



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendi
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



menyebutkan sumber:
miah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN *FINTECH* SYARIAH DALAM MENGATASI PERSAINGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU

Dajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) Pada
Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum



OLEH:

Nur Asma
02220623108

PROGRAM STUDI D-III
PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
1446 H/2025 M



- a. Pengumpulan nanya untuk kepentingan penelaahan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul **“STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN *TRANSFER ELEKTRONIK* DALAM MENGATASI PERSAINGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU”**, yang ditulis oleh:

NAMA : Nur Asma
NIM : 02220623108
PROGRAM STUDI : D-III Perbankan Syariah

Telah *dimunaqsyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 28 Mei 2025
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Auditorium Lt 3 Gedung Dekanat

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Juni 2025

TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris Penguji
Zilal Afwa Ajidin, SE, MA

Penguji 1
Dr. Muhammad Albahi, SE, M.Si. Ak

Penguji 2
Wali Saputra, SE, Ak, MA

Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli M. Ag
NIP. 19741006 200501 1 005



b. Pengumpulan tugas merupakan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Laporan Akhir dengan judul **“STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN *TRANSFER ELEKTRONIK* DALAM MENGATASI PERSAINGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU”**, yang ditulis oleh:

Nama : Nur Asma
Nim : 02220623108
Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Telah *dimunaqsyahkan* pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 28 Mei 2025
Waktu : 13.00 WIB
Tempat : Ruang Auditorium Lt 3 Gedung Dekanat

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Juni 2025

TIM PENGUJI MUNAQSYAH

Ketua
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si

Sekretaris Penguji
Zilal Afwa Ajidin, SE, MA

Penguji 1
Dr. Muhammad Albahi, SE, M.Si. Ak

Penguji 2
Wali Saputra, SE, Ak, MA

Wakil Dekan 1
Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. H. Akmal Abdul Musir, Lc., M.A
NIP. 19711006 200212 1 003



Ha

1. Dengan ini saya menyatakan bahwa saya telah membaca dan memahami isi dari laporan ini dan saya telah menyetujui untuk menerbitkan laporan ini.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul *Strategi Pengembangan Layanan Digital Banking dalam Menghadapi Daya Saing dengan Menggunakan Analisis SWOT di Bank Syariah Indonesia Pekanbaru UIN SUSKA Riau*, yang ditulis oleh:

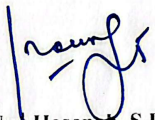
Nama : Nur Asma

NIM : 02220623108


Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 6 Mei 2025
Pembimbing 1


Nur Hasanah, S.E, MM
NIP. 1967001202007012018

Pembimbing 2


Nuryanti, S.E.I., ME.Sy
NIP. 198701032023212035



- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Asma
 NIM : 02220623108
 Tempat/Tgl.Lahir : Duri, 31 Juli 2004
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Prodi : D-III Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Layanan Transfer Elektronik Dalam Mengatasi Persaingan Dengan Menggunakan Analisis SWOT Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulis Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya menyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juni 2025
 Yang membuat pernyataan



Nur Asma
NIM. 02220623108



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nur Asma (2025):

Strategi Pengembangan Layanan *Fintech* Syariah Dalam Mengatasi Persaingan Dengan Menggunakan Analisis SWOT Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

Perbankan syariah, dengan prinsip-prinsipnya yang berlandaskan ajaran Islam, mengatasi dinamika persaingan di era digital. BSI sebagai salah satu pelaku utama, berupaya meningkatkan persaingan melalui pengembangan layanan *fintech* syariah. Transformasi dari BSI Mobile ke BYOND mencerminkan upaya BSI untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks dan menghadirkan pengalaman perbankan yang modern dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan layanan *fintech* syariah dalam mengatasi persaingan menggunakan analisis SWOT, untuk mengetahui kendala dalam pengembangan yang dapat mempengaruhi layanan *fintech* syariah di Bank Syariah Indonesia Pekanbaru KCP UIN SUSKA Riau dan tinjauan ancaman cyber crime atau fraud serta solusi yang dialami BSI Pekanbaru KCP UIN SUSKA Riau.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau. Informan penelitian ini adalah *Branch Operational Service and Manager* (BOSM), *Customer Service* (CS) dan 8 nasabah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil akhir analisis SWOT terletak pada kuadran 1, dimana strategi yang digunakan adalah strategi agresif, diagram menunjukkan titik koordinat 0,88 ; 1,72 dan menggunakan strategi SO (*Strength-Opportunities*) untuk menghadapi daya saing di BSI yaitu mengintegritas dan mendukung pembayaran digital, optimalisasi sistem pembayaran dengan teknologi baru, penawaran biaya transaksi kompetitif dan promosi efisiensi. Sedangkan kendala yang dihadapi yaitu keterbatasan jaringan internet dan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital masyarakat dan gangguan teknis serta pemeliharaan sistem.

Kata kunci: Strategi Pengembangan, Layanan *Fintech* Syariah, Persaingan dan Analisis SWOT.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbilalamin, segala Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan judul “**STRATEGI PENGEMBANGAN LAYANAN *FINTECH* SYARIAH DALAM MENGATASI PERSAINGAN DENGAN MENGGUNAKAN ANALISIS SWOT DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU**”.

Penulis menyadari dalam pembuatan Laporan Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata kesempurnaan. Dalam pembuatan Laporan Akhir ini banyak sekali mendapat dukungan, bimbingan bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga dan rasa hormat kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Laporan Akhir ini kepada:

Ayah tercinta Ayahanda M. Dinar dan pintu surgaku Ibunda Yulia Carnoya. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan bingga penulis mampiu menyelesaikan perkuliahan sampai meraih gelar. Semoga ayah dan ibu sehat, panjang umur dan bahagia selalu. Tidak lupa juga kepada Abang Fauzi Rahmadani serta Adek Safrina Aisyah yang sangat saya sayangi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selalu mendukung, memberikan semangat yang luar biasa serta selalu mendoakan dan memberikan kasih sayang yang tulus kepada penulis.

Ibu Prof. Hj. Leny NofiantiMS, SE M.Si, Ak, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau telah memberikan kesempatan penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum dan jajarannya

Ibu Ketua Program Studi Perbankan Syariah Ibu Dr. Jenita, MM dan Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Ibu Dr. Rozi Andriani, SE.Sy., ME yang telah memberikan kemudahan dalam penyelesaian Laporan Akhir

5. Ibu Nur Hasanah, S.E, MM selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Nuryanti, S.E.I.,ME.Sy Dosen Pembimbing 2 Laporan Akhir penulis yang telah menyediakan waktunya dan memberikan bimbingan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Bapak Hairul Amri, M.Ag selaku Penasehat Akademik (PA) yang telah membimbing dan memotivasi penulis selama menjalani proses perkuliahan.

Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmunya selama perkuliahan.

Ibu Siti Fauzia Rahmi selaku *Branch Operation of Service Manager (BOSM)* dan Ibu Muthia Faurine selaku *Customer Service* di BSI Pekanbaru UIN Suska Riau yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian dan membantu penulis dalam mengumpulkan data pembuatan Laporan Akhir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2022 terimakasih penulis ucapkan atas kebersamaan selama 3 tahun yang telah melalui berbagai tantangan, berbagi ilmu, dan saling mendukung satu sama lain.

Terimakasih kepada sahabat-sahabat penulis di bangku perkuliahan yaitu Istiqomah yang selalu memotivasi agar segera dalam menyelesaikan laporan akhir ini dan juga kepada Indri Maylana Mad Tahir yang senantiasa membantu penulis ketika lagi butuh bantuan dan Masita yang menaikkan mood penulis, penulis berharap dapat membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan.

11. Terakhir, kepada diriku sendiri terimakasih kepada wanita memiliki impian besar, yaitu diriku sendiri, Nur Asma, telah berusaha menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagialah selalu, jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu dan Allah selalu meridhai setiap langkahmu dan menjagamu dalam lindungan-Nya. Aamiin.

Penulis berharap semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi pembaca dan menambah wawasan ilmu pengetahuan. Penulis ucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada Allah SWT, semoga Allah memberikan kebaikan kepada mereka dan Allah akan membalasnya berlipatlipat ganda. Aamiin Allahumma Aamiin. *Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Pekanbaru, 5 Mei 2025
Penulis

Nur Asma
02220623108

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	10
E. Sistematika Penelitian	10
BAB II PEMBAHASAN	12
A. Kerangka Teoritis	12
B. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian.....	33
C. Subjek dan Objek	34
D. Sumber Data.....	35
E. Informan.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Alat Analisa.....	37
H. Teknik Analisis Data.....	40
I. Gambaran Umum Perusahaan.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
A. Strategi Pengembangan Layanan <i>Transfer</i> Elektronik di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam Mengatasi persaingan dengan Menggunakan Analisis SWOT	45
B. Kendala dalam Pengembangan Layanan <i>Transfer</i> Elektronik di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, berdasarkan ajaran yang terdapat dalam Al-Quran dan Hadits. Oleh karena itu, bank syariah harus menghindari aktivitas yang melibatkan riba (bunga) dan hal-hal lain yang tidak sesuai dengan syariah Islam. Salah satu perbedaan utama antara bank syariah dan bank konvensional adalah bahwa bank syariah tidak menggunakan sistem bunga dalam semua transaksi, sedangkan bank konvensional menerapkan sistem bunga.¹ Perbedaan ini berdampak besar pada cara bank syariah beroperasi dan produk yang mereka tawarkan. Dalam operasionalnya, bank syariah menyediakan layanan tanpa bunga untuk nasabah. Dalam sistem kerja bank syariah, baik pembayaran maupun penerimaan bunga dilarang dalam semua jenis transaksi.²

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang mencakup keadilan, keseimbangan, kemaslahatan, dan universalisme, serta menghindari gharar, maysir, riba, zalim, dan objek haram yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bank syariah berfungsi sebagai lembaga

¹ Ibrahim, "Bank Syariah dan Bank Konvensional", *Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi*, Vol. 11., No. 1., (2022), h.1.

² Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi 1, (Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama, 2017), h.31.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

intermediasi keuangan dan penyedia jasa yang beroperasi berdasarkan etika dan nilai-nilai Islam, bebas dari riba dan kegiatan spekulatif.³

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak. Adapun peran perbankan yaitu pertama, bank menghimpun dana masyarakat melalui tabungan, giro, deposito dan lain-lain, kemudian disalurkan untuk membiayai kegiatan perekonomian. Kedua, bank memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, efektif, dan efisien. Ketiga, bank dapat mengendalikan jumlah dan peredaran uang dalam perekonomian. Keempat, bank dapat meningkatkan kemampuan ekonomi pengusaha dan UMKM. Kelima, bank berperan dalam pelaksanaan kebijakan moneter melalui kemampuannya dalam mengendalikan persediaan dan peredaran uang.⁴

Untuk meningkatkan minat masyarakat dalam pengembangan perbankan syariah ini dibutuhkan adanya beberapa strategi sebagai berikut:

1. Terpenuhinya prinsip syariah dalam operasional perbankan
2. Diterapkannya prinsip kehati-hatian dalam operasional perbankan syariah
3. Terciptanya sistem perbankan syariah yang kompetitif dan efisien

³ PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), "Sejarah dan Perkembangan BSI" <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>. Diakses pada 16 Agustus 2023.

⁴ Ismail, *op. cit.*, h. 39.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Terciptanya stabilitas serta terealisasinya kemanfaatan bagi masyarakat luas.
5. Mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti pembiayaan mikro, investasi syariah, dan produk tabungan yang menarik, untuk menarik lebih banyak nasabah.

Di Indonesia, keberadaan bank konvensional lebih mendominasi jika dibandingkan dengan keberadaan bank syariah. Dapat dilihat dari tabel di bawah ini perbandingan jumlah bank syariah dengan bank konvensional di Indonesia:

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Bank Syariah dengan Bank Konvensional di Indonesia

No.	Keterangan	Jumlah Bank	Jumlah Kantor
1	Bank Syariah	33 Bank	1.591 Unit
2	Bank Konvensional	105 Bank	24.276 Unit

Sumber: Badan Pusat Statistik: Jumlah Bank dan Kantor Bank, 2023.

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menjelaskan bahwa di Indonesia, terdapat 33 bank syariah dan 105 bank konvensional. Bank syariah memiliki 1.591 kantor, sementara bank konvensional memiliki 24.276 kantor. Meskipun jumlah bank syariah lebih sedikit, mereka memiliki jaringan yang cukup luas untuk melayani nasabah. Namun, bank konvensional masih lebih dominan dalam sektor perbankan, baik dari segi jumlah bank maupun jumlah kantor. Sementara itu, bank syariah terus berusaha untuk berkembang dan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan keuangan syariah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah industri perbankan secara signifikan, sehingga lembaga keuangan harus cepat menyesuaikan diri dengan kebutuhan pasar yang selalu berubah. *Digital banking* menjadi salah satu solusi utama untuk menghadapi tantangan ini, karena memberikan kemudahan akses, kecepatan dalam melakukan transaksi, dan penghematan biaya.⁵ Dalam persaingan yang semakin ketat, penting untuk mengembangkan layanan *digital banking* guna meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan daya saing di pasar. Layanan digital yang inovatif dan responsif terhadap kebutuhan nasabah dapat menjadi kunci untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.⁶

Tujuan Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan digital banking adalah untuk meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan, mempermudah transaksi nasabah, serta mendukung literasi dan inklusi keuangan syariah.

Selain itu, digital banking juga bertujuan untuk mengembangkan infrastruktur teknologi informasi yang lebih efisien dan aman. Sebagaimana tertulis dalam Q.S Al-Baqarah ayat 278-279:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ
 ٢٧٨ ○ فَإِن لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ وَإِن تُبْتِغُوا فَالْكُمُ
 رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ ٢٧٩ ○

⁵ Neilcent Caludio Siuwandy dan Tono Wibowo, "Pengaruh Teknologi Finansial Terhadap Strategi Perbankan: Studi Kasus Bank OCBC NISP", *Jurnal Universitas Internasional Batam*, Vol 1., No. 1., (2020), h. 419.

⁶ Lilis Susilawati dan Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan", *Jurnal Manajemen Maranatha*, Vol 19., No. 2., (2020), h. 180.

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman. Dan Jika kamu tidak melaksanakannya, maka umumkanlah perang dari Allah dan Rasul-Nya. Tetapi jika kamu bertobat, maka kamu berhak atas pokok hartamu. Kamu tidak berbuat zalim (merugikan) dan tidak dizalimi (dirugikan).”

Berdasarkan ayat diatas menekankan larangan riba dan mendorong umat untuk bertakwa kepada Allah serta meninggalkan praktik tersebut. Ayat 278 menyatakan bahwa orang beriman tidak akan terpengaruh oleh riba karena diharamkan dan merugikan. Sedangkan ayat 279 menegaskan bahwa Allah dan Rasul-Nya mengumumkan perang terhadap pelaku riba, menunjukkan betapa seriusnya larangan ini. Kedua ayat ini mengajak umat islam menjauhi riba dan mengikuti prinsip keuangan syariah demi keadilan sosial dan mendorong investasi yang produktif, sehingga dapat membangun sistem ekonomi yang lebih adil dan berkelanjutan.

Layanan transfer elektronik adalah metode pengiriman uang secara digital antar rekening bank tanpa menggunakan uang tunai. Contohnya termasuk Electronic Funds Transfer (EFT), wire transfer, dan sistem pembayaran seperti BI-Fast yang menawarkan transaksi real-time. Prosesnya dimulai dengan otorisasi pengirim melalui aplikasi perbankan, di mana dana dipotong dari akun pengirim dan dikreditkan ke akun penerima setelah diverifikasi. Jenis layanan ini meliputi transfer kawat untuk transaksi instan, Automated Clearing House (ACH) untuk transaksi massal, setoran langsung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk gaji, dan e-check sebagai versi digital cek. Keunggulan layanan ini mencakup kecepatan, keamanan, kemudahan, dan transparansi, memungkinkan transaksi kapan saja dan di mana saja. Namun, ada tantangan seperti risiko keamanan dan biaya transaksi, sehingga langkah-langkah keamanan yang ketat diperlukan. Layanan ini juga diatur oleh undang-undang dan badan pengatur untuk memastikan keamanan dan transparansi, seperti Undang-Undang Transfer Dana Elektronik (EFTA) dan standar keamanan data industri kartu pembayaran (PCI DSS). Dalam konteks layanan transfer elektronik, penting untuk merujuk pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 77 Tahun 2011, yang mengatur tentang penyelenggaraan sistem pembayaran dan transfer dana, guna memastikan bahwa semua transaksi dilakukan sesuai dengan standar keamanan dan kepatuhan yang ditetapkan oleh otoritas keuangan dan PJOK No. 10/POJK.05/2022 mengatur tentang Layanan Pendanaan Bersama Berbasis Teknologi Informasi (LPBBTI).

Di Indonesia, Bank Indonesia melaporkan bahwa transaksi perbankan digital meningkat sebesar 30% setiap tahun, didorong oleh semakin banyaknya akses internet dan penggunaan teknologi digital. Namun, perkembangan ini juga menghadapi tantangan. Di satu sisi, bank harus bersaing lebih ketat, baik dengan bank lain maupun dengan perusahaan teknologi finansial (*fintech*). Di sisi lain, kepercayaan nasabah terhadap keamanan data dan transaksi menjadi masalah penting yang perlu diperhatikan.⁷ Oleh karena itu, bank perlu terus berinovasi untuk menawarkan layanan digital yang tidak hanya berkualitas

⁷ Ahmad Ali, et.al., "Finansial teknologi Syariah dan Bank Digital", *Journal Islamic Economics, Finance, and Banking*, Vol 4., No. 1., (2022), h. 62-65.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tinggi, tetapi juga aman dan dapat diandalkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana perkembangan *digital banking* dalam menghadapi daya saing perbankan.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam. BSI diresmikan pada 1 Februari 2021. Sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara. Bank BRI syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. Mayoritas saham BSI dipegang oleh Bank Mandiri. Dengan penggabungan ini, BSI diharapkan dapat menjadi bank syariah yang lebih kuat dan bersaing di tingkat global, serta menjadi bagian dari ekosistem industri halal di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia Pekanbaru UIN SUSKA Riau yang berada di lingkungan Universitas yang nasabah terdiri dari dosen dan mahasiswa yang dimana melakukan menerapkan layanan digital banking yang awalnya BSI Mobile lalu berganti BYOND sejak 9 November 2024. Perubahan dari BSI Mobile ke BYOND merupakan langkah strategis Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi tantangan era digital yang terus berkembang. Dengan meningkatnya kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang lebih komprehensif dan efisien, BYOND dirancang sebagai super aplikasi yang tidak hanya menawarkan fitur perbankan dasar, tetapi juga layanan investasi, e-commerce, dan fitur sosial yang mendukung donasi serta inisiatif kemanusiaan. Transformasi ini mencerminkan komitmen BSI untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih modern dan *user-friendly*, sekaligus mengedepankan nilai-nilai finansial, sosial, dan spiritual. Proses migrasi dari BSI Mobile ke



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BYOND juga dirancang agar mudah dan cepat, sehingga nasabah dapat beralih tanpa kesulitan dan segera menikmati berbagai fitur baru yang ditawarkan. Dengan penekanan pada keamanan dan kenyamanan transaksi, perubahan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisi BSI di pasar perbankan syariah yang semakin kompetitif.⁸

Analisis SWOT merupakan alat strategis yang dapat digunakan oleh bank untuk meningkatkan daya saing. Menurut Robinson dan Pearce, analisis ini penting dalam manajemen strategis karena mencakup faktor internal perusahaan. Dengan menganalisis kekuatan dan kelemahan organisasi serta membandingkannya dengan peluang dan ancaman eksternal, bank dapat merumuskan strategi alternatif. Tujuan utama analisis SWOT adalah untuk memanfaatkan kekuatan, mengatasi kelemahan, menemukan peluang, dan menghadapi ancaman. Metode ini membantu memberikan rekomendasi untuk mempertahankan kekuatan, memanfaatkan peluang, dan mengurangi kelemahan. Jika diterapkan dengan baik, analisis ini dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang terabaikan, sehingga mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan..⁹

Dalam wawancara bersama Ibu Fauzia Rahmi, *Branch Opration and Services (BOSM)* BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau, dijelaskan bahwa BSI menerapkan analisis SWOT untuk mengatasi persaingan dengan adanya kekuatan seperti jangkauan yang luas, produk dan layanan sesuai kebutuhan

⁸ Bank Syariah Indonesia, "Peluncuran BYOND: Super Aplikasi Perbankan Syariah", artikel dari <https://www.bsi.co.id>. Diakses pada 11 November 2024.

⁹ Richard B. Robinson dan John A. Pearce, *Manajemen Strategis: Formulasi dan Implementasi Strategi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2020), h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan juga keamanan transaksi yang terus ditingkatkan. Semua ini dirangkum dan dikemas dalam sebuah strategi yang memanfaatkan kekuatan, mengatasi kelemahan dan mencari peluang.¹⁰

Berdasarkan hal tersebut, penulis merasa bahwa strategi pengembangan layanan digital sangat penting untuk meningkatkan persaingan antara Bank Syariah Indonesia dan bank-bank umum lainnya. Oleh karena itu, penulis akan mencoba melakukan penelitian terkait judul **“Strategi Pengembangan Layanan Transfer Elektronik Dalam Mengatasi Persaingan Dengan Menggunakan Analisis SWOT Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.”**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini ditetapkan agar penulisan bisa lebih fokus dan terarah. Dalam hal ini, penulis membatasi pembahasan pada Strategi Pengembangan Layanan Transfer Elektronik dalam Mengatasi Persaingan dengan Menggunakan Analisis SWOT di Bank Syariah Indonesia UIN SUSKA Riau.

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pengembangan layanan *transfer* elektronik yang diterapkan BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam mengatasi persaingan dengan menggunakan analisis SWOT?
2. Apa saja kendala dan solusi dalam pengembangan layanan *transfer* elektronik di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau?

¹⁰ Wawancara dengan Ibu Siti Fauzia, *Branch Operation and Service (BOSM)*, 15 April 2025

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang dicapai dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan strategi pengembangan layanan *Transfer* elektronik dalam mengatasi persaingan menggunakan analisis SWOT di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.
- b. Untuk menjelaskan kendala dan solusi dalam pengembangan yang dapat mempengaruhi layanan *transfer* elektronik di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

2. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini , penulis berharap dapat memberikan kegunaan bagi beberapa pihak diantaranya:

- a. Untuk dapat wawasan dan pengetahuan dalam meningkatkan hal-hal yang berhubungan dengan *digital banking* di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.
- b. Untuk dapat menambah pengetahuan tentang pengembangan dalam layanan *transfer* elektronik di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

E. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terbagi menjadi 5 (lima) bab yang saling berkaitan untuk mempermudah mencapai tujuan penelitian. Masing-masing bagian disusun dengan sistematis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I: Pendahuluan, bab yang memuat latar belakang masalah memaparkan fenomena yang terjadi dan menjadi dasar timbulnya permasalahan, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

BAB II: Kajian Teori dipaparkan dalam bab ini untuk mempertajam analisis yang akan diteliti. Kajian Teori tersebut meliputi pengetahuan tentang, Analisis strategi pengembangan layanan transfer elektronik dalam mengatasi persaingan dengan menggunakan analisis SWOT di BSI KCP Pekanbaru UIN Suska Riau dan penelitian terdahulu.

BAB III: Metodologi Penelitian, dipaparkan dalam bab ini dengan penjelasan rinci mengenai metode yang digunakan, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, langkah-langkah meneliti kualitatif, sistematika penulisan, dan gambaran umum perusahaan.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini bab ini menyajikan temuan penelitian dan analisisnya untuk menjawab rumusan masalah. Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, dikaji untuk memahami permasalahan terhadap penelitian.

BAB V: Kesimpulan dan Saran, berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada bab sebelumnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Strategi Pengembangan

a. Pengertian Strategi Pengembangan

Kata strategi berasal dari kata Yunani yaitu *strategos* yang artinya “*a general set of maneuvers cried out over come a enemy during combat*” yaitu semacam ilmunya para jenderal untuk memenangkan pertempuran. Sedangkan dalam kamus Belanda-Indonesia, *strategis* berasal dari kata majemuk yang artinya siasat perang, istilah strategi tersebut digunakan dalam militer sebagai usaha untuk mencapai kemenangan, sehingga dalam hal ini diperlukan taktik serta siasat yang baik dan benar. Sedangkan menurut Umar, strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang di harapkan oleh para pelanggan di masa depan.¹¹

Strategi adalah rencana tindakan yang menjadi keputusan manajemen puncak dan penggunaan sumber daya perusahaan untuk mencapai tujuan. Selain itu, strategi juga mempengaruhi kehidupan organisasi dalam jangka panjang, setidaknya selama lima tahun. Oleh karena itu, strategi bersifat berorientasi ke masa depan. Strategi memiliki

¹¹ Dian Sudiantini, *Manajemen Perencanaan*, (Purwoakerto: Pena Persada, 2022), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dampak yang luas dan melibatkan berbagai fungsi atau divisi, dan dalam merumuskannya, perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang dihadapi perusahaan.¹²

Menurut Iskandar Wiryokusumo, pengembangan adalah usaha pendidikan, baik formal maupun non-formal, yang dilakukan secara sadar, terencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab. Tujuannya adalah untuk memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan kepribadian yang seimbang, utuh, dan selaras, serta pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan individu. Ini bertujuan agar individu dapat secara mandiri menambah, meningkatkan, dan mengembangkan diri, serta membantu orang lain dan lingkungan sekitar, sehingga mencapai martabat, kualitas, dan kemampuan manusia yang optimal serta menjadi pribadi yang mandiri. Proses yang meningkatkan efektivitas organisasi dengan menggabungkan keinginan individu untuk tumbuh dan mencapai tujuan organisasi. Secara khusus, proses ini adalah usaha untuk melakukan perubahan secara terencana yang mencakup seluruh sistem dalam jangka waktu tertentu, dan perubahan ini berkaitan dengan misi organisasi.¹³

¹² Dimas Hendika, et. al., "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Pada Batik Diajeng Solo)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 29., No.1., (2015), h.

¹³ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki dampak yang luas dan melibatkan berbagai fungsi atau divisi, dan dalam merumuskannya, perlu mempertimbangkan faktor-faktor internal dan eksternal yang dihadapi perusahaan.¹⁴

Menurut Iskandar Wiryokusumo, pengembangan adalah usaha pendidikan, baik formal maupun non-formal, yang dilakukan secara sadar, terencana, terarah, teratur, dan bertanggung jawab. Tujuannya adalah untuk memperkenalkan, menumbuhkan, membimbing, dan mengembangkan kepribadian yang seimbang, utuh, dan selaras, serta pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan bakat, minat, dan kemampuan individu. Ini bertujuan agar individu dapat secara mandiri menambah, meningkatkan, dan mengembangkan diri, serta membantu orang lain dan lingkungan sekitar, sehingga mencapai martabat, kualitas, dan kemampuan manusia yang optimal serta menjadi pribadi yang mandiri. Proses yang meningkatkan efektivitas organisasi dengan menggabungkan keinginan individu untuk tumbuh dan mencapai tujuan organisasi. Secara khusus, proses ini adalah usaha untuk melakukan perubahan secara terencana yang mencakup seluruh sistem dalam jangka waktu tertentu, dan perubahan ini berkaitan dengan misi organisasi.¹⁵

¹⁴ Dimas Hendika, et. al., "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi Pada Batik Diajeng Solo)", *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 29., No.1., (2015), h.

¹⁵ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Konsep Dasar Strategi Pengembangan

Strategi pengembangan perbankan di Indonesia menghadapi tantangan dan peluang yang terus berubah, terutama dalam era globalisasi dan digitalisasi. Dalam Roadmap Pengembangan Perbankan Indonesia 2020-2025, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan empat fokus utama: memperkuat struktur dan daya saing, mempercepat transformasi digital, meningkatkan peran perbankan dalam perekonomian nasional, serta memperkuat regulasi dan pengawasan.¹⁶ Memperkuat struktur dan daya saing bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan inovasi dalam layanan, sementara transformasi digital fokus pada pengelolaan risiko teknologi informasi yang lebih baik dan peningkatan kerja sama dalam penggunaan teknologi.¹⁷ Untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat, bank-bank di Indonesia perlu menerapkan strategi pemasaran yang lebih agresif dengan melakukan segmentasi pasar yang tepat dan inovasi produk. Ini termasuk meningkatkan kualitas layanan untuk menarik nasabah baru dan mempertahankan yang sudah ada. Selain itu, penting bagi bank untuk memperkuat manajemen risiko dan kepatuhan dalam layanan digital agar dapat menjaga kepercayaan nasabah.¹⁸

¹⁶ Otoritas Jasa Keuangan, “Pengembangan Perbankan Syariah”, artikel dari <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/-Roadmap-Pengembangan-Perbankan-Indonesia-2020---2025.aspx>, diakses pada 18 Februari 2021.

¹⁷ BRI api, “Melihat Perkembangan Perbankan di Era Digital melalui BRIAPI”, artikel dari <https://developers.bri.co.id/id/news/melihat-perkembangan-perbankan-di-era-digital-melalui-briapi>, diakses pada 28 April 2021.

¹⁸ Ferozi Ramdana Irsyad, et.at., “Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar dan Teknologi Di Indonesia”, *Jurnal EMBA*, Vol 3., No.2, (2024), h. 34-36.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Perkembangan teknologi finansial (fintech) menjadi faktor kunci dalam transformasi industri perbankan. Bank perlu beradaptasi dengan perubahan perilaku konsumen yang lebih memilih layanan digital dan memanfaatkan peluang inklusi keuangan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan.¹⁹ Dengan demikian, strategi pengembangan perbankan harus menyeluruh, menggabungkan inovasi produk, peningkatan kemampuan sumber daya manusia, serta kerja sama dengan regulator untuk menciptakan ekosistem yang mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan.²⁰ Saat ini, banyak orang lebih memilih layanan digital daripada transaksi di kantor cabang, beralih ke perusahaan fintech yang menawarkan proses lebih mudah, produk menarik, persyaratan lebih sedikit, dan pencairan dana lebih cepat. Sementara itu, perbankan syariah sering kali memiliki proses administrasi yang lebih rumit dan memakan waktu.

Perusahaan fintech memanfaatkan situasi ini sebagai peluang dengan menawarkan layanan yang lebih menarik dan biaya lebih rendah. Model layanan fintech ini dianggap sebagai inovasi yang mengganggu, karena mereka mengambil alih beberapa fungsi yang biasanya dilakukan oleh bank, mulai dari perantara hingga

¹⁹ Muhammad Zain, *Strategi Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), h. 45.

²⁰ Dwi Gemina, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia", *Jurnal Sosial Humaniora* ISSN 2087-4928, Vol 2., No. 1, (2017), h. 71.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemasaran.²¹ Oleh karena itu, perbankan syariah perlu mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan daya saing, menjalin kemitraan, dan terus berinovasi. Jika tidak, mereka berisiko tertinggal jauh di belakang perusahaan *fintech* dan bahkan bisa mengalami kebangkrutan. Data dari OJK pada April 2021 menunjukkan bahwa 1.232 kantor unit perbankan ditutup, dan jumlahnya meningkat menjadi 2.593 pada Oktober 2021 akibat transformasi digital.

Namun, bukan berarti perusahaan *fintech* harus dihapuskan. Sebaliknya, perbankan syariah perlu mengembangkan sistem yang bisa bersaing dengan *fintech*, termasuk menciptakan produk yang ramah lingkungan. Strategi pengembangan sangat penting untuk memperbaiki sistem perbankan syariah. Jika tidak, loyalitas nasabah bisa menurun, yang pada akhirnya dapat memperlambat pertumbuhan ekonomi.²²

Dengan demikian, industri *fintech* dan perbankan syariah perlu berkolaborasi untuk meningkatkan inklusi keuangan dan menciptakan stabilitas keuangan. Mereka harus terus mengembangkan layanan dengan fokus pada kepuasan nasabah agar tetap tertarik menggunakan produk keuangan. Indonesia memiliki potensi besar sebagai negara

²¹ Arinal Rahmati dan Azharsyah Ibrahim, "Strategi Pengembangan Perbankan Syariah Dalam Menghadapi Finansial Technology", *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, Vol 21., No. 1, (2021), h. 130.

²² *Ibid*, h. 131.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan populasi Muslim terbesar di dunia, yang membuka lebih banyak peluang untuk pengembangan layanan keuangan syariah.²³

c. Analisis Strategi Pengembangan (Analisis SWOT)

1. Definisi Analisis SWOT

Analisis adalah proses teratur yang digunakan untuk membagi suatu masalah, situasi, atau data menjadi bagian-bagian yang lebih kecil dan lebih mudah dipahami. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang elemen-elemen yang terlibat, hubungan antara elemen, serta pola atau tren yang mungkin ada.²⁴ Dalam penelitian, analisis melibatkan pengumpulan, pengolahan, dan penafsiran data untuk menarik kesimpulan, baik secara kualitatif yang fokus pada makna dan konteks atau kuantitatif fokus pada statistik dan hipotesis. Salah satu analisis dalam strategi pengembangan adalah analisis SWOT, yang mengevaluasi kondisi internal dan eksternal organisasi untuk merancang strategi. Terdapat empat komponen dasar dalam analisis ini:

a. *Strength* (Kekuatan)

Kekuatan adalah faktor internal yang memberikan keunggulan bagi suatu organisasi. Ini bisa berupa kualitas produk, reputasi merek, keterampilan tim, atau sumber daya khusus. Dengan memahami kekuatan ini, perusahaan dapat memanfaatkan keunggulan yang dimiliki untuk bersaing di pasar.

²³ *Ibid*

²⁴ Fajar Nur'aini Dwi Fatimah, *Teknik Analisis SWOT*, (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), h. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. *Weakness* (Kelemahan)

Kelemahan adalah faktor internal yang bisa menghambat kinerja organisasi. Ini bisa mencakup keterbatasan sumber daya, kurangnya pengalaman, atau masalah dalam manajemen. Dalam strategi pengembangan, perusahaan harus berusaha mengatasi kelemahan ini agar bisa bersaing lebih efektif dan memanfaatkan peluang yang ada.

c. *Opportunity* (Peluang)

Peluang adalah faktor eksternal yang bisa dimanfaatkan oleh organisasi untuk tumbuh dan berkembang.. Dengan menganalisis peluang, perusahaan dapat merancang strategi yang memanfaatkan kondisi eksternal ini untuk meningkatkan pangsa pasar dan mendapatkan keuntungan.

d. *Threats* (Tantangan)

Ancaman adalah faktor eksternal yang bisa mengganggu pencapaian tujuan organisasi. Ini termasuk meningkatnya persaingan, perubahan regulasi, atau fluktuasi ekonomi.²⁵

2. Tujuan Menggunakan Analisis SWOT

1. Memudahkan pengmabuilan keputusan

Analisis SWOT menyediakan kerangka kerja terstruktur untuk pengambilan keputusan krusial, seperti ekspansi, inovasi

²⁵ Ripho Delzy Perkasa, et. al., “Analisis SWOT Sebagai Srtategi Pengembangan Usaha Koperasi Makmur Mandiri”, Jurnal EMBA, Vol 7., No. 3, (2024), h. 887.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produk, atau strategi penetapan harga. Dengan mempertimbangkan faktor internal dan eksternal, SWOT meningkatkan efektivitas dan rasionalitas pengambilan keputusan bisnis.

2. Mengetahui posisi perusahaan di tengah persaingan

Metode analisa SWOT yang memperhatikan dengan saksama bagaimana suatu rencana disusun berdasarkan pertimbangan faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman tak hanya berguna untuk melihat posisi perusahaan, namun juga untuk melihat perusahaan kompetitor yang ikut bersaing di pasar.

3. Memberi kesempatan untuk perusahaan berkembang

Analisis SWOT yang tepat membantu memaksimalkan peluang pengembangan perusahaan. Perencanaan matang dengan mempertimbangkan faktor-faktor SWOT akan mempercepat kemajuan perusahaan.

Matriks SWOT digunakan untuk merumuskan strategi organisasi atau bisnis dengan jelas menggambarkan peluang dan ancaman yang dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan organisasi. Matriks ini menawarkan empat alternatif strategi yang mungkin yaitu strategi S-O, strategi W-O, strategi S-T dan strategi W-T.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1
Matriks Analisis SWOT

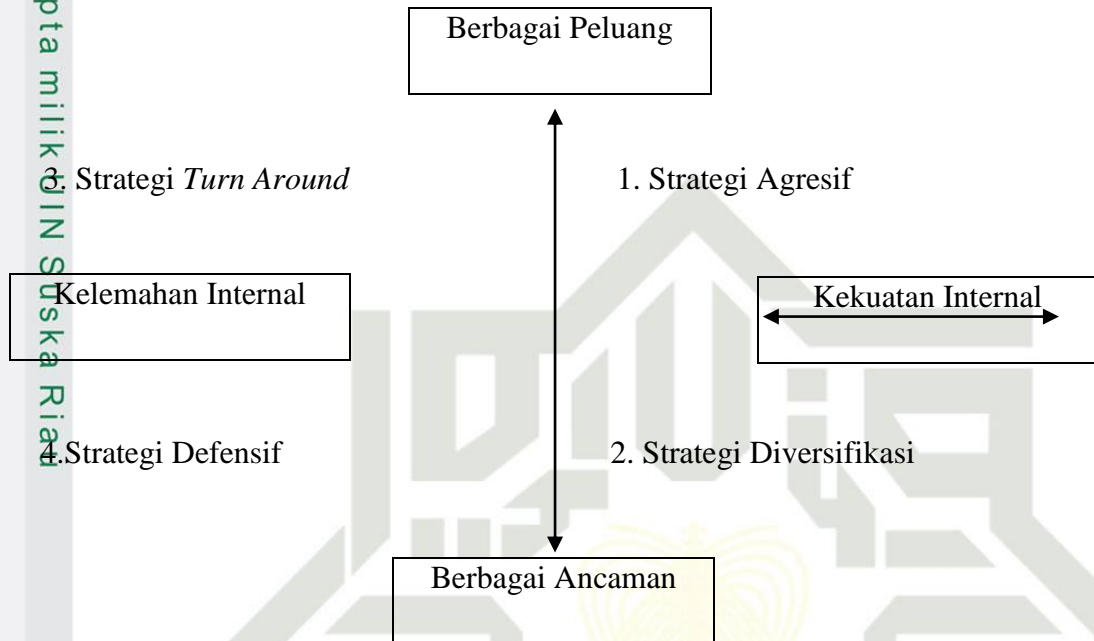
IFAS EFAS	<i>Strength (S)</i>	<i>Weakness (W)</i>
<i>Opportunities (O)</i>	Strategi S-O Strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.	Strategi W-O Strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>Threats (T)</i>	Strategi S-T Strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	Strategi W-T Strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

Sumber: Freddy Rangkti, Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis, 2017.

Penjelasan tabel:

1. Strategi SO Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.
2. Strategi ST adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.
3. Strategi WO ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi WT Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

Gambar 2.1
Diagram Analisis SWOT



Kuadran 1 (positif, positif) : Posisi ini menggambarkan organisasi yang kuat dengan potensi besar. Strategi yang direkomendasikan adalah agresif, karena organisasi berada dalam kondisi optimal dan siap untuk berkembang, memperluas usaha, dan mencapai kemajuan maksimal.

Kuadran II (positif,negatif) : Posisi ini menggambarkan organisasi yang kuat namun menghadapi tantangan besar. Rekomendasi strateginya adalah diversifikasi, karena sulit berkembang dengan strategi lama, sehingga perlu mengembangkan strategi baru.

Kuadran III (negatif, positif) : Posisi ini menunjukkan bahwa organisasi lemah namun memiliki peluang besar. Rekomendasi strateginya adalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melakukan perubahan (Turn-Around), karena strategi lama tidak efektif dalam memanfaatkan peluang dan meningkatkan kinerja.

Kuadran IV (negatif, negatif) : Posisi ini menunjukkan organisasi yang lemah dan menghadapi tantangan besar. Rekomendasi strateginya defensif, yaitu bertahan dan mengendalikan kinerja internal sambil berupaya memperbaiki diri.²⁶

2. *Transfer Elektronik*

a. *Pengertian Transfer Elektronik*

Transfer elektronik, atau yang dikenal sebagai Transfer Dana Elektronik (Electronic Funds Transfer/EFT), adalah metode transaksi keuangan digital yang memungkinkan pengiriman uang dari satu rekening bank ke rekening bank lainnya secara elektronik, tanpa memerlukan proses berbasis kertas seperti cek atau setoran tunai. Proses ini dilakukan melalui jaringan digital dan sistem komputer yang aman, menghilangkan kebutuhan akan uang fisik dan mempercepat pemindahan dana.

Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, transfer ini memungkinkan transaksi dilakukan dengan cepat dan efisien. Pengguna dapat melakukan pengiriman dana kapan saja dan di mana saja, selama terhubung dengan internet, sehingga memberikan kemudahan akses. Selain itu, sistem ini dilengkapi dengan fitur keamanan seperti enkripsi dan otentikasi untuk melindungi informasi

²⁶ *Ibid.*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pengguna. Berbagai jenis transfer elektronik mencakup wire transfer untuk pemindahan dana antar bank, ACH (Automated Clearing House) untuk transaksi dalam jumlah besar, e-wallet sebagai dompet digital, dan transfer melalui aplikasi mobile. Dengan banyaknya keuntungan, seperti kecepatan, efisiensi biaya, dan pengurangan risiko kehilangan uang, transfer elektronik telah menjadi solusi modern yang mempermudah transaksi keuangan dengan cara yang lebih praktis dan aman.

b. Layanan Transfer Elektronik

Layanan transfer elektronik adalah sistem yang memungkinkan pemindahan dana atau informasi keuangan secara digital antara rekening tanpa menggunakan uang tunai atau cek fisik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, layanan ini telah mengubah cara individu dan bisnis melakukan transaksi keuangan. Proses transfer berlangsung cepat, seringkali dalam hitungan detik, dan dapat dilakukan kapan saja serta di mana saja dengan koneksi internet, memberikan fleksibilitas tinggi dalam pengelolaan keuangan.

Keamanan merupakan aspek krusial dalam layanan ini, yang dilengkapi dengan fitur perlindungan seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor untuk melindungi informasi pengguna. Layanan transfer elektronik juga cenderung lebih ekonomis dibandingkan metode tradisional, terutama untuk transaksi besar atau internasional. Terdapat berbagai jenis layanan, termasuk wire transfer, Automated

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Clearing House (ACH), e-wallet, dan aplikasi mobile. Bagi bisnis, layanan ini meningkatkan efisiensi operasional dan mempercepat arus kas, sambil memastikan perlindungan konsumen melalui regulasi yang ketat. Secara keseluruhan, layanan transfer elektronik menawarkan cara yang praktis, aman, dan efisien untuk melakukan transaksi keuangan.

c. Jenis - Jenis Transfer Elektronik

Terdapat beberapa jenis dalam transfer elektronik sebagai berikut:

1. *Transfer Real-Time Online (RTOL) / Transfer Online*

jenis transfer elektronik yang paling sering dipakai di Indonesia, memungkinkan pengiriman dana instan (real-time) antar rekening via internet/mobile banking atau ATM. Ada batas transfer harian (umumnya hingga Rp 50 juta) dan biayanya sekitar Rp 6.500–Rp 7.500, meski kini ada opsi lebih murah seperti BI-FAST.

2. *Real Time Gross Settlement (RTGS)*

Cara paling umum kirim uang antarbank di Indonesia. Dana masuk instan via internet/mobile banking atau ATM. Ada batas harian (biasanya hingga Rp50 juta) dan biayanya sekitar Rp6.500–Rp7.500, walau kini ada BI-FAST yang lebih murah.

3. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKNBI) / Kliring / Lalu Lintas Giro (LLG)

sistem transfer dana elektronik yang prosesnya berkala (batch), membuat dana sampai 2-3 hari kerja. Ini adalah opsi termurah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

(sekitar Rp3.500–Rp5.000) dan bisa untuk transfer hingga Rp1 miliar, diakses via kantor cabang, *mobile banking*, atau *internet banking*.

4. *BI-FAST*

Sistem transfer real-time 24/7 dari Bank Indonesia yang cepat, aman, dan efisien dengan biaya sangat murah (Rp2.500). Dilengkapi fitur keamanan canggih serta opsi pakai nomor HP/email sebagai rekening.

5. *Transfer* Antarbank via Layanan Dompot Digital (*E-wallet*) dan *QRIS*

Dompot digital (GoPay, OVO, dll.) dan QRIS memfasilitasi transfer elektronik instan. Dompot digital memungkinkan kirim uang antar saldo atau ke bank, sementara QRIS adalah pembayaran langsung ke *merchant* via kode QR. Keduanya cepat dengan biaya bervariasi.²⁷

3. Persaingan

a. Pengertian Persaingan

Persaingan atau competition dapat diartikan sebagai suatu proses sosial di mana individu atau kelompok berusaha mendapatkan keuntungan dalam bidang-bidang tertentu yang sedang menjadi perhatian umum. Mereka melakukan ini dengan menarik perhatian

²⁷ intang Asri Ramadhanti Ramadhan, "Perlindungan Pada Pengirim Dana Electronic Fund Transfer di Indonesia," *Jurnal Hukum Lingkungan & Tata Ruang (HLR)*, Vol 1., No. 1., (2024), h.72.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atau memperkuat pandangan yang ada, tanpa menggunakan ancaman atau kekerasan.

Persaingan merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan atau kegagalan perusahaan. Ada dua dampak dari persaingan: pertama, dapat menjadi peluang positif yang mendorong perusahaan untuk lebih aktif dalam menciptakan produk dan memberikan layanan terbaik; kedua, dapat menjadi ancaman bagi perusahaan yang tidak mampu beradaptasi, yang cenderung statis dan takut bersaing. Perusahaan-perusahaan ini mungkin tidak dapat menghasilkan produk berkualitas, sehingga berisiko mengalami kegagalan.²⁸

b. Faktor – faktor yang mempengaruhi persaingan

Ada pun kendala yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan terdiri dari beberapa faktor sebagai berikut:

1. Lokasi

Memilih lokasi usaha yang tepat sangat penting untuk memudahkan akses bagi pembeli dan mendukung keberlangsungan bisnis. Lokasi yang strategis dapat menarik perhatian pelanggan, di mana jarak yang dekat dan mudah dijangkau menjadi faktor utama bagi konsumen dalam memilih tempat untuk dikunjungi.

²⁸ Rina Ayu Sari, “Pengertian Daya Saing Dan Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi”, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol 12., No. 2., (2018), h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Harga

Harga memengaruhi keputusan pembeli dan terkait dengan diskon, kupon, serta kebijakan penjualan. Bagi pelanggan yang peka terhadap harga, harga yang murah penting karena mereka merasa mendapatkan nilai baik untuk uang yang dikeluarkan.

3. Pelayanan

Program pelayanan menjadi fokus utama pengelola supermarket atau minimarket. Pelayanan yang baik mencakup penyediaan produk berkualitas dan kenyamanan fisik, seperti troli atau keranjang belanja, tempat parkir yang nyaman, pencahayaan yang baik, serta sikap ramah karyawan.

4. Kualitas

Kualitas produk ditentukan oleh seberapa baik desainnya sesuai dengan fungsi dan kegunaannya. Sebuah perusahaan dapat memiliki daya saing jika mampu menghasilkan produk berkualitas yang memenuhi kebutuhan pasar.

5. Promosi

Promosi dapat dilakukan melalui berbagai jenis iklan di media cetak, elektronik, dan lainnya. Promosi penjualan adalah insentif jangka pendek untuk meningkatkan pembelian produk atau jasa, mencakup alat promosi yang dirancang untuk mendorong respons pasar yang lebih cepat dan kuat.²⁹

²⁹ Ibid

Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada penelitian terdahulu yang relevan sebagai referensi untuk memperkaya kajian, khususnya terkait strategi pengembangan layanan transfer elektronik guna meningkatkan kualitas dan daya saing. Referensi tersebut diambil dari topik yang sejalan dengan permasalahan penelitian.

No	Nama dan Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan
1.	Erliningtias (2020), "Analisis SWOT untuk menentukan strategi bersaing pada usaha Della Laundry". ³⁰	Hasil penelitian menunjukkan kekuatan dalam pelayanan, distribusi gratis, parfum khas, harga terjangkau, dan area basah-kering. Kelemahannya adalah SDM kurang, efisiensi waktu rendah, dan pengetahuan teknologi terbatas. Peluang dari perubahan gaya hidup dan banyaknya kost mahasiswa, sedangkan ancaman dari persaingan tinggi dan kemajuan teknologi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan pengumpulan data dilakukan melalui	Kedua skripsi bertujuan mengembangkan strategi analisis SWOT untuk meningkatkan daya saing. Keduanya menganalisis faktor internal dan eksternal perbedaan penelitian terdahulu fokus pada industri laundry, sedangkan penulis fokus pada sektor perbankan dan teknologi finansial.

³⁰ Erliningtias, "Analisis SWOT untuk menentukan stratgei bersaing pada usaha Della Laundry" (Disertai: Universitas Semarang, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		wawancara, observasi, serta dokumentasi.	
2.	Hotna Sari (2024), “Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk PT. Bank Syariah Indonesia KC. Padang Sidempuan” ³¹	Penelitian ini menyarankan bank untuk mempertahankan kan dan meningkatkan nasabah melalui strategi keunggulan bersaing, dengan mengutamakan layanan dan menciptakan fitur terbaru untuk menarik minat nasabah serta eksistensi persaingan. Jenis penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.	Keduanya fokus pada digitalisasi layanan untuk efisiensi dan keunggulan bersaing di pasar perbankan syariah. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian; penelitian sebelumnya dilakukan di Padang Sidempuan, sedangkan penulis melakukan penelitian di Pekanbaru.
3.	Rizky Fachrul Rozi (2022) “Strategi Pemasaran dalam Persaingan Bisnis Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah)” ³²	BPRS Aman Syariah Kantor Kas Purbolinggo menerapkan bauran pemasaran 7P. Mereka menawarkan produk yang dibutuhkan, berlokasi di pusat perekonomian, dan mempromosikan diri dengan mendatangi tokoh masyarakat. Harga kompetitif tanpa biaya administrasi, meski ada kekurangan karyawan. Fokus pada kepuasan nasabah dan desain bangunan yang menarik. Jenis penelitian lapangan, yang bersifat deskriptif	Persamaan keduanya bertujuan meningkatkan daya saing dan kepuasan nasabah melalui inovasi. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu fokus pada promosi dan harga, sedangkan strategi layanan digital menekankan teknologi untuk efisiensi.

³¹ Hotna Sari, Skripsi, “*Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk PT. Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan*”, (Disertai: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Jember, 2024).

³² Rizky Fachrul Rozi, Skripsi, “*Strategi Pemasaran dalam Persaingan Bisnis Lembaga Keuangan Syariah (Studi Kasus BPRS Aman Syariah)*” (Disertai: IAIN Metro, Probolinggo 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		kualitatif.	
4.	Zeni Oktaviani (2023), “Strategi Layanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup dalam Menjaga Loyalitas Nasabah” ³³	Penelitian ini menyediakan layanan digital melalui aplikasi Mobile Banking untuk pembukaan rekening, cicilan emas, transfer, dan pembayaran. Aplikasi ini juga menampilkan informasi agama. Untuk loyalitas nasabah, bank menawarkan Internet Banking, SMS Banking, dan promosi seperti Racing Point. Jenis penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif.	Persamaan peneloitian terdahulu dengan penulis yaitu tujuan meningkatkan kepuasan nasabah melalui teknologi. Perbedaan Penelitian sebelumnya fokus pada nasabah yang sudah ada untuk meningkatkan keterikatan dan kepuasan melalui layanan personal, sementara penulis menargetkan nasabah dengan strategi pemasaran agresif dan penawaran produk yang lebih kompetitif.
5.	Nadia Khairia Kamila (2022), “Strategi Meningkatkan Kualitas Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digital BSI Menggunakan Analisis SWOT & Diagram Certesius” ³⁴	Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas digital banking terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia dengan metode SWOT dan Diagram Cartesius. Hasilnya menunjukkan strategi SO (Strengths-Opportunities) dipilih untuk meningkatkan kepuasan nasabah, dengan titik koordinat 0,369 dan 0,3615. Pendekatan yang	Persamaan pada topik penelitian keduanya membahas tentang layanan perbankan digital (digital banking) dan bagaimana layanan tersebut mempengaruhi nasabah. Ini menunjukkan fokus yang sama pada inovasi dalam perbankan. Perbedaan pada metode penelitian, penelitian ini menggunakan metode (mixed methods) untuk

³³ Zeni Oktaviani, “Strategi Layanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup dalam Menjaga Loyalitas Nasabah”, (Disertai: IAIN Curup, Bengkulu 2023).

³⁴ Nadia Khairia Kamila, Skripsi, “Strategi Meningkatkan Kualitas Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digital BSI Menggunakan Analisis SWOT & Diagram Certesius”, (Disertai: UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2022).

	digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif berbasis lapangan (field research) dan teknik purposive.	memanfaatkan secara bersama-sama dua metode penelitian, yaitu kuantitatif dan kualitatif sedangkan metode penelitian penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.
--	---	--

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan keadaan suatu objek sesuai dengan situasi dan kondisi saat penelitian dilakukan.³⁵ Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan. Pendekatan ini menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks yang alami, serta memanfaatkan berbagai metode yang sesuai. Selain itu, Penelitian deskriptif tidak memberikan perlakuan, manipulasi atau pengubahan pada variabel - variabel yang diteliti, melainkan menggambarkan suatu kondisi yang apa adanya. Satu-satunya perlakuan yang diberikan hanyalah penelitian itu sendiri, yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.³⁶

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga keuangan bank yaitu pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau. Alasan penulis memilih tempat ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan lokasi ini memiliki aksesibilitas yang baik, yang memungkinkan pengumpulan data

³⁵ Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta CV, 2015), h. 59.

³⁶ Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2006), hal 61.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

secara langsung dan kedekatan dengan UIN SUSKA Riau memberikan keuntungan dalam hal aksesibilitas dan kolaborasi. Penulis dapat dengan mudah menjalin komunikasi dengan pihak bank dan mendapatkan izin untuk melakukan penelitian, serta melibatkan responden dari kalangan mahasiswa yang merupakan bagian dari komunitas akademis.

Subjek dan Objek

1. Subjek

Menurut Suharsimi Arikunto Subjek penelitian adalah batasan penelitian yang mana peneliti bisa membentuknya dengan benda, ataupun orang untuk melekatkannya pada variabel penelitian. Untuk mendapatkan data dari subjek penelitian, peneliti dapat menggunakan beberapa metode seperti melalui wawancara, observasi. Adapun subjek penelitian terdiri dari *Branch Operation and Service Manager (BOSM)* yaitu Ibu Siti Fauzia Rahmi dan Ibu Muthia Faurine selaku *Customer Service*.

2. Objek

Objek penelitian merujuk pada masalah atau tema yang sedang diteliti. Objek penelitian merupakan inti dari problematika penelitian. Adapun yang menjadi objek penelitian yaitu strategi pengembangan layanan digital banking dalam menghadapi daya saing di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.³⁷

³⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), h. 45-50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sumber Data

Sumber data adalah orang, benda atau objek yang memberikan data, informasi, fakta dan realitas yang relevan dengan apa yang sedang kita kaji atau diteliti.³⁸ Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya, juga dikenal sebagai data asli atau baru. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung menggunakan teknik seperti observasi, wawancara, diskusi terfokus, dan penyebaran kuesioner.³⁹

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada. Data ini bisa diperoleh dari buku, laporan, jurnal, dan sumber lainnya.⁴⁰ Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dilaporkan sebelumnya oleh orang atau instansi lain, meskipun data tersebut merupakan data asli.

Informan

Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seseorang yang memiliki informasi maupun data yang banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek

³⁸ Ibrahim, *op. cit.*, h. 65.

³⁹ Sandu Siyoto dan Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), h. 67.

⁴⁰ *Ibid.*, h. 68.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penelitian tersebut.⁴¹ Informasi ini sangat penting bagi penulis untuk memahami strategi pengembangan *transfer* elektreonik di bank syariah Indonesia, khususnya di KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, dalam menghadapi persaingan. Informan pada penelitian ini sebanyak dua orang yaitu Ibu Siti Fauzia Rahmi selaku *Branch Operation and Service Manager* (BOSM) dan Ibu Muthia Faurine selaku *Customer Service*.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengungkapkan informasi.⁴² Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan untuk mengamati gejala yang diteliti. Peneliti menggambarkan masalah, menghubungkannya dengan data lain seperti kuesioner atau wawancara, dan membandingkan hasilnya dengan teori. Observasi terbagi menjadi dua jenis: langsung dilakukan di lokasi kejadian dan tidak langsung dilakukan di waktu berbeda.⁴³

2. Wawancara

Wawancara adalah komunikasi antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yang memberikan

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 131.

⁴² *Ibid*

⁴³ Syarifida Hasni Sahirm *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jawaban. Terdapat dua jenis wawancara: tak terstruktur, yang bersifat terbuka dan dikenal sebagai wawancara mendalam, dan terstruktur, yang memiliki pertanyaan yang sudah ditentukan sebelumnya dengan pilihan jawaban.⁴⁴

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dan menganalisis dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Bertujuan untuk mendapatkan data langsung dari lokasi penelitian, termasuk buku-buku yang relevan, peraturan, laporan kegiatan, foto, film dokumenter, dan data lain yang relevan. Studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap untuk metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴⁵ Dengan demikian, penelitian ini akan lebih kredibel jika didukung oleh kelengkapan dokumen. Teknik dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi foto, alat perekam suara, buku catatan, dan dokumen lain yang membantu menyimpan data.

Alat Analisa

Berdasarkan strategi yang digunakan, Untuk melakukan analisis SWOT yang lebih mendalam, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi komponen kunci dalam analisis tersebut, yaitu:

⁴⁴ Hardani, et.at., *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 137.

⁴⁵ Sudaryono, *Metodologi Penelitian Kuantitaif, Kualitatif dan Mix Method*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2019), h. 229.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Faktor Internal

Faktor internal memengaruhi kekuatan, kelemahan, dan keputusan perusahaan. Matriks EFI menganalisis faktor internal, berbeda dengan matriks EFE yang fokus pada faktor eksternal. Langkah-langkahnya:

1. Identifikasi faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan perusahaan di kolom.
2. Berikan bobot untuk setiap faktor di kolom 2, dengan nilai antara 1,0 (sangat penting) hingga 0,0 (tidak penting). Total bobot tidak boleh melebihi 1,0 dan faktor-faktor ini dapat mempengaruhi strategi perusahaan.
3. Berikan rating untuk setiap faktor dalam kolom 3 dengan skala 4 (sangat baik) hingga 1 (buruk), berdasarkan pengaruhnya terhadap kondisi perusahaan. Faktor positif (kekuatan) diberi nilai +4 jika lebih unggul dibanding rata-rata industri atau pesaing utama. Faktor negatif (kelemahan) diberi nilai 1 jika jauh lebih buruk dari rata-rata industri, atau 4 jika kelemahannya lebih kecil dibanding rata-rata industri.
4. Kalikan bobot di kolom 2 dengan rating di kolom 3 untuk mendapatkan skor pembobotan di kolom 4. Nilainya berkisar dari 4,0 (sangat baik) hingga 1,0 (buruk).
5. Jumlahkan semua skor di kolom 4 untuk mendapatkan total skor pembobotan perusahaan. Nilai total ini mencerminkan sejauh mana perusahaan merespon faktor-faktor strategi eksternal dan dapat

digunakan untuk membandingkan perusahaan tersebut dengan perusahaan lain dalam industri yang sama.

b. Faktor eksternal

Lingkungan eksternal memengaruhi operasional perusahaan dan sulit dikendalikan. Analisisnya penting untuk strategi. Matriks EFE menganalisis peluang dan ancaman, membantu merancang strategi. Tahapannya:

1. Susunlah dalam kolom 1 (5 sampai dengan 10 peluang dan ancaman).
2. Berilah bobot pada masing-masing faktor dalam kolom 2, nilai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis.
3. Hitung rating untuk setiap faktor di kolom 3 dengan skala 4 (sangat baik) hingga 1 (buruk), berdasarkan pengaruhnya terhadap perusahaan. Faktor peluang dinilai positif, di mana peluang besar diberi rating +4 dan peluang kecil diberi rating +1. Sebaliknya, untuk ancaman, jika ancaman kecil, berikan rating 4.
4. Kalikan bobot di kolom 2 dengan rating di kolom 3 untuk mendapatkan skor pembobotan di kolom 4. Skor ini akan berkisar antara 4,0 (sangat baik) hingga 1,0 (buruk).
5. Jumlahkan skor pembobotan di kolom 4 untuk mendapatkan total skor perusahaan, yang menunjukkan respons perusahaan terhadap faktor-faktor strategis eksternal. Total skor ini berguna untuk membandingkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dengan lainnya dalam industri yang sama. Lingkungan internal adalah kondisi yang dapat dikendalikan oleh perusahaan.⁴⁶

H. Teknik Analisis Data

Menurut John W. Tukey, analisis data adalah prosedur untuk menganalisis data, teknik untuk menafsirkan hasil, serta cara merencanakan pengumpulan data agar lebih mudah, tepat, dan akurat.⁴⁷ Analisis data disebut juga sebagai pengolahan data ataupun penafsiran data. Teknik analisis data dibagi dalam tiga alur secara bersamaan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses merangkum dan memilih informasi penting, fokus pada hal-hal relevan, mencari tema dan pola yang sesuai, serta menghapus informasi yang tidak diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah pengorganisasian informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan, di mana data yang tersusun disajikan untuk memudahkan proses tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan dengan membandingkan pernyataan subjek penelitian dengan makna yang ada, untuk menghasilkan data yang sesuai dengan fenomena di lokasi penelitian.⁴⁸

⁴⁶ Freddy Ranguti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (Cara Perhitungan Bobot, Rating dan OCAI)*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 19-20.

⁴⁷ Jogiyanto Hartono, *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*, (Yogyakarta: Andi, 2018), h. 193-194.

⁴⁸ Hardani, et.al., *op.cit.*, h. 163.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat momen penting dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang resmi diluncurkan pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia ini di Istana Negara.

BSI merupakan hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Izin merger ketiga bank syariah tersebut dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Keputusan No. 04/KDK.03/2021 pada 27 Januari 2021, dan kemudian BSI diresmikan pada 1 Februari 2021.

Komposisi pemegang saham BSI terdiri dari: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dengan 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan 17,25%. Sisa saham dimiliki oleh pemegang saham lain yang masing-masing memiliki kurang dari 5%. Penggabungan ini menggabungkan keunggulan dari ketiga bank syariah, sehingga dapat menawarkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih baik. Dengan dukungan sinergi dari perusahaan dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI diharapkan dapat bersaing di tingkat global.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BSI bertujuan menjadi bank syariah kebanggaan umat, berkontribusi pada pembangunan ekonomi nasional dan kesejahteraan masyarakat. Kehadirannya mencerminkan perbankan syariah Indonesia yang modern dan universal, memberikan manfaat bagi seluruh alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin). Potensi BSI untuk menjadi bank syariah terkemuka di dunia sangat besar, didukung oleh pemerintah dalam menciptakan ekosistem industri halal dan fakta bahwa Indonesia memiliki populasi Muslim terbesar. BSI berperan penting sebagai fasilitator dalam aktivitas ekonomi di industri halal dan mewujudkan harapan bangsa.⁴⁹

2. Visi dan Misi

Visi:

Top 10 Global Islamic Banking

Misi:

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

Produk yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia

a. Simpanan:

- 1) BSI Tabungan Easy Wadiah
- 2) BSI Tabungan Pendidikan

⁴⁹ Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perseroan*” artikel dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html, Diakses pada 09 Mei 2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) BSI Tabungan Bisnis
- 4) BSI Tabungan Pensiun
- 5) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- b. Pembiayaan:
 - 1) BSI Gadai Emas
 - 2) BSI OTO
 - 3) BSI Griya
 - 4) BSI KUR Mikro
 - 5) BSI KUR Super Mikro
 - 6) BSI Hasanah Card
- c. Investasi:
 - 1) BSI Cicil Emas
 - 2) BSI Pra Pensiun Berkah
 - 3) BSI Deposito Valas
 - 4) BSI Tapenas
 - 5) BSI Tabungan Prima
- d. Haji & Umroh:
 - a) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - b) HAJJ dan Umroh Concierge
 - c) Kartu BSI Debit Haji
- e. Jasa:
 - a) BSI Jadi Berkah.id
 - b) BSI Pensiun Berkah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) BSI Talangan Mitra BPJS
- f. Emas:
 - a) BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh)
 - b) BSI Gadai Emas
- g. Bisnis:
 - a) BSI Transfer Valas
 - b) BSI Smart Agen
 - c) BSI Tabungan Easy Mudharabah
 - d) BSI Usaha Mikro
 - e) BSI Tabungan Bisnis
- h. Trade Finance :
 - a) BSI Mobile Keyboard

Tabel 3.1

Struktur Organisasi BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau

No.	NAMA	JABATAN
1.	Afriyati Basir	Branch Manager
2.	Siti Fauzia Rahmi	BOSM
3.	Yofy Nurdiansyach	CBSM
4.	Aldila Dwi Nastiti	FTR
5.	Muthia Faurine	CS
6.	Muhammad Reza Mahendra	Teller
7.	Ashari	Security
8.	Irwan Siswandi	OB

Sumber: BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau, 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Suska Riau mengenai strategi pengembangan layanan *transfer* elektronik dalam menghadapi daya saing, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan dengan analisis SWOT maka strategi pengembangan ini berada di kuadran I, dimana BSI menggunakan strategi agresif di sisi SO (*Strength-Opportunities*) yaitu memanfaatkan kekuatan perusahaan dan peluang pasar untuk meraih pertumbuhan yang pesat dan menguntungkan dengan cara: 1. Mengintegritas dan mendukung pembayaran digital, 2. Optimalisasi sistem pembayaran dengan teknologi terbaru, 3. Penawaran biaya transaksi kompetitif dan promosi efisiensi.
2. Kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Suska Riau dalam mengembangkan layanan *transfer* elektronik yaitu 1. Keterbatasan jaringan internet dan infrastruktur teknologi, 2. Rendahnya literasi digital masyarakat dan penerimaan produk syariah digital, 3. Gangguan teknis dan pemeliharaan sistem.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Suska Riau, peneliti ingin memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Rekomendasi Kebijakan
 - a. Strategi pengembangan Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN Suska Riau harus dipertahankan dan ditingkatkan dengan fokus pada teknologi dan inovasi produk untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang berubah. Promosi dan edukasi layanan digital juga perlu diperkuat agar masyarakat lebih memahami produk syariah. Dengan langkah ini, BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisinya di industri perbankan syariah.
 - b. Bank Syariah Indonesia Pekanbaru UIN Suska Riau perlu fokus pada layanan teknologi dengan memberikan dukungan dan edukasi kepada nasabah jika terjadi masalah. Selain itu, penting untuk meyakinkan mereka .
2. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan penelitian tujuan yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti
 - b. Disarankan agar meningkatkan lagi ketelitian baik dalam segi kelengkapan data yang diperoleh.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anonim. *Profil dan Pemetaan Daya Saing Ekonomi Daerah Kabupaten/Kota di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Arikunto, S. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Cahyadi, N, et. at. *Konsep Dasar Manajemen Strategi*. Cendikia Mulia Mandiri, 2023.
- Fatimah, F. N. A. D. Teknik Analisis SWOT-Fajar Nur'aini Dwi Fatimah-Google Buku. *Anak Hebat Indonesia*. yogyakarta: ANAK HEBAT Indonesia, 2020.
- Rangkuti, F. *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis (Cara perhitungan bobot, rating dan OCAI)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Hardani, et al. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.
- Hartono, J. *Metode Pengumpulan dan Teknik Analisis Data*. Yogyakarta: Andi, 2018.
- Ibrahim. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta CV, 2015.
- Ismail. *Perbankan syariah* (Edisi 1). Jakarta: PT. Kharisma Putra Utama, 2017.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya., 2016.
- Robinson, R. B., & Pearce, J. A. *Manajemen strategis: Formulasi dan implementasi strategi*. Jakarta: Salemba Empat, 2020.
- Sahir, S. H. *Metodologi penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021.
- Siyoto, Sandu, dan Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015
- Solehudin, M. M, et. at. *ANALISA BISNIS*. Cendikia Mulia Mandiri, 2024.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Sudaryono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2019.
- Sudiantini, D. *Manajemen Perencanaan*. Purwokerto: Pena Persada, 2022.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2020.
- Zain, M. *Strategi Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

B. JURNAL

- Ali, A., et al. "Finansial Teknologi Syariah dan Bank Digital." *Journal of Islamic Economics, Finance, and Banking*, Volume 4. No. 1 (2022): h. 62-65.
- Apriliana, & Sukaris. "Analisis Kualitas Layanan pada CV. Singoyudho Nusantara." *Jurnal Maneksi*, Volume 11. No. 2 (2022): h. 501.
- Gemina, D. "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah di Indonesia." *Jurnal Sosial Humaniora*, Volume 2. No. 1 (2017): h. 71.
- Hendika, D., et al. "Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM (Studi pada Batik Diajeng Solo)." *Jurnal Administrasi Bisnis*, Volume 29. No.1 (2015): h. 60.
- Ibrahim. "Bank Syariah dan Bank Konvensional." *Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi*, Volume 11. No.1 (2017):h. 1.
- Irsyad, F. R., et al. "Strategi Perbankan dalam Menghadapi Perubahan Pasar dan Teknologi di Indonesia." *Jurnal EMBA*, Volume 3. No. 2 (2024): h. 34-36.
- Perkasa, R. D., et al. "Analisis SWOT Sebagai Strategi Pengembangan Usaha Koperasi Makmur Mandiri." *Jurnal EMBA*, Volume 7. No. 3 (2024): h. 887.
- Rahmati, A., & Ibrahim, A. "Strategi Pengembangan Perbankan Syariah dalam Menghadapi Finansial Technology." *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, Volume 21. No. 1 (2021): h. 130.
- Ramadhan, L. A. R. "Perlindungan pada pengirim dana Electronic Fund Transfer di Indonesia". *Jurnal Hukum Lingkungan & Tata Ruang (HLR)*, Volume 1. No. 1 (2024): h. 72.
- Sari, R. A. "Pengertian Daya Saing dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Volume 12. No. 2 (2018): h. 45.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Siuwandy, N. C., & Wibowo, T. "Pengaruh Teknologi Finansial Terhadap Strategi Perbankan: Studi kasus Bank OCBC NISP." *Universitas Internasional Batam*, Volume 1. No. 1 (2020): h. 419.
- Kepuasan Nasabah Perbankan." *Jurnal Manajemen Maranatha*, Volume 19. No. 2 (2020): h. 180.

SKRIPSI

- Amalia, W. R. "Analisis Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember" Disertai: IAIN Jember, Jawa Timur, 2021.
- Apriza, M. "Manfaat Penggunaan Layanan bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh" Disertai: Institut Agama Islam Negeri, 2022.
- Effendi, Y. A. P. "Analisis Faktor-Faktor dalam Meningkatkan Daya Saing Industri Kecil dan Menengah Tenun Adat Kain Songket di Kabupaten Ogan Ilir" Disertai: Universitas Sriwijaya, 2023.
- Erliningtias. "Analisis SWOT untuk menentukan strategi bersaing pada usaha Della Laundry". Disertai: Universitas Semarang, 2020.
- Kamila, N. K. "Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Layanan Digital BSI Menggunakan Analisis SWOT & Diagram Cartesius" Disertai: UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2022.
- Oktaviani, Z. "Strategi Layanan Digitalisasi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup dalam Menjaga Loyalitas Nasabah." Disertai: IAIN Curup, 2023.
- Rozi, R. F. "Strategi Pemasaran dalam Persaingan Bisni Lembaga Keuangan Syariah (Studi kasus BPRS Aman Syariah)", Disertai: IAIN Metro, Probolinggo, 2022.
- Sari, H. "Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk PT. Bank Syariah Indonesia KC. Padangsidempuan", Disertai: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Jember, 2024.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WEBSITE

Bank Syariah Indonesia, *Peluncuran BYOND: Super Aplikasi Perbankan Syariah*, Artikel diakses pada 11 November 2024 dari <https://www.bsi.co.id>.

Bank Syariah Indonesia, *Sejarah Perseroan*, Artikel Diakses pada 09 Mei 2024.

BRI api, *Melihat Perkembangan Perbankan di Era Digital melalui BRIAPI*, Artikel diakses pada 28 April 2021 dari <https://developers.bri.co.id/id/news/melihat-perkembangan-perbankan-di-era-digital-melalui-briapi>.
dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

Otoritas Jasa Keuangan, *Pengembangan Perbankan Syariah*, Artikel diakses pada 18 Februari 2021 dari <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/-Roadmap-Pengembangan-Perbankan-Indonesia-2020---2025.aspx>.

Otoritas Jasa keuangan, *Penyelenggaraan Layanan Digital Banking oleh Bank Umum*, Artikel diakses pada 8 Agustus 2018 dari <https://www.ojk.go.id>.

Waalaxy, *Contoh Analisa Pestel untuk Digunakan pada Tahun 2024*, Artikel diakses pada 5 November 2024 dari <https://blog.waalaxy.com/id/analisis-pestel/>.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Lampiran 1

DAFTAR WAWANCARA

1. Apa saja kekuatan utama BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam pengembangan transfer elektronik yang membedakan dari bank lain?
2. Apa kekuatan yang dimiliki BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau untuk menarik nasabah?
3. Apa peran teknologi dalam meningkatkan kekuatan layanan digital di BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau?
4. Apa saja kelemahan yang menjadi hambatan dalam pelayanan digital di BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau?
5. Bagaimana BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau mengidentifikasi dan menangani kelemahan yang ada dalam layanan digitalnya?
6. Dalam menghadapi era digital, peluang apa yang BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau untuk mengembangkan layanan keuangan berbasis teknologi?
7. Bagaimana BSI Pekanbaru UIN SUSKA RIAU memanfaatkan tren teknologi dan perubahan perilaku nasabah untuk mengembangkan layanan digital?
8. Ancaman apa yang dihadapi BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau dari kompetitor?
9. Dalam hal teknologi, apa tantangan yang dihadapi BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam pengembangan layanan digital?
10. Secara keseluruhan, bagaimana strategi BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam mengembangkan layannan digital agar tetap unggul di tengah persaingan perbankan digital di lingkungan perguruan tinggi?



Lampiran 2

DAFTAR WAWANCARA

1. Apa saja keluhan paling umum dari pengguna mengenai layanan digital BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau?
2. Mengingat adanya gangguan jaringan yang terjadi, faktor-faktor spesifik apa yang menyebabkan layanan digital seperti *Mobile Banking* mengalami kendala tersebut?
3. Bagaimana BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau menangani keluhan atau masalah yang dialami pengguna layanan digital?
4. Dengan terjadinya kendala tersebut apakah mempengaruhi nasabah untuk beralih ke bank lain?
5. Bagaimana tantangan infrastruktur seperti jaringan internet atau sistem teknologi yang mempengaruhi optimalisasi layanan digital BSI??
6. Apakah ada rencana untuk mengembangkan atau meningkatkan layanan digital di masa depan?
7. Bagaimana BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau memastikan keamanan dan privasi data nasabah dalam layanan digitalnya?
8. Bagaimana BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau mengatasi kendala kepercayaan dan keamanan data nasabah terutama dikalangan mahasiswa dan staff UIN SUSKA Riau?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 3

DOKUMENTASI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara: 15 April 2025.



Wawancara: 28 April 2025.