

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.