

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia KCP Martapura**

Awal kemunculannya BSI hadir ditengah mayoritas masyarakat Indonesia dengan penduduk muslim yang besar bahkan menjadi salah satu terbesar di dunia, ini pula berpotensi bisa lebih maju dalam industri keuangan Syariah. Semakin tingginya kesadaran akan mengenai syariah yang menjadi pendorong kuat berdirinya Bank Syariah. Keberadaannya sendiri telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam jangka periode tiga dekade. Diantaranya Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan usaha menunjukkan hasil positif. Seperti yang dilakukan Bank Syariah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi saksi sejarah bersatunya Bank BUMN tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Langkah ini jadi ikhtiar untuk mewujudkan Bank Syariah kebanggaan umat, serta dapat menjadi gambaran perbankan syariah yang memberikan kebaikan dan kebermanfaatn bagi semesta alam (Rahmatan Lil 'Aalamiin). Kelebihan darinya juga layanan akan terasa lebih lengkap, perluasaan segmen pasar dan permodalan juga semakin bagus tentunya. Harapan

dan tujuan terbesarnya Bank Syariah Indonesia berupaya mampu bersaing ditingkat global.

## 2. Visi Misi Bank Syariah Indonesia KCP Martapura

### a. Visi

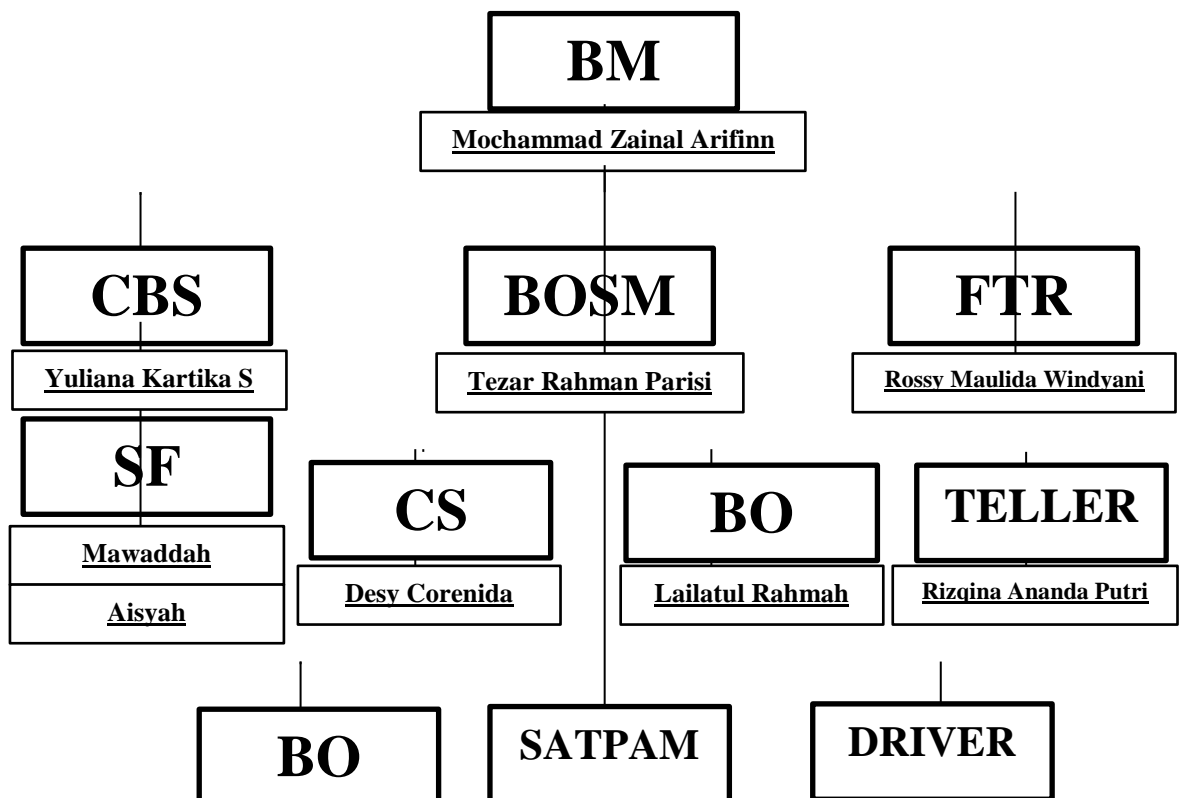
Menjadi Top 10 Global Islamic Bank

### b. Misi

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

## 3. Struktur Bank Syariah Indonesia KCP Martapura

GAMBAR 4.1 Struktur BSI KCP Martapura



## B. Penyajian Data

Dalam hal ini agar dapat mengkaji lebih dalam mengenai SWOT, sangat dibutuhkan terlebih dahulu mengamati hal-hal apa saja yang menjadi bagian-bagian dari SWOT itu sendiri, yang mencakup dari internal dan eksternal perusahaan. Pembagiannya faktor eksternal itu ada Opportunities (Peluang) dan Thearts (Ancaman) yang berkaitan dengan kondisi lingkungan eksternal perusahaan, kemudian faktor internal itu ada Strenghts (Kekuatan) dan Weaknesses (Kelemahan) yang berkaitan dengan kondisi lingkungan internal perusahaan.

### 1. Identifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam e-form

**TABEL 4.1**  
**Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal**

IDENTIFIKASI FAKTOR INTERNAL			
Strenghts (Kekuatan)		Weaknesses (Kelemahan)	
S 1	Menyediakan orang khusus untuk membantu pengoperasiannya .	W1	Tidak bisa diakses sendiri oleh semua nasabah dan masih banyak nasabah yang kurang memahami pengoperasiannya.
S 2	Kemudahan dalam melakukan pengisian kapanpun dan dimanapun.	W2	Kurangnya sosialisasi, pendampingan dan tata caranya.
S 3	Mempercepat proses transaksi dibanding manual yang membuat antrian menjadi lebih cepat.	W3	Hambatan sistem yang sering gangguan dan sering terjadi salah input kode reservasi.

IDENTIFIKASI FAKTOR EKSTERNAL			
Opportunities (Peluang)		Threats (Tantangan)	
	Dapat diakses semua umur nasabah.	T1	Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi.
	Perkembangan teknologi yang semakin maju.	T2	Keterbatasan masyarakat yang mempunyai handphone android.
	Adanya citra positif dan tingkat kepercayaan di masyarakat.	T3	Kemungkinan munculnya pesaing dengan teknologi yang lebih baik.

Diatas ini menandakan semua faktor yang ada saling berkaitan dan bergabung pada seluruh kemampuannya dan ketidakmampuannya dalam berupaya memanfaatkan peluang dan menghancurkan segala ancaman.

Hasil penemuan faktor paling menonjol baik dalam dan luar pada pengembangan *self service technology* e-form pada transaksi perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Martapura bisa diperhatikan pada Tabel berikut. Yang menunjukkan saling berkaitan dan bergabung pada seluruh kemampuannya dan ketidakmampuannya dalam berupaya memanfaatkan peluang dan menghancurkan segala ancaman.

## 2. Perhitungan Matriks Urgensi Internal

Selanjutnya pada kesempatan ini dilanjutkan mengkaji secara mendalam kepentingan dan partisipasi seluruh faktor tersebut secara

kuantitatif yang mana berdasarkan data hasil terjun langsung ke lapangan kepada segenal nasabah yang ada di BSI KCP Martapura.

Peneliti menggolongkan pertanyaannya pada tiga bagian yang isinya adalah kepentingan faktor internal yang mencakup faktor strenght dan weakness, kepentingan faktor eksternal mencakup faktor opportunity dan thread, lalu skala partisipasi dari seluruh masing-masing faktor kepada satu sama lain. Hasilnya pada bagian kepentingan faktor internal seperti demikian ini.

**TABEL 4.2**  
**Matriks Urgensi Internal**

<b>Kode</b>	<b>Faktor Internal</b>	<b>S1</b>	<b>S2</b>	<b>S3</b>	<b>W 1</b>	<b>W 2</b>	<b>W 3</b>	<b>Total</b>	<b>Bobot</b>
<b>S1</b>	Menyediakan orang khusus untuk membantu pengoperasianny a.		S2	S3	S1	S1	S1	3	0.20
<b>S2</b>	Kemudahan dalam melakukan pengisian kapanpun dan dimanapun.	S2		S2	S2	S2	S2	5	0.33

<b>S3</b>	Mempercepat proses transaksi dibanding manual yang membuat antrian menjadi lebih cepat.	S3	S2		S3	S3	S3	4	0.27
<b>W1</b>	Tidak bisa diakses sendiri oleh semua nasabah dan masih banyak yang yang kurang memahami pengoperasiannya.	S1	S2	S3		W1	W1	2	0.13
<b>W2</b>	Kurangnya sosialisasi, pendampingan atau tata caranya.	S1	S2	S3	W1		W3	0	0.00

<b>W3</b>	Hambatan sistem yang sering gangguan dan sering terjadi salah input kode reservasi.	S1	S2	S3	W1	W3		1	0.07
<b>Total</b>								15	

### 3. Perhitungan Matriks Urgensi Eksternal

Bagian berikutnya pada kesempatan ini yang ditetapkan mengenai seluruh pertanyaan tentang komparasi kepentingan antara setiap faktor eksternal yang menghasilkan opportunity dan thread. Hasilnya pada bagian ini seperti demikian:

**TABEL 4.3**  
**Perhitungan Matriks Urgensi Eksternal**

<b>Kode</b>	<b>Faktor Eksternal</b>	<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>Total</b>	<b>Bobot</b>
<b>O1</b>	Dapat diakses semua umur nasabah.		O2	O3	T1	T2	T3	0	0.00
<b>O2</b>	Perkembangan teknologi yang semakin maju.	O2		O3	T1	T2	O2	2	0.13





#### 4. Matriks evaluasi faktor internal dan eksternal

Bagian berikutnya pada kesempatan ini yang ditetapkan adalah seluruh pertanyaan tentang korelasi antara setiap faktor internal dan eksternal, untuk menetapkan posisi strategi pada diagram kartesiusnya. Kuisisioner pada bagian ini diolah menggunakan skala Likert dengan ketentuan isinya seperti dibawah ini:

1: Rendah Sekali Hubungannya

2: Rendah Hubungannya

3: Sedang Hubungannya

4: Kuat Hubungannya

5: Sangat Kuat Hubungannya

Hasilnya pada bagian ini bisa diamati pada tabel dibawah ini:

**TABEL 4.4**  
**Matriks Evaluasi Faktor Internal dan Eksternal**

<b>K o d e</b>	<b>Fakto r Intern al</b>	<b>B F</b>	<b>N D</b>	<b>N B D</b>	<b>S 1</b>	<b>S 2</b>	<b>S 3</b>	<b>W 1</b>	<b>W 2</b>	<b>W 3</b>	<b>O 1</b>	<b>O 2</b>	<b>O 3</b>	<b>T 1</b>	<b>T 2</b>	<b>T 3</b>	<b>N R K</b>	<b>NB K</b>	<b>T NB</b>
<b>S 1</b>	Menye diakan orang khusus untuk memb antu pengo perasi annya .	0 . 2 0	3	0. 6		4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.7 8	1. 3 8
<b>S 2</b>	Kemu dahan dalam melak ukan pengis ian kapan pun dan diman apun.	0 . 3 3	5	1. 6 5	4		4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	1.3 8	3. 0 3
<b>S 3</b>	Memp ercepa t proses transa ksi diband ing manua l yang memb uat antrian menja di lebih cepat.	0 . 2 7	4	1. 0 8	4	4		4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	1.0 8	2. 1 6
<b>Total</b>																			6.

																			5 7
<b>W 1</b>	Tidak bisa diakses sendiri oleh semua nasabah dan masih banyak yang kurang memahami pengoperasiannya.	0 .1 3	2	0.2 6	3	4	4		4	4	4	4	4	4	3	4	4	0.5 0	0.7 6
<b>W 2</b>	Kurangnya sosialisasi, pendampingan atau tata caranya.	0 .0 0	0	0	4	4	4	4		4	3	3	4	3	4	4	4	0	0
<b>W 3</b>	Hambatan sistem yang sering gangguan dan sering terjadi salah input kode reservasi.	0 .0 7	1	0.0 7	4	5	4	4	4		4	4	4	4	4	3	4	0.2 8	0.3 5

<b>Total</b>																		1.1 1	
<b>Posisi Y</b>																		<b>5.4 7</b>	
<b>O 1</b>	Dapat diakses semua umur nasabah.	0 . 0 0	0	0	4	4	5	4	3	4		4	4	4	4	4	4	0	0
<b>O 2</b>	Perkembangan teknologi yang semakin maju.	0 . 1 3	2	0. 2 6	4	4	4	4	3	4	4		4	4	4	4	4	0 . 5 2	0.7 8
<b>O 3</b>	Adanya citra positif dan tingkat kepercayaan di masyarakat.	0 . 2 0	3	0. 6	4	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	0 . 8	1.4
<b>Total</b>																		2.1 8	
<b>T 1</b>	Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi.	0 . 3 3	5	1. 6 5	4	4	3	4	3	4	4	4	4		4	4	4	1 . 2 6	2.9 1

<b>T 2</b>	Keterb atasan masya rakat yang memp unyai handp hone androi d.	0 . 2 7	4	1. 0 8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1 . 0 3	2.1 1
<b>T 3</b>	Kemu ngkina n muncu lnya pesain g denga n teknol ogi yang lebih baik.	0 . 0 7	1	0. 0 7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	0 . 2 7	0.3 4
<b>Total</b>																		5.3 6	
<b>Posisi X</b>																		- <b>3.1 8</b>	

## 5. Matriks SWOT

Faktor Kunci Keberhasilan (FKK) muncul dari dari dua nilai tertinggi yang dipilih dari masing-masing unsur-unsur yang ada pada SWOT baik diluar maupun didalam yang hasilnya adalah.

**TABEL 4.5**

### **Faktor Kunci Keberhasilan**

IDENTIFIKASI FAKTOR INTERNAL			
Strenghts (Kekuatan)		Weaknesses (Kelemahan)	
1	Kemudahan dalam melakukan pengisian kapanpun dan dimanapun	1	Tidak bisa diakses sendiri oleh semua nasabah dan masih banyak nasabah yang kurang memahami pengoperasiannya
2	Mempercepat proses transaksi dibanding manual yang membuat antrian menjadi lebih cepat	2	Hambatan sistem yang sering gangguan dan sering terjadi salah input kode reservasi
IDENTIFIKASI FAKTOR EKSTERNAL			
Opportunities (Peluang)		Threats (Ancaman)	
1	Perkembangan teknologi yang semakin maju	1	Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi

2	Adanya citra positif dan tingkat kepercayaan di masyarakat	2	Keterbatasan masyarakat yang mempunyai handphone android
---	--	---	--

### C. Analisis Data

1. Analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman e-form yang terjadi di BSI KCP Martapura.

#### a. Identifikasi Faktor Internal dan Eksternal

Di data sebelumnya pada Tabel 4.1 bisa diamati dan terpampang hal-hal yang berkontribusi dan sangat memastikan keberhasilan sebuah organisasi dalam mengoptimalkan seluruh kekuatan dan mendapatkan peluang dengan menghilangkan kelemahan dan ancaman (baik dalam ataupun luar).

Faktor internal dan eksternal ini dihitung lagi kelayakan kepentingannya (seberapa mendesak atau seberapa sangat diperlukannya) menggunakan personal adjusment memakai cara mengkomparasikan antar faktor 1 per 1 perlahan demi perlahan dengan berkelanjutan terus menerus beruntun dan berkedudukan pada rupa tiap-tiap matrik urgensi internal dan eksternal sehingga diperoleh nilai kepentingannya (NU) bersamaan nilai bobot faktornya (BF dalam %). Komparasi pada faktor yang tidak berbeda tidak dikasih

nilai sementara komparasi antara faktor lainnya dikasih nilai yang sesuai berapa kepentingannya yang demikian ini nilainya berupa abjad dari faktor yang bertautan, dan ini bisa diamati di Tabel 4.2 dan Tabel 4.3 di atas. Dapat diterangkan sesungguhnya keseluruhan abjad dari masing-masing faktor dijumlahkan pada baris maupun kolom nilainya harus sama. Ketetapan lebih lanjut juga ada yaitu nilai total faktor internal dan eksternal maksimal adalah 15 dengan nilai bobot diperoleh dari perkalian jumlah nilai urgensi per 15 dan dikalikan 100%.

#### **b. Hasil Matriks Urgensi Internal**

Berikut ini merupakan hasil bobot kepentingan internal dan mengapa hal tersebut kiranya mendapat nilai demikian beserta penjelasannya sesuai pada Tabel 4.2.

Menyediakan orang khusus untuk membantu pengoperasiannya mendapatkan bobot 0.20. Menurut Rahman (2013) mengartikan bahwa sikap membantu adalah suatu hal dari sikap yang baik dalam bermasyarakat yang dilihat sebagai segala tingkah laku yang diarahkan untuk memperoleh keuntungan pada sekelompok atau hanya sebahagian pihak tertentu (Rahman, 2013, hlm 65).

Ini karena orang khusus untuk mendampingi menggunakan e-form ini sangat berguna dan membantu sebab dengan orang tersebut nasabah menjadi lebih mudah melakukan pengisiannya bagaimana



mengisi kolom satu sampai seterusnya serta dapat bertanya apabila tidak mengerti.

Kemudahan dalam melakukan pengisian kapanpun dan dimanapun mendapatkan bobot 0.27. Menurut Martono (2012) selalu saja kemajuan teknologi akan terus memberikan kenyamanan, tidak sulit difungsikan dan lebih simpel. Mulanya teknologi dibuat untuk menjadikan segala sesuatu aktivitas manusia jadi tidak rumit untuk mencukupi semua kecukupan dalam dirinya (Martono, 2012, hlm 53).

Ini menandakan bahwa e-form memang sangat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi karena pengisiannya bisa dilakukan sebelum datang ke Bank

Mempercepat proses transaksi dibanding manual mendapatkan bobot yang paling tinggi yaitu 0.33. Menurut Heizer dan Render (2005), antrian tak lain sekelompok orang atau apapun dalam suatu deretan yang sedang menanti untuk diberikan bantuan artinya antrian yang cepat membuat pelanggan tidak perlu merasa keberatan tentang durasi menanti sebelum diproses pada saat beraktivitas apapun (Heizer dan Reder, 2005, hlm 417).

Ini karena nasabah tidak perlu report harus mengisi formulir dengan manual lewat kertas karena nasabah sudah menyimpan kode reservasi transaksi jadi nantinya ketika di Bank langsung saja mengambil no antrian dan menunggu dipanggil sesuai antriannya.

Tidak bisa diakses sendiri oleh semua nasabah mendapat bobot paling rendah yaitu sebesar 0.00. Menurut Notoatmodjo, (2018). Wawasan suatu hal yang sangat berguna karena jika tidak maka segala sesuatu kegiatan atau alat tidak akan dapat difungsikan dan tidak dapat menjalankan suatu hal dengan baik (Notoatmodjo, 2018, hlm 81)

Ini menunjukkan bahwa masih ada golongan nasabah yang tidak bisa mengakses sendiri dikarenakan beberapa faktor diantaranya faktor usia yang sudah lanjut dan baru pertama kali bertransaksi di bank dan masih banyak yang kurang memahami pengoperasiannya karena banyak nasabah di kantor tersebut yang berlatar belakang pekerjaan sebagai pedagang, tenaga kebersihan, buruh dan ibu rumah tangga.

Kurangnya sosialisasi, pendampingan atau tata caranya mendapat bobot 0.13. Menurut Martono (2012) Teknologi tidak semuanya bisa difungsikan oleh setiap orang yang memiliki kemampuan berbeda beda yang maksudnya segala hal perlulah dilakukan penjelasan atau keterangan didalamnya (Martono, 2012, hlm 55).

Ini menandakan bahwa nasabah perlu diberikan pengarahan dan edukasi lebih mendalam mengenai penggunaan e-form karena sebelumnya sosialisasi tidak dilakukan secara terus menerus terkadang petugasnya mengisikan secara langsung tanpa adanya bimbingan atau pengarahan dan tidak adanya cara melakukan pengisian juga

berpengaruh terhadap penggunaannya bagi nasabah yang baru pertama kali atau lupa pengisiannya.

Hambatan sistem yang sering gangguan mendapat bobot 0.07.. Menurut Saputra (2017) apapun yang berhubungan dengan teknologi bahkan yang tidak pun bisa saja tidak beroperasi secara normal ini menandakan setiap sistem bisa error terlebih di saat saat tertentu yang mengakibatkan sesuatu yang diharapkan menjadi lambat terwujudnya. Tidak maksimalnya pen jagaan dan perawatan juga berpengaruh dalam terjadinya hal tersebut (Saputra, 2017, hlm 23)

Ini karena cukup jarang ditemui hambatan atau gangguan sistem tersebut karena tidak memakai aplikasi hanya melalui browser yang lebih ringan.

#### **c. Hasil Matriks Urgensi Eksternal**

Berikut ini merupakan hasil bobot kepentingan eksternal dan mengapa hal tersebut kiranya mendapat nilai demikian beserta penjelasannya sesuai pada Tabel 4.3.

Dapat diakses semua umur nasabah mendapatkan bobot 0.00. Menurut Liestyo (2005) seiring berkembangnya fasilitas perbankan semakin lebih baik dan bagus lagi yang akan semakin membuat jadi lebih gampang digunakan untuk kegiatan usahanya (Liestyo, 2005, hlm 8)

Ini tidak benar adanya karena mayoritas nasabah yang mampu mengakses hanyalah dari umur 17-24 kategori pelajar dan sebagian pekerja produktif dari umur 25-50 sedangkan mayoritas kategori lanjut usia yang berumur 50 tahun keatas mereka tidak paham mengaksesnya.

Perkembangan teknologi yang semakin maju mendapatkan bobot 0.13 ini karena menurut Adib (2011) mulanya teknologi tidak maju bahkan terasa berada pada titik itu saja. Akan tetapi bertambahnya ilmu pengetahuan dan sumber daya yang kian meningkat maka kemajuannya juga ikut pesat (Adib, 2011, hlm 57)

Ini karena seiring berjalannya waktu dari masa ke masa teknologi juga semakin berkembang, hal ini menandakan teknologi sekarang bisa di upgrade pelayanannya seperti dengan penambahan menu baru seperti pembayaran e-wallet, SPP dan lainnya yang berguna untuk lebih memberikan variasi agar fitur yang bisa digunakan lebih beragam tidak terpaku pada yang sudah ada atau diperbarui dengan teknologi yang lebih canggih lagi agar semakin memudahkan nasabah.

Adanya citra positif dan tingkat kepercayaan di masyarakat mendapatkan bobot 0.20. Menurut Yilmaz dan Atalay (2009) kepercayaan adalah sikap pribadi diri sendiri, yang tujuannya adalah agar siapapun mengasihi suatu hal berguna. Munculnya kepercayaan sebab dari orang yang dipercaya dapat menghasilkan suatu hal yang

berguna dan menuruti segala yang diharapkan oleh orang yang memberikan kepercayaan (Yilmaz, 2009, hlm 60)

Citra positif ini penting dengan ini nasabah merasa layanan yang diberikan menggunakan e-form ini merupakan hal yang bagus, mendapatkan pandangan baik dan nasabah puas dengan hasil dari apa yang diberikan e-form. Dengan ini akan menumbuhkan tingkat kepercayaan nasabah dan menghilangkan keraguan terhadap penggunaannya.

Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi mendapat bobot paling tinggi yaitu 0.33. Menurut Dwiningrum (2012) ilmu pengetahuan dan teknologi suatu hal yang erat kaitannya dan teramat sangat penting mengapa demikian dikarenakan pengetahuan lah yang paling utama ketika melakukan hal apapun. (Dwiningrum, 2012, hlm 117)

Ini karena mayoritas pendidikan nasabah yang terbilang masih rendah, masa pendidikan yang tertinggal jauh karena nasabah lansia dan banyak dari nasabah Martapura ini yang agamis yang pada kebiasaannya tidak terlau mengikuti akan perkembangan teknologi.

Keterbatasan masyarakat yang mempunyai handphone android mendapat bobot 0.27. Menurut Ashari (2018) Hambatan yang muncul adalah keadaan tidak percaya diri dan kecemasan akan munculnya kesalahan yang akhirnya jadi rusaknya suatu barang yang

menyebabkan orang kurang tertarik untuk mendalami teknologi selain itu kelompok lansia sangat rentan berhubungan erat dengan menurunnya kondisi kesehatan yang berhubungan pada ingatan dalam menggunakan telepon pintar yang tidak mudah digunakan (Ashari, 2018, hlm 43).

Ini karena mayoritas nasabah yang berusia lanjut masih menggunakan handphone biasa atau belum android karena lebih mudah menggunakannya dan bahkan juga ada yang tidak mempunyai handphone sama sekali.

Kemungkinan munculnya pesaing dengan teknologi yang lebih baik mendapat bobot 0.00. Menurut Ngafif (2014) Kemajuan teknologi ada masanya seperti berikut ini siklus perkembangan ilmu pengetahuan yang cirinya semakin berkemajuan yang membuat teknologi semakin lebih baik (Ngafifi, 2014, hlm 32).

Ini merupakan ancaman yang terpenting karena pesaing akan berbondong bondong memperbarui dan memperbaiki pelayanan yang diberikan baik menggunakan teknologi yang lebih baik, tidak banyak kendala, bisa digunakan seluruh golongan masyarakat. Ini bisa menyebabkan teknologi yang sekarang menjadi kulot atau tertinggal dibanding pesaing yang lain.

2. Analisis strategi pengembangan yang sesuai untuk evaluasi e-form di BSI KCP Martapura

### a. Hasil Matriks Evaluasi Internal dan Eksternal

Dari Tabel 4.4 diketahui bahwa nilai TNB untuk S adalah 6.57, nilai TNB untuk W adalah 1.11, nilai TNB untuk O adalah 2.18 dan nilai TNB untuk T adalah 5.36. Nilai yang terbesar adalah strengths kemudian menyusul threats, opportunities weaknesses dipaling belakang. Kendati demikian ini menandakan gambaran bahwa pengembangan e-form pada transaksi perbankan di BSI KCP Martapura ini masih memiliki ancaman namun mempunyai kekuatan yang masih lebih besar darinya untuk bisa terus ditingkatkan dan Optimalkan.. Total skor pengurangan faktor strengths dengan faktor weaknesses adalah  $(S) 6.57 - (W) 1.11 = 5.47$  sedangkan untuk opportunities dan threats =  $(O) 2.18 - (T) 5.36 = -3.18$ .

Berikutnya peneliti mengolah diagram kartesius SWOT sesuai dengan Tabel 4.4 di atas. Diketahui dengan benar  $S + O$  masih lebih besar dari  $W + T$ , yang artinya bisa disebut bahwa faktor strategi kekuatan dan peluang mendukung terwujudnya jalan ke luar dari pokok permasalahan yang ada, untuk memperoleh rekomendasi yang diinginkan. Setelah diketahui nilai bobot untuk masing-masing faktor, maka kemudian akan dicari posisi penerapan dan pengembangan e-form di BSI KCP Martapura yang ditunjukkan oleh titik  $(x, y)$  pada kuadran SWOT. Untuk sumbu x didapatkan dari selisih total kekuatan – total kelemahan =  $S - W = x$  sedangkan

untuk sumbu y didapatkan dari selisih total peluang – total ancaman  
 $= O - T = y.$

$$X = (S) 6.57 - (W) 1.11 = 5.47$$

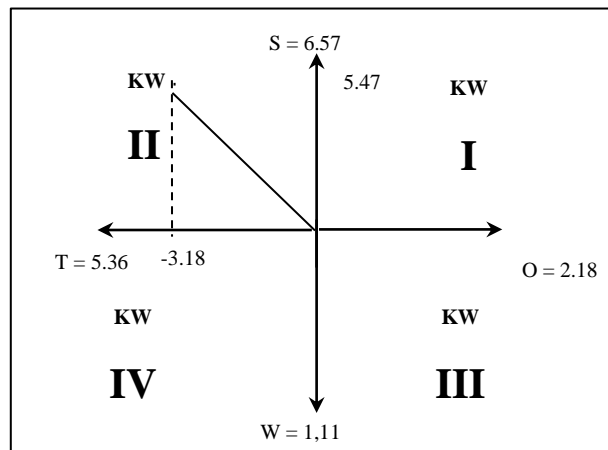
$$Y = (O) 2.18 - (T) 5.36 = -3.18.$$

Dari nilai ini dapat diketahui Posisi garis Y terletak tepat di titik 5.47, dan posisi garis X terletak tepat di titik -3.18. Kendati seperti itu diketahui bahwa posisi penerapan dan pengembangan e-form di BSI KCP Martapura berada pada kuadran II yang mana memberikan hasil bahwa penerapan dan pengembangan e-form ini meskipun menghadapi berbagai ancaman, namun tetap saja kekuatan internalnya masih lebih besar. Lebih jelasnya Kuadran II butuh meninjau kembali pendekatan yang dilaksanakan ke pasar dengan seksama. Karena perusahaan terletak pada posisi yang kemajuan pasarnya pesat, maka strategi intensif biasanya adalah langkah yang tepat untuk dipertimbangkan. Jika perusahaan tidak mempunyai competitive advantage, maka horizontal integration strategi yang terbaik. Ada pula lainnya divestiture atau likuidasi bisa menjadi alternatif untuk dipertimbangkan karena bisa memunculkan dana yang dibutuhkan untuk mengambil alih bisnis kompetitor atau mengambil saham-saham mereka.

Berdasarkan penjumlahan pada Tabel 4.4, diketahuilah peta letak organisasi ditentukan dengan penetapan area kuadran



berdasarkan sumbu lurus berdiri S-W dan mendatar O-T. Lebih nampaknya bisa diperhatikan letak strategi SWOT dalam pengembangan *self service technology* e-form pada transaksi perbankan di BSI KCP Martapura pada diagram kartesiusnya adalah sebagai berikut yang menunjukkan strategi paling tepat dijalankan yaitu memakai segenap kekuatan untuk menghilangkan ancaman yang ada. Tahapan pengembangannya yang sebenarnya dapat dilihat dalam Gambar 4.2 , yaitu strategi ST.



**GAMBAR 4.2 Diagram Kartesius**

Gambar diatas, menyatakan sebenarnya e-form yang diuji berada di kawasan ST, mengapa demikian nilai Y lebih dari 0 dan nilai X kurang dari 0, Maka dari itu, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Martapura dalam pengembangan e-form ini harus bersikap diversifikasi dengan mengoptimalkan penuh kekuatan yang dimiliki BSI KCP Martapura untuk menghilangkan ancaman yang ada. Strategi diversifikasi ini bisa dimulai dengan Bank bergerak

melalui perluasan ataupun peningkatan program layanan e-form saat ini. Walaupun terdapat kendala kelemahan internal dan tantangan eksternal tetap tidak bisa dihilangkan, namun demikian kendala-kendalanya tetap tidaklah mengalahkan kekuatannya yang artinya keberlangsungan dan kemajuan program masih besar. Bank dapat melakukan pergerakan dengan mengelola penggunaan e-form ini agar selalu dalam pengawasan petugas dan membantu memberikan pengarahan dan bimbingan terkait pengoperasiannya jika dibutuhkan, menghadirkan gambar cara penggunaan sebelum mengisi form yang didalamnya membahas mengenai langkah-langkahnya. Serta penambahan media untuk mengaksesnya seperti komputer. Untuk lebih jelas dan mendalam apa saja strategi yang bisa diterapkan bisa diamati pada penjabaran berikutnya.

Dikarenakan hasil perhitungan dan peletakkan posisi pada peta organisasi strategi yang ditemukan ialah strategi ST maka inilah maksud darinya strategi yang dapat mengoptimalkan dengan penuh kekuatan yang dimiliki BSI KCP Martapura untuk menghilangkan ancaman yang ada. Strategi yang bisa diterapkan yaitu:

- 1) Menyederhanakan penggunaannya agar lebih mudah dipahami

Desain yang fleksibel yang artinya perusahaan membuat perubahan dengan membuat lebih lebih mudah digunakan (Rangkuti, 2005, hlm 59).

Langkah ini adalah suatu hal yang paling berguna karena faktor utamanya adalah terdapat beberapa nasabah yang masih rendah pengetahuan mengenai teknologi ini, maka dari itu bisa kiranya ditinjau kembali fasilitasnya dengan memberikan gambar atau keterangan pada setiap langkah yang dilewati. Langkah lainnya bisa juga dengan memberikan skema tata cara atau langkah-langkah cara menggunakannya baik berupa gambar yang dicetak atau ditempel bisa pula berupa video singkat tutorial langkahnya satu persatu ditampilkan disebuah tab dan komputer sebelum melakukan pengisian.

## 2) Meningkatkan inovasi fasilitas

Variasi produk yang artinya perusahaan diharap agar bisa menyediakan produk atau fasilitas yang lebih bervariasi atau lebih inovatif lagi kedepannya(Rangkuti, 2005, hlm 59).

Peningkatan sesuatu apapun akan berdampak pada sesuatu hal tersebut, itu artinya agar bisa lakukan inovasi-inovasi lain seperti penambahan menu baru yang kiranya fasilitas ini dapat lebih eksis lagi diterima oleh nasabah. Terdapat beberapa kejenuhan dari nasabah yang merasa bahwa fitur atau fasilitas ini tidak terlalu berguna ini menandakan sebenarnya nasabah merasa masih terdapat banyak transaksi yang masih belum bisa digunakan melalui

e-form tersebut seperti pembuatan tabungan haji, pembayaran SPP, investasi dan lainnya.

3) Memperbaiki hubungan antara petugas dengan nasabah

Kecepatan pelayanan yang artinya perusahaan memberikan kecepatan pelayanan seperti yang diharapkan oleh konsumen dengan memperhatikan hubungan antara perusahaan dan konsumen(Rangkuti, 2005, hlm 59).

Diibaratkan penjual dan pembeli maka sangat erat kaitannya antara keduanya, itu artinya petugas haruslah menjalin hubungan atau kesan manis kepada setiap nasabahnya. Walaupun nasabah berisikan berbagai macam karakter, sifat, pengetahuan dan sebagainya akan tetapi bila hubungan interaksi antara petugas dan nasabah terjalin dengan baik dapat memicu meningkatnya kecenderungan nasabah untuk mencoba memahami bahkan menguasai dari fasilitas itu sendiri.

4) Mempertahankan nasabah saat ini

Kualitas yang baik dan konsisten yang artinya perusahaan mempertahankan produk berkualitas dengan konsisten dan kinerja yang lebih baik akan dapat menjaga konsumen agar tidak berpindah(Rangkuti, 2005, hlm 59).

Nasabah adalah instrumen yang vital bagi pengembangan e-form ini, mengapa demikian tanpa adanya nasabah maka fasilitas yang disediakan tidak akan berguna itu artinya pihak penyedia jasa dalam hal ini BSI akan merasa rugi karena fasilitasnya tidak berguna. Sejauh ini, BSI sudah memiliki begitu banyak nasabah, baik yang berusia muda mudi sebagai pelajar, dewasa sebagai pekerja dan lanjut usia. Untuk bisa mempertahankan nasabah saat ini, penyedia jasa BSI harus berupaya penuh mencukupi segala hal yang diminta mengenai layanan e-form ini baik dari segi hal bantuan dan pengerahan agar diberikan dengan baik.

**b. Menetapkan strategi faktor kunci keberhasilan matrik SWOT**

Menurut Asrina & Martina (2008), setelah ditentukan faktor-faktor keberhasilan yang paling dominan untuk ditindaklanjuti yang terdiri dari 2 faktor untuk masing-masing faktor internal dan faktor eksternal dengan cara melakukan analisis SWOT (Asrina dan Martina, 2017, hlm 32).

Dengan kata lain Tabel 4.5 tersebut di penyajian data dapat menghasilkan Faktor Kunci Keberhasilan (FKK) dengan mengambil dua nilai terbesar dari masing-masing unsur kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang hasilnya sebagai berikut.

Variabel Strengths : S2, S3

Variabel Weaknesses : W1, W3

Variabel Opportunities : O2, O3

Variabel Threats : T1, T2

Selanjutnya menentukan formula strategi pada Gambar 4.2. Bisa diamati bahwa Total Nilai Bobot (TNB) kekuatan 6.57, peluang 2.18, kelemahan 1,11 dan tantangan 5.36. Nilai kekuatan sebetulnya ialah hasil nilai kekuatan dilakukan pengurangan dengan kelemahan yaitu  $6.57 - 1.11 = 5.47$  kemudian nilai peluang sebetulnya ialah nilai peluang dilakukan pengurangan dengan tantangan, yaitu  $2.18 - 5.36 = -3.18$  (Anugerah, 2019, hlm 89).

Gambar 4.2 menyatakan sebenarnya dengan mengoptimalkan kekuatan 6.57 menekan ancaman yang sebesar 5.36, bisa juga diringkaskan sebenarnya kekuatan BSI terletak di kuadran II ini maksudnya dengan mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki untuk menghilangkan ancaman yang tersedia akan dapat teratasi.

Strategi untuk mengatasi kendala diformulasikan dengan menggunakan analisis matriks SWOT disajikan pada tabel berikut ini:

**TABEL 4.6 Formulasi Strategi SWOT**

INTERNAL	S2	S3
EKSTERNAL	Kemudahan dalam melakukan pengisian kapanpun dan dimanapun.	Mempercepat proses transaksi dibanding manual yang membuat antrian menjadi lebih cepat.
T1	STRATEGI S2T1	STRATEGI S3T1
Rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknolog.	Memaksimalkan kemudahan pengisiannya dengan memberikan edukasi atau bimbingan secara perlahan kepada setiap nasabah yang tingkat pengetahuan mengenai teknologi yang masih rendah.	Menumbuhkan kesadaran bahwa sebenarnya e-form ini sangat membantu dan memudahkan dibanding manual menggunakan kertas yang sebelumnya karena metode atau format pengisiannya sama saja hanya berbeda media alat pengisiannya saja yang kiranya nasabah mampu mengubah pola pikir bahwasanya e-form ini menyusahkan dan ribet itulah yang menyebabkan pengetahuan nasabah rendah karena tidak berkeinginan mempelajari.
T2	STRATEGI S2T2	STRATEGI S3T2
Rendahnya pengetahuan	Manfaatkan efisiensi bisa diisi kapanpun dan	Optimalkan dengan antrian yang menjadi

masyarakat mengenai teknologi.	dimanapun tanpa terbatas waktu dan tempat dengan keterbatasan masyarakat yang ada beberapa yang tidak menggunakan handphone android dengan memberikan pengarahannya agar meminta bantuan untuk melakukan pengisiannya terlebih dahulu dari rumah yang bersangkutan melalui perantara orang terdekat yang mempunyai android.	lebih cepat dibanding manual sebelumnya maka petugas bisa selalu aktif mengarahkan setiap nasabah yang tidak punya handphone android agar diarahkan mengisi melalui tab atau komputer yang disediakan serta membimbing bagi yang masih kebingungan atau masih belum mahir.
--------------------------------	---	--

Hasil diatas merupakan strategi yang paling tepat yang bisa dilakukan BSI KCP Martapura dalam meninjau kembali layanan e-form yang digunakan dan bahkan strategi diatas bisa diterapkan secara terus menerus dan bisa melakukan evaluasi sesuai dengan yang sebenarnya terjadi.