

## ABSTRAK

### **Analisis Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dengan Metode SWOT Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah Palembang**

**DESI PUSPITA SARI**  
**1730603201**

Perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini menyebabkan munculnya aplikasi-aplikasi bisnis yang berbasis internet. Selain bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, juga dapat langsung digunakan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank tersebut. Salah satu aplikasi bisnis yang memberikan pelayanan perbankan yaitu *E-Banking*. *E-Banking* membuka paradigma baru, struktur baru dan strategi baru bagi retail bank, dimana bank menghadapi tantangan dan kesempatan baru. Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah disebutkan sebelumnya, maka desain penelitian ini termasuk pada jenis penelitian kualitatif, karena penelitian ingin mengkonfirmasi konsep teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dengan fakta dan data yang ditentukan di lapangan. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi dan kuisioner. Analisis data yang digunakan menggunakan metode SWOT dengan tabel. Berdasarkan hasil metode SWOT pada faktor internal tabel IFAS untuk *Strength* (Kekuatan) diatas jumlah Bobot dikali rating adalah 3,7. Sedangkan nilai total untuk kelemahan (*Weakness*) adalah 2. Posisi faktor Internal  $3,7 - 2 = 1,7$ . Berdasarkan tabel EFAS untuk *Opportunity* (Peluang) diatas: jumlah bobot dikali rating adalah 3,65. Sedangkan nilai total untuk ancaman (*Threats*) Ancaman adalah 2,3. Posisi faktor Eksternal  $3,65 - 2,3 = 1,35$ . Dari hasil analisis menunjukkan bahwa Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang berada pada kuadran 1,1 (positif, positif) yang merupakan posisi yang kuat dari faktor internalnya dan memiliki peluang yang bagus dari faktor eksternalnya. Penerapan strategi Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumsel Babel Syariah Kcp UIN Raden Fatah yaitu dengan menggunakan 4P yakni: *Product* (produk), Strategi *Price* (harga), Strategi *Place* (tempat), dan *People* (Orang). Adapun produk layanan E-Banking Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN raden fatah Palembang dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu: *Automatic Teller Mechine* (ATM), SMS Banking Telepati, *Mobile Banking*, Internet Banking.

**Kata Kunci:** Layanan E-Banking, Kepuasan Nasabah, Metode SWOT.

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Batasan Masalah .....	11
D. Tujuan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	11
F. Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Telaah Pustaka/Literatur Review .....	14
B. Landasan Teori .....	24
1. Teori Kepuasan.....	24
2. Pengertian Kepuasan .....	27
3. Pengertian E-Banking.....	32
a) Fungsi E-Banking .....	33
b) Pengelompokan E-Banking .....	33
c) Hukum Bertransaksi Melalui Layanan E-Banking.....	34
4. Pengertian Analisis SWOT.....	38
a) Faktor-faktor Analisis SWOT .....	39

b) Model Analisis SWOT .....	39
c) Tahapan Perumusan SWOT .....	41
d) Penentuan Bobot dan Skor IFAS dan EFAS .....	42

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	46
B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian .....	46
C. Objek Penelitian .....	46
D. Sumber Data .....	47
1. Data Primer .....	47
2. Data Sekunder .....	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	47
1. Populasi .....	47
2. Sampel .....	48
F. Teknik Pengumpulan Data .....	48
G. Instrumen Penelitian .....	52
H. Teknik Analisis Data .....	53

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang .....	57
1. Sejarah Berdirinya Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang .....	57
2. Visi dan Misi Alamat Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang .....	59
3. Alamat Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.....	60
4. Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang .....	60
5. Produk dan Layanan .....	62
B. Hasil Penelitian .....	69

1. Upaya Penerapan Layanan E-Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah .....	69
2. Strategi yang diterapkan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang.....	73

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	87
B. Saran .....	88

**DAFTAR PUSTAKA ..... 90**

**LAMPIRAN .....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu Layanan E-Banking .....	11
Tabel 2.1 Matriks SWOT .....	40
Tabel 2.2 Perhitungan Analisis SWOT .....	43
Tabel 3.1 Lembar Wawancara .....	49
Tabel 3.2 Lembar Observasi Penelitian .....	51
Tabel 3.3 Lembar Studi Keperpustakaan .....	52
Tabel 3.4 Perhitungan Analisis SWOT .....	54
Tabel 3.5 skor IFAS dan EFAS .....	55
Tabel 3.6 Matriks SWOT .....	55
Tabel 4.1 IFAS Strength .....	77
Tabel 4.2 IFAS Weakness .....	78
Tabel 4.3 EFAS Opportunities .....	79
Tabel 4.4 EFAS Threats .....	80
Tabel 4.5 Skor IFAS dan EFAS .....	81
Tabel 4.5 Matrik SWOT .....	83

## **DAFTAR GAMBAR**

1.1 Skema Jumlah Pengguna ATM .....	5
1.2 Skema Jumlah Pengguna Mobile Banking .....	6
1.3 Skema Jumlah Pengguna SMS Banking .....	6
1.4 Skema Jumlah Pengguna Internet Banking.....	7
2.1 Matrik Kuadran SWOT .....	44
4.1 Struktur Organisasi .....	61
4.2 Diagram Analisis SWOT .....	82