiqah hanya dengan menggunakan BSI Mobile, pembayaran pelunasan haji dan umrah, fasilitas pembiayaan mitraguna dan pembiayaan kendaraan sesuai prinsip syariah. *Weaknesses* (Kelemahan) yaitu, gangguan jaringan pada koneksi internet, sering terjadi eror, sering dilakukan *maintenance*, adanya kendala saat melakukan transaksi. *Opportunities* (Peluang) yaitu masyarakat yang mayoritas muslim dan sadar pada prinsip syariah, sistem pelayanan yang menggunakan prinsip syariah, semakin meningkatnya pengguna *smartphone*, bekerjasama dengan banyak pihak. *Threats* (Ancaman) yaitu, server yang lemah sehingga rawan kebocoran data, kurangnya pengetahuan nasabah pada fitur-fitur BSI *Mobile*, dan adanya *Cybercrime* atau *Hacker*.

Berdasarkan hasil diagram SWOT pada gambar 4.2 dapat diketahui bahwa diperoleh titik koordinat (1,34 : 1,16). Sehingga posisi layanan mobile banking pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada pada Kuadran 1. Hal ini merupakan situasi yang menguntungkan karena dapat memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada. Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memiliki kekuatan dan peluang yang mendukung strategi agresif.

Beberapa strategi agresif yang dapat di jadikan sebagai acuan untuk memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang dengan cara sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah baik pelayanan secara offline maupun online guna mempertahankan kepuasan nasabah,
2. Meningkatkan kualitas fitur-fitur yang terdapat pada BSI *Mobile* untuk mempertahankan kekuatan yang tidak dimiliki oleh pesaing.
3. Mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi agar mampu memberikan pelayanan digital yang efektif bagi nasabah.
4. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya yang memiliki keahlian dalam bidang IT untuk memelihara sistem layanan BSI *Mobile*.
5. Terus melakukan pemeliharaan sistem untuk meningkatkan mutu dan meminimalisir kendala yang dihadapi nasabah pada saat bertransaksi

6. Meningkatkan keamanan untuk mengantisipasi server lemah dan mencegah kebocoran data nasabah.

#### **E. Keterbatasan Penelitian**

Berdasarkan pengalaman peneliti pada saat proses penelitian, ada beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti. Adapun keterbatasan penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti
2. Keterbatasan peneliti dalam menganalisis data yang diperoleh
3. Peneliti tidak dapat menganalisis secara mendalam terkait jawaban-jawaban yang di sampaikan oleh informan pada saat wawancara.

Meskipun peneliti memiliki beberapa keterbatasan pada penelitian ini, namun dengan usaha dan kerja keras akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti uraikan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Strenghts* (Kekuatan) yaitu, fitur ziswaf, bisa membeli hewan qurban dan aqiqah hanya dengan menggunakan BSI Mobile, pembayaran pelunasan haji dan umrah, fasilitas pembiayaan mitraguna dan pembiayaan kendaraan sesuai prinsip syariah. *Weaknesses* (Kelemahan) yaitu, gangguan jaringan pada koneksi internet, sering terjadi eror, sering dilakukan *maintenance*, adanya kendala saat melakukan transaksi. *Opportunities* (Peluang) yaitu masyarakat yang mayoritas muslim dan sadar pada prinsip syariah, sistem pelayanan yang menggunakan prinsip syariah, semakin meningkatnya pengguna *smartphone*, bekerjasama dengan banyak pihak. *Threats* (Ancaman) yaitu, server yang lemah sehingga rawan kebocoran data, kurangnya pengetahuan nasabah pada fitur-fitur BSI Mobile, dan adanya *Cybercrime* atau *Hacker*.
2. Posisi layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada pada Kuadran 1. Hal ini merupakan situasi yang menguntungkan karena dapat memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada.

3. Total nilai pada matriks IFAS Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah 3,04. Maka, hal ini menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada pada posisi kuat secara keseluruhan. Sedangkan total nilai pada matriks EFAS Analisis SWOT Penerapan *Financial Technology* Pada Layanan *Mobile Banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan adalah 3,15. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan *mobile banking* PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan memanfaatkan peluang eksternal dan menghindari ancaman.

## **B. Saran**

Dengan mengacu pada kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka saran-saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut:

1. PT. Bank Syariah Indonesia sebaiknya harus memaksimalkan kekuatan pada layanan *mobile banking* untuk memperoleh peluang yang ada, dan meminimalkan kelemahan untuk menghindari ancaman dari luar.
2. Posisi layanan *mobile banking* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan berada pada situasi yang menguntungkan karena dapat memaksimalkan kekuatan dan memanfaatkan peluang yang ada. Maka dari itu perusahaan harus mendukung strategi agresif pada layanan *mobile banking* dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan,

meningkatkan kualitas pada fitur-fitur *BSI Mobile*, mengikuti perkembangan dan kemajuan teknologi., meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ahli di bidang IT, melakukan pemeliharaan sistem, dan meningkatkan keamanan pada sistem *BSI Mobile*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, B. (2019). *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Abidah, A. (2022). Peran Al-Qur'an dan As-Sunnah dalam Perkembangan Ekonomi Syariah: Kajian, Peluang dan Tantangan Fintech Syariah. *Jurnal Muslim Heritage, Volume 7, Nomor 1*, 11.
- Ana Tony Roby Candra Yudha, d. (2020). *Fintech Syariah Teori dan Terapan*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arsana, I. P. (2022). *Teknik Praktis Penyusunan Rencana Strategis Perangkat Daerah Konsep Dan Aplikasi Dalam Perencanaan Pembangunan Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Chairina, P. R. (2023). *Ekonomi Digital*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group.
- Chrismastianto, I. A. (2017). Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 142.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018 Tentang Layanan Pembiayaan Berdasarkan Prinsip Syariah Berbasis Digital.
- Fatimah, F. N. (2016). *Teknik Analisis SWOT*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: PT Grasindo.
- Imam Tahyudin, d. (2022). *Technopreneurship*. Banyumas: CV. ZT Corpora.
- Indra Mahardika. (2021). *Mikroekonomi*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Indriana, d. (2022, Juni). Fintech Equity Crowdfunding Syariah Sebagai Solusi Akses Permodalan UMKM. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam, Vol. 10, No. 1*, 10.
- Isnaini, S. (2022). Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. *Jurnal Pendidikan: SEROJA, Vol. 1, No.1*, 2.

- Isnawati, M. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Lucky Ades Tiyan, d. (2021). Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah. *Jurnal Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance, Volume 2, No 1, 57*.
- Luthfiyah, M. F. (2018). *Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas dan Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- M. Askari Zakariah, d. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Action Research, Research and Depelovment* . Kolaka: Yayasan Pondok Pesantren Al-Mawaddah Warrahmah.
- Marrison. (2012). *Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Maulidah, S. (2023). *Manajemen Strategis Agribisnis*. Malang: UB Press.
- Maziyah Mazza Basya, d. (2020, Juni). Strategi Pengembangan Fintech Syariah Dengan Pendekatan Business Model Canvas Di Indonesia. *Journal Of Economics, Volume 4 , No. 2, 184*.
- Mubarrok, U. S. (2018). *Penerapan SWOT Balanced Scorecard Pada Perencanaan Strategi Bisnis*. Surabaya: CV Jakad publishing.
- Muchlis, R. (2018). Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan). *Jurnal At-Tawassuth, Vol. III, No.2, 338*.
- Muhammad Saleh, d. (2020, Juni ). Analisis Penggunaan Fintech Syariah Perspektif Mashlahah Mursalah (Studi Pada Dana Syariah.Id). *e-Journal Al-Buhuts, Vol. 16, No. 1, 60-61*.
- Mujito. (2023). *Manajemen Strategik Dengan Pendekatan Analisis SWOT*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Nasution., F. (2023). *Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan*. Skripsi, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Ningsih, S. H. (2023, Januari – Juni ). Analisis SWOT Financial Technology Pada Perbankan Syariah di Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan, Volume 8, Nomor 1, 15*.

- Nofinawati. (2020). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Nofriansyah, D. (2018). *Penelitian Kualitatif: Analisis Kinerja Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 Tentang Penyelenggaraan Financial Technology.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 77/POJK.01/2016 Tentang Layanan Berbasis Teknologi Informasi untuk Kegiatan Pinjam Meminjam Uang.
- Pratiwi, D. (2022). *Analisis SWOT Penerapan Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah (Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia KC Palembang)*. Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang.
- Rangkuti, F. (2006). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rumaini Rumaini, d. (2023, Oktober 2023). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BSI Bertransaksi. *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah, Vol. 1, No. 5* , 17.
- Trimulato, d. (2020). Service Eexcellent Bagi Fintech Syariah Di Tengah Kondisi COVID-19. *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam, Vol. 4, No.2*, 19.
- Utami, M. M. (2020, Oktober). Analisis SWOT dengan Model Importance Performance Analysis (IPA) Pada Layanan Fintech Bank Syariah di Indonesia. *Journal of Islamic Economics and Business (JIEB), Vol. 10 No. 2*, 184.
- Waluyo, N. N. (2022, Oktober). Analisis Pengembangan Fitur Aplikasi Mobile Banking pada BANK XYZ. *Jurnal Rekayasa Informasi, Vol.11 No.2* , 88.
- Wangsawidjaja, A. (2013). *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Wijaya, H. &. (2019). *Analisis Data Kualitatif Sebuah Tinjauan Teori dan Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Yuliza, A. (2023). *Analisis SWOT Terhadap Penerapan Financial Technology (FINTECH) Pada Perbankan Syariah (Studi Pada PT Bank Aceh Syariah)*. Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Yusmad, M. A. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Yogyakarta: Deepublish.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **I. IDENTITAS PRIBADI**

1. Nama : Eko Surya
2. Nim : 2040100068
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Tempat / Tgl. Lahir : Kampung Padang, 27 Maret 2002
5. Anak Ke : 1
6. Kewarganegaraan : Indonesia
7. Status : Mahasiswa
8. Agama : Islam
9. Alamat Lengkap : Desa Kampung Padang, Kec. Pangkatan, Kab. Labuhan Batu.
10. Telp. HP : 0813 6210 5986
11. Email : [ekosurya120@gmail.com](mailto:ekosurya120@gmail.com)

### **II. ORANG TUA**

1. Ayah
  - a. Nama Ayah : Imran. S
  - b. Pekerjaan Ayah : Wiraswasta
  - c. Alamat : Desa Kampung Padang, Kec. Pangkatan, Kab. Labuhan batu.
  - d. Telp/HP : 0823 6361 3177
2. Ibu
  - a. Nama Ibu : Efriani Sari
  - b. Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga
  - c. Alamat : Desa Kampung Padang, Kec. Pangkatan, Kab. Labuhan Batu.
  - d. Telp/HP : 0812 6436 2370

### **III. RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tahun 2008-2014 : SD Negeri 112199 Desa Kampung Padang
2. Tahun 2014-2017 : MTs Swasta Al-ittihad Aek Nabara
3. Tahun 2017-2020 : Mdrasah Aliyah Swasta Al-Ittihad Aek Nabara
4. Tahun 2020-2024 : Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

### **IV. ORGANISASI**

1. HMPS PS 2022-2023
2. HMPS PS 2023-2024

**PEDOMAN WAWANCARA PADA PIHAK PT. BANK SYARIAH  
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN  
“ANALISIS SWOT PENERAPAN FINANCIAL TECHNOLOGY PADA  
LAYANAN MOBILE BANKING PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC  
PADANGSIDIMPUAN”**

1. Menurut Bapak/Ibu *Financial Technology* itu seperti apa?
2. Apa saja jenis-jenis *Financial Technology* yang terdapat pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
3. Bagaimana penerapan *Financial Technology* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
4. PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan berkolaborasi dengan *Financial Technology* apa saja?
5. Bagaimana peran *Financial Technology* pada Layanan *Mobile Banking* dalam hal meningkatkan kepuasan nasabah?
6. Apa yang menjadi kekuatan *BSI Mobile* menurut PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
7. Apa yang menjadi Kelemahan *BSI Mobile* menurut PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
8. Apa yang menjadi peluang *BSI Mobile* menurut PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
9. Apa yang menjadi ancaman *BSI Mobile* menurut PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
10. Apa saja yang harus ataupun perlu dibenahi pada *Financial Technology* layanan *BSI Mobile* menurut PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan?
11. *Financial Technology* apa saja yang sering digunakan nasabah?

**PEDOMAN WAWANCARA PADA NASABAH PENGGUNA  
LAYANAN *MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC PADANGSIDIMPUAN  
“ANALISIS SWOT PENERAPAN *FINANCIAL TECHNOLOGY*  
PADA LAYANAN *MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH  
INDONESIA KC PADANGSIDIMPUAN”**

1. Apakah bapak/ibu mengetahui *Financial Technology*?
2. Apakah bapak/ibu menggunakan layanan *Mobile Banking*?
3. Berapa lama bapak/ibu menggunakan layanan *Mobile Banking*?
4. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi kelebihan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?
5. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi kekurangan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?
6. Apa saja yang menjadi kendala dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*?
7. Apa harapan bapak/ibu terhadap *Financial Technology* layanan *Mobile Banking* BSI Mobile?

**KUISIONER**  
**ANALISIS SWOT PENERAPAN *FINANCIAL TECHNOLOGY* PADA**  
**LAYANAN *MOBILE BANKING* PT. BANK SYARIAH INDONESIA**  
**KC PADANGSIDIMPUAN**

**I. IDENTITAS RESPONDEN**

Nama :  
Usia :  
Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan  
Pendidikan Terakhir :  
Alamat :  
Jenis Jabatan/golongan :

**II. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER**

Jawablah pernyataan berikut dengan memberi tanda *Chek List* (√) atau silang (x) pada kolom yang sudah disediakan sesuai dengan keadaan yang anda ketahui.

**III. UKURAN PEMBOBOTAN**

1 = Sangat Tidak Penting  
2 = Tidak Penting  
3 = Penting  
4 = Sangat Penting

#### IV. DAFTAR PERNYATAAN

##### A. *Strenghts* (Kekuatan)

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
		4	3	2	1
1	Ada akad dan fitur ziswaf				
2	Ada layanan islami				
3	Pembelian hewan qurban dan aqiqah				
4	Fasilitas pembiayaan mitraguna dan pembiayaan kendaraan berbasis syariah				
5	Buka rekening tabungan haji dan pembayaran pelunasan haji dan umrah				

##### B. *Weaknesses* (Kelemahan)

No	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
		4	3	2	1
1	Gangguan jaringan koneksi internet				
2	Sering Eror				
3	Sering Maintenance				
4	Kendala dalam bertransaksi				

##### C. *Opportunities* (Peluang)

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
		4	3	2	1
1	Mayoritas masyarakat muslim dan sadar pada prinsip syariah				
2	Sistem menggunakan prinsip syariah				
3	Semakin meningkatnya pengguna smartphone				
4	Bekerja sama dengan banyak pihak				

**D. Threats (Ancaman)**

No.	Pertanyaan	SP	P	TP	STP
		4	3	2	1
1	Server lemah dan rawan kebocoran data				
2	Kurangnya pengetahuan nasabah pada fitur BSI Mobile				
3	Adanya Cyber Crime				

Padangsidimpuan, Mei 2024  
Responden,

( )





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 57 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/01/2024 05 Januari 2024  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan BSI KC Padangsidempuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Eko Surya  
NIM : 2040100068  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis SWOT Penerapan Financial Technology pada Layanan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan:  
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

14 Maret 2024  
No.04/429 -3/043

Kepada  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan  
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733  
Padangsidempuan

Up : Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Perihal : **PERSETUJUAN RISET SDR EKO SURYA**  
Referensi : Surat no 57/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/01/2024 Tanggal 05 Januari 2024 Perihal Mohon Izin Riset

Assalaamu'alaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset Mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan dengan memperhatikan kode etik dan kerahasiaan bank, dan metode riset yang disetujui yaitu wawancara/kuisisioner, diberikan kepada:

Nama	: Eko Surya
NIM	: 2040100068
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Tesis	: Analisis SWOT Penerapan Financial Technology pada Layanan Mobile Banking PT Bank Syariah Indonesia KC Padangsidempuan

Demikian disampaikan atas kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb

PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk.  
KC PADANGSIDIMPUAN

  
Romeo Kamajaya  
Branch Manager

  
**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KC Padangsidempuan

  
Sri Wahyuni  
BOSM

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan Ibu Sri Wahyuni  
(*Branch Operation Service Manager*)



Wawancara dengan Ibu Erni Fauziah  
(*Customer Service*)



Wawancara dengan Ibu Halimahtusahdiah  
(*Customer Service*)



Wawancara dengan Ibu Sulastri Siregar  
(*Nasabah*)



Wawancara dengan Ibu Farida Hanum  
(Nasabah)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: [uinsyahada.ac.id](http://uinsyahada.ac.id)

Nomor : 5031 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/10/2023 30 Oktober 2023  
Sifat : Biasa  
Lamp : 1 berkas  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

Yth;

1. Sry Lestari, M.E.I : Pembimbing I
2. Samsuddin Muhammad, M.Si : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi tersebut di bawah ini :

Nama : Eko Surya  
NIM : 2040100068  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis SWOT Penerapan Financial Technology pada Layanan Mobile Banking PT. Bank Syariah Indonesia KC Padangsidimpuan.

diharap kepada Bapak/Ibu untuk menjadi pembimbing mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Dr. A. dul Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 19790525200604 1 004

Tembusan :  
1 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.