

**STRATEGI PENGEMBANGAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
E-FORM PADA TRANSAKSI PERBANKAN
DI BSI KCP MARTAPURA**

SKRIPSI

**OLEH
TOMMY ALFIAN**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2023 M/1444 H

**STRATEGI PENGEMBANGAN *SELF SERVICE TECHNOLOGY*
E-FORM PADA TRANSAKSI PERBANKAN
DI BSI KCP MARTAPURA**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Tommy Alfian

190105020507

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tommy Alfian
NIM : 190105020507
Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 22 Juni 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 Mei 2023
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Tommy Alfian

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Problematika Penerapan Self Service Technology
E-Form Pada Transaksi Perbankan di BSI KCP
Martapura.

Ditulis oleh : Tommy Alfian

N I M : 190105020507

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2023

Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 22 Juni 2001

Alamat : Jl. Kelayan A II RT. 14 RW. 02 NO. 85 Kel.
Murung Raya Kec. Banjarmasin Selatan
Kota/Kab. Banjarmasin Kota 70247

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 5 Juni 2023

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,



Pembimbing I

Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy
NIP 19910128201801 1001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Self Service Technology E-Form pada Transaksi Perbankan di BSI KCP Martapura”, ditulis oleh Tommy Alfian, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 05 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,4)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Nama	Tanda Tangan
1. Dra. Naimah, MH (Ketua)	1.
2. Patimatu Jahra, S. Ag, M.S.I (Anggota)	2.
3. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy. (Anggota)	3.
4. Faqih El Wafa, M.S.I. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Tommy Alfian. 2023. Strategi Pengembangan *Self Service Technology* E-Form Pada Transaksi Perbankan Di BSI KCP Martapura. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: M. Rifqi Hidayat, S.H.I., M.Sy.

Kata Kunci: *Self Service Technology*, E-Form, Analisis SWOT

Penelitian ini dilatarbelakangi masih banyaknya masyarakat atau nasabah yang belum mengerti atau belum mengetahui terkait pengembangan dari e-form ini baik dari segi fungsi, kegunaan, pengoperasian dan bahkan hambatannya seperti harus menggunakan handphone berbasis android dan hambatan-hambatan lainnya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode kualitatif yang mengarah pada efek pemahaman terperinci atas sesuatu permasalahan menggunakan analisis SWOT. Di penelitian ini yang dilakukan adalah dengan mengendalikan data yang bersumber dari lokasi atau lapangan yang berkaitan dengan strategi pengembangan *self service technology* e-form pada transaksi perbankan di BSI KCP Martapura.

Hasil penelitian ini menunjukkan faktor paling tinggi bobotnya dari segi internal yaitu mempercepat proses transaksi dibanding manual mendapatkan bobot paling tinggi. Sedangkan eksternal rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi mendapat bobot paling tinggi. Hasil matrik evaluasi internal dan eksternal perhitungannya X kurang dari 0 dan Y lebih dari 0 maka posisinya kuadran II dan strateginya ST dengan menghadirkan gambar cara penggunaan sebelum mengisi form yang didalamnya membahas mengenai langkah-langkahnya dan meminta bantuan untuk melakukan pengisiannya terlebih dahulu dari rumah nasabah melalui perantara orang terdekat yang mempunyai android.

MOTTO

لَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

“Dan janganlah kamu bersikap lemah, dan jangan bersedih hati, karena kamu paling tinggi derajatnya, jika kamu orang beriman”

Q.S. Ali Imran 139

Belajar dari kemarin, hidup untuk hari ini dan berharap untuk besok.

PERSEMBAHAN

Dengan izin Allah SWT, Sebuah karya ini didedikasikan untuk:

Ayah dan Ibu tercinta Fauzi dan Mariah.

Alm/ah Kakek dan Nenek terkasih H. M. Zaini HS dan Hj. Siti Halimah, Darlan dan Halimah.

Segenap keluarga terbaik Amang Madi, Ma Atul, Ulak Usai dan Omdi.

Alhamdulillah senantiasa terucap atas segala pengorbanan, nasihat dan doa terbaik serta kasih sayang yang tak pernah lupa untuk disyukuri.

Karya ini juga sebagai apresiasi dan kebanggaan tersendiri yang tak terkira untuk diri sendiri, seorang Tommy Alfian yang besar dan tumbuh bersama orang tua terbaik yang pernah ada, keluarga terhebat yang sangat berjasa. Lika-liku perjalanan yang telah dilewati hingga akhirnya mampu mewujudkan harapan dan mimpi besar ini.

Terimakasih Kepada:

Keluarga Besar yang senantiasa Mendukung dan Mendoakan.

Seseorang yang senantiasa membantu dan menemani Stwhdh.

Seluruh sahabat, teman, abang dan kakak seperjuangan yang berjasa memberi motivasi dan menjadi mentor selama ini.

Dan terimakasih banyak kepada kedua dosen pembimbing skripsi dan penasihat akademik Bapa Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy dan Ibu Yulia Hafizah, M.E.I yang bisa dianggap sebagai pembina dan pengasuh selama masa perkuliahan atas semua ilmu-ilmu, pikiran dan waktunya.

Tak Hentinya Bersyukur Memiliki Kalian Terimakasih yang Tak terhingga Telah Hadir Dalam Sekelumit Cerita Indah Ini. Terimakasih atas semua usaha yang kalian berikan, dukungan yang terus terdengar dan segenap doa yang membantu hingga saat ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	sa'	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ha'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	ẓ	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	ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge
ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	◌ْ	apostrof
ي	ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
-------	---------	-------------------

القدس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>
-------	---------	-----------------

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
-----------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	a
◌ِ	Kasrah	ditulis	i
◌ُ	Dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	\bar{a} <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	\bar{a} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	\bar{i} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	\bar{u} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم أشد خلقا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
----------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
--------	---------	------------------

الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>
--------	---------	-----------------

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
السامرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan *Self Service Technology* E-Form pada Transaksi Perbankan di BSI KCP Martapura”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M.Si., dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Muhammad Rifqi Hidayat, M.Sy selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Yulia Hafizah, M.E.I selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
7. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 31 Mei 2023
Penulis,
(Tommy Alfian)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Definisi Operasional.....	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Pembahasan	13
BAB II SELF SERVICE TECHNOLOGY, DAN ANALISIS SWOT	15
A. <i>Self Services Technology</i>	15
B. Analisis SWOT	18
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek dan Objek Penelitian	38
D. Data dan Sumber Data.....	39
E. Metode Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	45
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	45
B. Penyajian Data.....	47
C. Analisis Data	59
BAB V PENUTUP	77
A. Simpulan.....	77
B. Saran-saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN-LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategori Informan	38
Tabel 4.1 Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal	47
Tabel 4.2 Matriks Urgensi Internal	49
Tabel 4.3 Matriks Urgensi Eksternal	51
Tabel 4.4 Matriks Evaluasi Internal dan Eksternal	54
Tabel 4.5 Faktor Kunci Keberhasilan	58
Tabel 4.6 Formulasi Strategi SWOT	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur BSI KCP Martapura	46
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	69