



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

LAPORAN SKRIPSI TERAPAN



STRATEGI PEMBUKAAN REKENING SECARA *ONLINE ONBOARDING* UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN *DIGITAL* PADA BANK BSI KCP PEJATEN RAYA

Disusun oleh:
SABBIT SAFAANA AR RAHMAAN
2004411012
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

LAPORAN SKRIPSI TERAPAN



STRATEGI PEMBUKAAN REKENING SECARA *ONLINE ONBOARDING* UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN *DIGITAL* PADA BANK BSI KCP PEJATEN RAYA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada
Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik
Negeri Jakarta

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Disusun :

SABBIT SAFAANA AR RAHMAAN

2004411012

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
PROGRAM SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2024

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temua orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Sabbit Safaana Ar Rahmaan

NIM : 2004411012

Tanda Tangan :



Tanggal : 31 Juli 2024

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Sabbit Safaana Ar Rahmaan
NIM : 2004411012
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pembukaan Rekening Secara Online Onboarding Untuk Meningkatkan Layanan Digital Pada Bank BSI KCP Pejabat Raya

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si.

Anggota Penguji : Ida Syafrida S.E., M.Si.

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 31 Juli 2024





LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Sabbit Safaana Ar Rahmaan
Nomor Induk Mahasiswa : 2004411012
Jurusan/Program Studi : Akuntansi/ Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pembukaan Rekening Secara *Online Onboarding* Untuk Meningkatkan Layanan Digital Pada Bank BSI KCP Pejaten Raya

Disetujui oleh:
Pembimbing

Ida Syafrida, S.E., M.Si.

NIP. 197602042005012001

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Diketahui oleh:

Kepala Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sabbit Safaana Ar Rahmaan
NIM : 2004411012
Program Studi : Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi Terapan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Strategi Pembukaan Rekening Secara Online Onboarding Untuk Meningkatkan Layanan Digital Pada Bank BSI KCP Pejabaten Raya.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 31 Juli 2024

Yang menyatakan

Sabbit Safaana Ar Rahmaan

NIM. 2004411012



Hak Cipta :

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

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Alhamdulillah segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan kepada jujungan besar kita Nabi Muhammad SAW. Yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi sebagai salah satu syarat untuk dapat menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta dengan judul “*Strategi Pembukaan Rekening Secara Online Onboarding Untuk Meningkatkan Layanan Digital Pada Bank BSI KCP Pejaten Raya*”.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terima kasih atas dukungan yang telah diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi ini, semoga apa yang telah diberikan kepada penulis akan menghasilkan hasil yang baik bagi penulis dan yang memberikan. Penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kembali kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST.,M.Si selaku Kepala Prodi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah.
4. Ibu Ida Syafrida, S.E.,M.Si. selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Inas Afifah Zahra, S.E., S.Pd., S.Th.I., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini serta telah menguji penelitian ini.
6. Bapak Jefro Selaku Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Cabang Pejaten Raya



Hak Cipta :

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

7. Seluruh Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Pejabat Raya yang telah membantu dan selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan penelitian ini
8. Orang tua yang senantiasa memberikan dukungan baik moril dan materil serta Keluarga dan sahabat yang telah memberi dukungan dan doa yang bermanfaat bagi penulis
9. Terakhir penulis sampaikan terima kasih kepada Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama sedang menyelesaikan penelitian untuk berjuang mendapatkan gelar sarjana guna mengejar cita-cita.

Jakarta, 22 Juli 2024

Penulis

Sabbit Safaana Ar Rahmaan

NIM. 2004411012



Hak Cipta :

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

Strategi Pembukaan Rekening Secara *Online Onboarding* Untuk Meningkatkan Layanan *Digital* Pada Bank BSI KCP Pejaten Raya

Sabbit Safaana Ar Rahmaan
Keuangan dan Perbankan Syariah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang baik digunakan untuk perusahaan dalam pengembangan layanan digital. Metode penelitian ini menggunakan *Mix Metode* yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan analisis SWOT. Metode pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara *in deep interview*, kuesioner dan studi dokumentasi. Analisis SWOT digunakan untuk mengetahui faktor – faktor dari kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada layanan digital. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya berada pada kuadran II yaitu ST (*Strength – Threat*) menggunakan strategi *diversifikasi*. Oleh karena itu strategi yang diterapkan untuk pengembangan layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* adalah melakukan penambahan fitur layanan *customer service digital*, melakukan perbaikan aplikasi untuk verifikasi wajah, memberikan pengetahuan mengenai layanan syariah dan membuat tim keamanan khusus untuk mengatasi kejahatan digital.

Kata Kunci: Layanan Digital, Pembukaan Rekening, Online Onboarding, Strategi



Online Onboarding Account Opening Strategy to Improve Digital Services at Bank BSI KCP Pejaten Raya

Sabbit Safaana Ar Rahmaan
Sharia Finance and Banking

ABSTRACT

This research aims to find out good strategies for companies to use in developing digital services. This research method uses a Mix Method, namely a combination of quantitative and qualitative methods using SWOT analysis. Data collection methods in this research were in-depth interviews, questionnaires and documentation studies. SWOT analysis is used to determine the strengths, weaknesses, opportunities and threats of digital services. The results of this research indicate that the online onboarding account opening service at Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya is in quadrant II or ST (Strength – Threat) using a diversification strategy. Therefore, the strategy implemented to develop online onboarding account opening services is to add digital customer service features, improve applications for facial verification, provide knowledge about sharia services and create a special security team to deal with digital crime.

Keywords: Digital Services, Account Opening, Online Onboarding, Strategy

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI	v
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Pertanyaan Penelitian	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.6 Sistematika Penulisan	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 Layanan Perbankan Digital	22
2.1.2 Pembukaan Rekening <i>Online Onboarding</i>	23
2.1.3 Strategi	24
2.1.4 Faktor Internal Perusahaan	24
2.1.5 Faktor Eksternal Perusahaan	25
2.2 Peneliti Terdahulu	26
2.3 Kerangka Berfikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Objek Penelitian	31
3.3 Metode Pengambilan Sampel	31
3.4 Sumber Data Penelitian	32



Hak Cipta :

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

3.5 Metode Pengumpulan Data	32
3.6 Metode Analisis Data	33
3.7 Keabsahan Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4. 1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Analisis Faktor Strategi Internal.....	39
4.1.2 Analisis Faktor Startegi Eksternal.....	42
4.1.3 Matrik SWOT	44
4.2 Pembahasan	50
4.2.1 Kekuatan dan Kelemahan	50
4.2.2 Peluang dan Ancaman.....	51
4.2.3 Strategi SWOT dalam pengembangan layanan pembukaan rekening secara online onboarding pada BSI KCP Pejabat Raya	51
4.3 Hasil Uji Keabsahan Data	52
4.3.1 Uji Keabsahan Data Faktor Internal SWOT	53
4.3.2 Uji Keabsahan Data Faktor Eksternal SWOT	57
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	63





Hak Cipta :

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3. 1 Kode Informan	32
Tabel 3. 2 Matrik IFAS & EFAS	34
Tabel 3. 3 Matrik SWOT	37
Tabel 3. 4 Perspektif Faktor Internal dan Faktor Eksternal	37
Tabel 4. 1 Matrik IFAS	41
Tabel 4. 2 Matrik EFAS	44
Tabel 4. 3 Matrik Kuantitatif SWOT	45
Tabel 4. 4 Analisis SWOT Kualitatif	46





Hak Cipta :

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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 3. 1 Diagram SWOT	35
Gambar 4. 1 Diagram Matrik SWOT.....	45





Hak Cipta :

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

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya.....	67
Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya.....	69
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya.....	71
Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya.....	73
Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya.....	75
Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya.....	77
Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara.....	79
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 9. Hasil Perhitungan Bobot.....	81
Lampiran 10. Hasil Perhitungan Rating.....	83

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ekonomi syariah di Indonesia terus mengalami perkembangan dilihat dengan adanya pencapaian kinerja ekonomi syariah (eksyar) Indonesia yang mencatat kenaikan peringkat ketiga *State of The Global of Islamic Economic* (SGIE) pada tahun 2023. Menurut Staf Ahli Kementerian Keuangan Bidang Jasa Keuangan dan Pasar Modal Arief Wibisono menyatakan bahwa ekonomi sosial syariah berperan besar dalam peningkatan ekonomi dan keuangan syariah (eksyar) bagi pertumbuhan ekonomi yang inklusif. Menurut Deputy Gubernur Bank Indonesia Judo Agung dalam peluncuran Kajian Ekonomi dan Keuangan Syariah Indonesia (KEKSI) 2023 dan *Sharia Economic dan Financial Outlook* (ShEFO) 2024 bahwa “Perkiraan ekonomi syariah tumbuh 4,7 - 5,5%, dengan dukungan dari pembiayaan perbankan syariah yang tumbuh 10-12%”.

Berdasarkan website Bank Indonesia bahwa BI berkomitmen melanjutkan kebijakan pengembangan Ekonomi Syariah dengan melakukan penguatan kelembagaan ekonomi, keuangan syariah dan literasi ekonomi syariah maka Bank Indonesia memfokuskan pada 3 program utama yaitu; pertama, pengembangan ekonomi dan industri halal, khususnya pada sektor makanan, minuman, dan fashion halal. Kedua, penguatan keuangan komersial dan sosial syariah dalam pengembangan pasar uang syariah, melalui instrumen Sukuk Bank Indonesia (SukBI) dan Sukuk Valas Bank Indonesia (SuVBI), dan yang ketiga, peningkatan literasi melalui penyelenggaraan Festival Ekonomi Syariah (Fesyar) ditiga wilayah regional Sumatera, wilayah Timur Indonesia dan pulau Jawa.

Melalui keterangan diatas dapat diketahui bahwa Ekonomi Syariah di Indonesia terus mengembangkan bisnisnya dan memajukan ekonomi syariah guna memulihkan ekonomi nasional. Tidak hanya itu, dukungan pembiayaan syariah yang mencakup pembiayaan perbankan dan non-perbankan syariah terus di dorong dengan skala yang besar. Salah satunya adalah adanya penggabungan (*merger*) 3 bank syariah di Indonesia oleh kementerian BUMN. *Merger* terhadap 3 (tiga) Bank Syariah yaitu, PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

BNI Syariah dengan tujuan untuk menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik dan dapat bersaing di tingkat global. Sesuai dengan dikeluarkannya Surat Resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 resmi melakukan *merger* 3 (tiga) perbankan syariah di Indonesia menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) (website bankbsi, 2024).

Bank Syariah Indonesia memulai operasionalnya setelah dilakukan penggabungan ketiga bank syariah pada tahun 2021. Bank BSI terus berusaha meningkatkan layanan dan pencapaiannya sehingga dapat bersaing dengan seluruh perbankan di Indonesia bahkan di tingkat global. Salah satu usaha BSI dalam bersaing di dunia perbankan yaitu BSI turut ikut serta dalam *transformasi digital* di Indonesia. *Transformasi digital* merupakan perubahan yang dipengaruhi oleh teknologi *digital*. Perubahan yang terjadi dikarenakan penyesuaian proses bisnis, antara lain perubahan antara perusahaan dengan karyawan maupun perusahaan dengan pelanggan, serta perubahan yang diterjadi pada kondisi pasar sekarang saat ini (Ni, et al., 2021).

Usaha BSI dalam *transformasi digital* yaitu memperkuat layanan digitalnya terbukti dengan pencapaian bank syariah indonesia yang mendapatkan penghargaan *Internasional* sebagai *Outsanding Client Onboarding & Account Opening*, dalam ajang *Global Retail Banking Innovation Awards 2023* yang diselenggarakan oleh *The Digital Banker* di Singapura dan Per Juni 2023. Atas keberhasilannya tersebut BSI memiliki jumlah nasabah mencapai 18,76 juta dan menjadikan perseroan bank nomor 5 dengan jumlah nasabah terbesar di Indonesia. Angka nasabah BSI sendiri terus tumbuh sejak pertama kali berdiri pada awal 2021 dan dalam 2,5 tahun nasabah BSI dapat tumbuh sebanyak 5 juta orang (News Update BSI, 2023).

Berdasarkan keterangan di atas bank BSI sukses dalam perkembangan teknologi digitalnya yang dapat dilihat dengan adanya kenaikan jumlah transaksi digital yang dimiliki bank BSI sejak tahun 2021 sampai 2023 dengan kenaikan tahun 2022 sebesar 76% dan tahun 2023 sebesar 78%. Tidak hanya itu, bank BSI membuat inovasi untuk meningkatkan jumlah nasabahnya dengan membuat

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

layanan berbasis digital yaitu layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* atau biasa disebut dengan pembukaan rekening secara OOB.

Menurut keterangan dari Kepala Operasional Bank BSI KCP Pejaten Raya bahwa Pembukaan rekening secara *online onboarding* merupakan pembukaan rekening yang dilakukan melalui BSI *Mobile* dengan status *new* CIF atau nasabah baru. Layanan OOB ini resmi digunakan oleh bank BSI pada bulan Juli tahun 2023. Target yang ingin dicapai dari layanan ini adalah pembukaan rekening sepenuhnya dilakukan 100% secara *online* dengan pencapaian yang ingin di capai adalah 100 *New* CIF dalam satu bulan yang artinya 5 *New* CIF dalam satu hari seperti keterangan Kepala Cabang bank BSI KCP Pejaten Raya.

Berdasarkan data yang didapat melalui website Bank Syariah Indonesia, bahwa transaksi pembukaan rekening secara *online onboarding* mengalami peningkatan sejak bulan September 2023 sebesar 76% dan bulan Desember 2023 sebesar 86%, sedangkan data yang didapat dari Bank BSI KCP Pejaten Raya mengenai transaksi pembukaan rekening secara *online onboarding* di kantor cabang pada bulan September 2023 sebesar 75,9% dari total transaksi pembukaan rekening selama 1 bulan yaitu 30 transaksi dan bulan Desember 2023 sebesar 81,8% dari total pembukaan rekening sebanyak 33 transaksi. Oleh karena itu, dapat diketahui bahwa pembukaan rekening secara *online onboarding* sudah meningkat lebih dari 50% dibandingkan dengan pembukaan rekening melalui kantor cabang. Tetapi, dilihat dari seluruh jumlah transaksi pembukaan rekening secara *online onboarding* masih belum mencapai target yang ditetapkan. Oleh karena itu, penulis ingin meneliti mengenai bagaimana strategi yang baik digunakan bank BSI KCP Pejaten Raya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penelitian Wiryawan (2020), mengenai Analisis SWOT Pada Layanan Jasa *Mobile Banking* PT Bank Panin Dubai Syariah bahwa hasil analisis dengan menggunakan pendekatan SWOT menunjukkan layanan mobile banking merupakan salah satu produk unggulan di layanan digital dengan memberikan keuntungan bagi bank dan nasabah. Tidak hanya itu melalui pendekatan SWOT menghasilkan analisis mengenai peluang, hambatan dan ancaman pada layanan *mobile banking* sedangkan penelitian Amalia (2022), mengenai Strategi Pemasaran Produk Tabungan Monas dengan Pendekatan Analisis SWOT (Studi Kasus Pada

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Bank Dki Kantor Cabang Matraman) bahwa analisis SWOT merupakan salah satu alat analisis untuk meningkatkan kekuatan (*Strenghts*), peluang (*Opportunities*), Kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*) bagi perusahaan sehingga dapat digunakan untuk memperoleh laba yang maksimal dan penelitian Nadia (2022), mengenai Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digital Bank Syariah Indonesia bahwa analisis SWOT menghasilkan strategi yang baik digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital bank. Oleh karena itu, fokus pada penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang baik digunakan dalam pembukaan rekening secara *online onboarding* untuk meningkatkan layanan *digital*. Oleh karena itu pada penelitian ini penulis menggunakan analisis SWOT untuk menganalisis mengenai pembukaan rekening secara *online onboarding* di BSI KCP Pejabaten Raya untuk meningkatkan layanan digital. Oleh karena itu, judul penelitian ini adalah “Strategi Pembukaan Rekening secara *Online Onboarding* untuk Meningkatkan Layanan *Digital* pada Bank BSI KCP Pejabaten Raya”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, seiring dengan *transformasi digital* dan pencapaian bank syariah Indonesia dalam *digitalisasi*, terdapat suatu kendala dalam pelayanan pembukaan rekening secara *online onboarding*. Dimana pembukaan rekening belum sepenuhnya secara *online onboarding* melainkan masih dilakukan melalui kantor cabang. Tidak hanya itu, pembukaan rekening secara *online onboarding* masih belum mencapai target yang ditetapkan yaitu 100 *new* CIF dalam waktu satu bulan. Oleh karena itu, dengan belum tercapainya target pembukaan rekening secara *online onboarding* maka diperlukan analisis yang baik digunakan untuk mengetahui kendala, serta strategi yang kompeten digunakan untuk mencapai target yang ingin dicapai serta meningkatkan layanan digital pada bank syariah Indonesia.

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka terdapat pertanyaan penelitian yaitu:

1. Bagaimana implementasi faktor Internal analisis SWOT (*Strengths* dan *Weaknesses*) pada pembukaan rekening secara *online onboarding*?
2. Bagaimana implementasi faktor Eksternal analisis SWOT (*Opportunities* dan *Threats*) pada pembukaan rekening secara *online onboarding*?
3. Bagaimana Strategi yang baik digunakan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan digital?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas maka penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai yaitu:

1. Mengetahui bagaimana implementasi faktor Internal analisis SWOT (*Strengths* dan *Weaknesses*) pada pembukaan rekening secara *online onboarding*
2. Mengetahui bagaimana implementasi faktor Eksternal analisis SWOT (*Opportunities* dan *Threats*) pada pembukaan rekening secara *online onboarding*
3. Mengetahui bagaimana strategi yang baik digunakan perusahaan untuk meningkatkan pelayanan digital

1.5 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak diantaranya:

1. Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu sarana informasi dalam meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai proses perbankan syariah dalam meningkatkan digitalisasi dan peneliti sangat berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis di waktu yang akan datang.

2. Manfaat Praktisi

Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat untuk digunakan sebagai referensi pembelajaran dan dapat digunakan perusahaan untuk menganalisis apa saja kelebihan dan kekurangan perusahaan dalam mengikuti transformasi digital salah satunya dengan melakukan pembukaan rekening secara *online onboarding* sehingga perusahaan dapat mengembangkan pelayanannya dalam digitalisasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun agar penelitian ini dapat mudah dipahami dan memberikan gambaran secara sederhana mengenai penelitian yang dibahas. Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab yaitu:

Pada Bab I Pendahuluan menjelaskan mengenai latar belakang yang membahas mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Setelah latar belakang peneliti melakukan perumusan masalah dilanjutkan dengan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Pada Bab II Tinjauan Pustaka memuat mengenai landasan teori yang memuat mengenai teori-teori yang digunakan dalam penelitian, serta penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian dan kerangka berfikir yang menggambarkan alur dalam penelitian.

Pada Bab III Metodologi Penelitian menguraikan mengenai Jenis Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Sampel Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, dan Teknis Analisis Data.

Pada Bab IV Hasil dan Pembahasan menjelaskan mengenai temuan penelitian yang sudah dilakukan peneliti. Dimulai dengan hasil wawancara yang sudah diperoleh yang digunakan untuk analisis penelitian. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk memperoleh pembahasan mengenai strategi yang digunakan dalam pembukaan rekening secara *online onboarding* untuk meningkatkan layanan digital pada BSI KCP Pejabaten Raya.

Pada Bab V Penutup membahas mengenai kesimpulan yang berisi mengenai simpulan yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Serta saran yang didapatkan dari hasil penelitian.



Hak Cipta :

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

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka terdapat beberapa kesimpulan penelitian yaitu:

1. Layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* pada Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya memiliki potensi yang besar untuk tumbuh dan berkembang, terutama dengan adanya dukungan dari *trend* digitalisasi. Namun, layanan ini juga dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti ketergantungan pada teknologi dan risiko keamanan *cyber*.
2. Untuk meningkatkan layanan digital, strategi yang digunakan pada layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* adalah meningkatkan kemudahan layanan atau perbaikan layanan ketika verifikasi wajah sehingga layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* lebih efektif, menambah fitur pada aplikasi digital seperti *customer service* online yang bisa dihubungi 24 jam untuk melakukan pembukaan rekening secara *online onboarding*, membuat tim *cyber* khusus untuk mencegah dan mengatasi kejahatan digital, dan meningkatkan branding dan promosi mengenai layanan perbankan syariah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan pada penelitian diatas, maka terdapat saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bank Syariah Indonesia perlu mengoptimalkan serta mengembangkan layanan digital yang dapat meningkatkan kekuatan dari layanan pembukaan rekening secara *online onboarding* seperti melakukan pemeliharaan lebih lanjut untuk mengurangi resiko yang terjadi pada aplikasi *mobile banking* yang digunakan untuk pembukaan rekening untuk mengatasi kelemahan serta ancaman yang terjadi pada layanan OOB dan meningkatkan layanan digital bagi bank.



Hak Cipta :

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

2. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan untuk lebih mencari secara mendalam data-data atau referensi yang lebih banyak mengenai data perbankan sehingga data yang dimunculkan akan lebih luas dan lebih terperinci untuk memperoleh ilmu dan wawasan baru yang lebih luas seperti data yang diperoleh dari nasabah karena penelitian ini hanya mencakup internal perusahaan atau *stakeholder* perusahaan. Serta disarankan untuk mengembangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian seperti menggunakan analisis ANP (*Analytic Network Process*) atau AHP (*Analytical Hierarchy Process*).



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. &. (2023). Penggunaan Matrik IFAS dan EFAS untuk Analisis SWOT Sarana dan Prasarana di Satuan PAUD. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(2), 47-60
- Akbar, F. (2023). Analisis SWOT Implementasi Fungsi Manajemen pada Program Wakaf Al-Quran di Lembaga Nazhir Wakaf Sukses. *Repository Politeknik Negeri Jakarta*.
- Allo, M. (2020). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Jasa Perbankan Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Pusat Jakarta Pusat. . *Ekonomika Journal*, 4(2), 34-44.
- Amalia, Y. N. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan Monas Dengan Pendekatan Analisis SWOT (Studi Kasus Pada Bank Dki Kantor Cabang Matraman). *UG Journal*, 16.
- Anufia, B. &. (2019). Instrumen pengumpulan data. *Ejurnal Unisba*.
- Bahri, S. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi*. Bandung, Jawa Barat: Media Sains Indonesia.
- Bank Indonesia.(n.d.). Retrieved from bi.go.id:
https://www.bi.go.id/id/Publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_263924.aspx
- Bank Syariah Indonesia.(n.d.). Retrieved from ir.bankbsi.co.id:
<https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/berikan-layanan-terbaik-melalui-transformasi-digital-bsi-raih-penghargaan-internasional>
- Bank Syariah Indonesia.(n.d.). Retrieved from ir.bankbsi.co.id:
https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Elfira, R. O. (2023). SWOT Analysis At Inspektorat Of Kota Payakumbuh Through Grounded Theory Research Methods. *Business and Investment Review*, 1(4).
- Febriani, F. (2018). Analisis SWOT Terhadap Produk Tabungan Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Banyumas Ajibarang (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Faedah, Tabungan Haji, dan Tabungan Karyawan iB BRISyariah) . *Repository uinsaizu*.
- Ferdian, E. D. (2023). Analisis SWOT Sebagai Faktor Penentu Pertumbuhan Usaha (Studi Kasus Pada Azura Production). *Repository Politeknik Negeri Jakarta*.
- Hadi, S. (2021). Pemeriksaan Keabsahan data penelitian kualitatif pada Skripsi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 22(1).

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

- Kamila, N. (2022). Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Layanan Digital Bank Syariah Indonesia Menggunakan Analisis SWOT & Diagram Cartecius . *Repository UIN JKT*.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia . (n.d.). Retrieved from kemenkeu.go.id: <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/berita-utama/Ekonomi-Syariah-Indonesia>
- Lestari, D. &. (2021). Analisis Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan terhadap Penurunan Pengiriman Barang Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara. *Jurnal Sains Humaniora*, 5(2), 813-822
- Lysandra, P. D. (2023). Strategi Pemasaran Pembukaan Digital Saving dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia Unit Taman Griya . *repository.pnb.ac.id*.
- Mubarok, H. L. (2023). Analisis Strategy Interactive Marketing Pada Produk Tabungan Elemen IFAS dan EFAS Memanfaatkan Metode SWOT. *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi, dan Syariah (EKUITAS)*, 5(2), 463-473.
- Nanda Prasetya Ningrum, R. (2019). Analisis Strategi Bisnis Pada Layanan Aplikasi Mobile Pegadaian Syariah Digital (PSD) Menggunakan SWOT Analysis (Studi Pada Pt Pegadaian Syariah Cabang Simpang Skip Bengkulu). *IAIN Bengkulu*.
- Nariman, A. (2016). Pengaruh faktor internal dan eksternal perusahaan terhadap yield to maturity obligasi korporasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akuntansi*, 20(2), 238-253.
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. Harva Creative:Jakarta. *Repository UINSU*.
- Nuswantari, G. V. (2021). Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Pencapaian Target Funding Officer Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. *Institutional Digital Repository UIN* .
- Oktarini, R. (2022). *Strategi Pemasaran* . Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). Retrieved from Ojk.go.id: <https://www.Ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Penyelenggaraan-Layanan-Perbankan-Digital-oleh-Bank-Umum/POJK%2012-2018.pdf>
- Rahayu, S. A. (2023). Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pengembangan Produk Dan Layanan Perbankan Syariah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *academia.edu*.
- Rani, I. D. (2022). Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Masa Pandemi Covid 19 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Di Jawa Timur). *dspace uii*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Repository STEI*. (2022). Retrieved from Repository STEI: <http://repository.stei.ac.id/7936/8/BAB%203.pdf>
- Riyanto, S. (2021). *Analisis SWOT*. unipma.ac.id.
- Salim A.M., d. S. (2019). *Analisis SWOT dengan Metode Kuesioner*. Pilar Nusantara.
- Siregar, H. &. (2019). Analisis SWOT sebagai landasan strategi pengembangan layanan perbankan digital di Indonesia. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 23 (1), 87-98.
- Syafaat, M. S. (2022). Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 4(2), 174-192.
- Vebrianty, A. (2021). *Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada Pt Bank Central Asia Tbk* (Bachelor's thesis. *repository uin jkt*.
- Widnyani, N. M. (2021). Penerapan transformasi digital pada UKM selama pandemi Covid-19 di Kota Denpasar. *Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 79-87
- Wiryanan, M. R. (2020). Analisis SWOT Pada Layanan Jasa Mobile Banking Di PT Bank Panin Dubai Syariah. *Jurnal Sains Manajemen dan Akuntansi*, 12(2), 141-158.
- Wiswasta, e. a. (2018). Analisis SWOT (Kajian Perencanaan Model, Strategi, dan Pengembangan Usaha). *Library Unmas*.
- Yatminiwati, M. (2019). *Manajemen Strategi: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*. Jawa Timur: Widya Gama Press.
- Yudhia, N. (2023). Strategi Pemasaran Asurans Dalam Menumbuhkan Minat Masyarakat Pada Produk Asuransi Jiwa Syariah (Studi Kasus Pada PT. Asuransi Takaful Keluarga. *Repository Politeknik Negeri Jakarta*.
- Zabrina, V. R. (2023). Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan Easy Wadiah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI KCP Kediri Gudang Garam. *IAIN Kediri*.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya

Nama : Sanferizal
 Jabatan : Branch Office Service Manager (BOSM)
 Tanggal : 13 Maret 2024

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan bank BSI KCP Pejaten Raya:

1. Apa yang dimaksud dengan pembukaan rekening secara online onboarding?
 Pembukaan rekening secara online onboarding adalah pembukaan rekening yang dilakukan melalui BSI Mobile dengan status new CIF (Customer Information File). Nah, OOB ini merupakan layanan pembaruan dari pembukaan rekening secara online atau yang disebut dengan burekol. Yang jadi pembeda adalah kalau OOB itu statusnya New CIF yang dimana BSI Mobilenya lgsg sudah terdaftar. sedangkan Burekol yang sudah memiliki CIF jadi kalau burekol ini pembukaan rekening baru pertama kali itu melalui kantor cabang lalu baru dibuatkan BSI Mobile.
2. Kapan layanan online onboarding resmi launching di BSI?
 Juli 2023
3. Bagaimana Cara pembukaan rekening secara online onboarding?
 1. Buka BSI Mobile dan klik Buka Rekening Baru
 2. Pilih Jenis Tabungan yang ingin dibuka
 3. Lalu isi data diri berdasarkan KTP
 4. Setelah mengisi data diri tahap selanjutnya adalah verifikasi (Biometric wajah)
 5. Tahap selanjutnya adalah verifikasi diri dengan cara Video Call
 6. Aktivasi BSI Mobile
 7. Setoran awal minimal 100.000
4. Apa saja manfaat dari program online onboarding ini untuk nasabah dan juga karyawan?
 1. Untuk Nasabah:

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

- Memudahkan nasabah dan transaksi menjadi cepat
- Tidak perlu datang ke kantor cabang
- Pembuatan rekening bisa dilakukan dimana saja

2. Untuk Karyawan:

- Peningkatan user / jumlah nasabah baru dengan new CIF
- Peningkatan aktivasi pengguna BSI Mobile
- Memudahkan karyawan dalam prosesnya sudah tidak menggunakan berkas yang banyak dan memakan waktu dalam pengisian data nasabah

Apa saja kendala dalam proses pembukaan rekening secara online onboarding ini?

- a. Kendala pada device nasabah, kalau tidak memadai maka gabisa dilakukan OOB
 - b. Kalau ada gangguan server jadinya gabisa di proses OOB nya
 - c. Sinyal, kalau ada kendala sinyal OOB nya gabisa dibuka trs bisa jadi gagal transaksi
6. Berapa target yang harus di capai BSI KCP Pejaten dalam pembukaan rekening secara online onboarding?
Targetnya itu sekarang harus 100%
7. Berapa realisasi yang udah tercapai dari pelaksanaan OOB ini?
Realisasi KCP Pejaten terakhir di angka 94% untuk OOB nya dan sering ada penurunan tapi tetap berusaha meningkatkan
8. Apa strategi yang sudah dijalankan oleh BSI KCP Pejaten Raya untuk meningkatkan layanan OOB ini?
- Memberikan pengetahuan tentang OOB kepada nasabah
 - Mengikuti open Booth
9. Apa yang menjadi ancaman pada layanan pembukaan rekening secara online onboarding?
Yang menjadi ancaman cara bank untuk melihat pasar untuk bersaing, kurangnya kepercayaan nasabah karena banyak penipuan pada mobile banking.
10. Apa saja yang menjadi peluang besar untuk pengembangan layanan OOB ini?
Karena perkembangan digital yang terus berkembang menjadikan peluang besar untuk bank mengikuti atau memperbarui layanannya berbasis digital, layanan OOB ini memberikan kemudahan sehingga bisa menarik nasabah lebih banyak lagi.



Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya

Nama : Jefro
 Jabatan : Branch Manager
 Tanggal : 13 Maret 2023

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan bank BSI KCP Pejaten Raya:

1. Apa yang dimaksud dengan pembukaan rekening secara online onboarding?
 OOB merupakan layanan pembukaan rekening secara online yang dilakukan melalui BSI Mobile
2. Kapan layanan online onboarding resmi launching di BSI?
 Bulan Juli 2023
3. Apa saja manfaat dari program online onboarding ini untuk nasabah dan juga karyawan?
 Manfaat dari OOB yaitu mudah, dapat dibuka kapan saja, dan untuk karyawan jadi lebih cepat memberikan layanannya
4. Apa saja kendala dalam proses pembukaan rekening secara online onboarding ini?
 Sinyal, karna OOB ini sangat membutuhkan sinyal yang bagus
5. Berapa target yang harus di capai BSI KCP Pejaten dalam pembukaan rekening secara online onboarding?
 OOB sendiri itu ada targetnya dari kantor pusat yaitu 100 CIF Perbulan berarti tiap harinya harus ada OOB sebanyak 5 New CIF
6. Berapa realisasi yang udah tercapai dari pelaksanaan OOB ini?
 Realisasinya untuk di cabang tiap bulannya harus bisa setara dengan 100 CIF makanya kita terus melakukan pembukaan rekeningnya dengan OOB walaupun nasabah sudah datang ke cabang tetapi di arahkan untuk OOB.
7. Apa strategi yang sudah dijalankan oleh BSI KCP Pejaten Raya untuk meningkatkan layanan OOB ini?
 Untuk dicabang biasaya menerapkan open both untuk mengejar target OOB

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

8. Apa yang menjadi ancaman pada layanan pembukaan rekening secara online onboarding?

Ancaman pada layanan OOB ini dominan nasabah tidak percaya untuk melakukan pembukaan rekening secara digital dikarenakan banyaknya kasus penipuan online

9. Apa saja yang menjadi peluang besar untuk pengembangan layanan OOB ini? Peluang pada layanan OOB ini dikarenakan Indonesia mayoritas muslim jadi banyak nasabah yang masih terus belajar mengenai perbankan syariah makanya kita terus meningkatkan layanan syariah berbasis digital mengikuti zaman.





Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya

Nama : Kemas Mohamad Fahriza
 Jabatan : Marketing, Corporate Social Responsibility (CSR)
 Tanggal : 13 Maret 2024

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan bank BSI KCP Pejaten Raya dari segi Marketing:

1. Apa yang dimaksud dengan pembukaan rekening secara online onboarding?
 OOB sendiri itu layanan pembukaan rekening secara online melalui BSI Mobile
2. Apa saja manfaat dari program online onboarding ini untuk nasabah dan juga karyawan?
 Untuk manfaatnya sendiri sangat memudahkan untuk nasabah dan juga karyawannya, apa lagi kalau mau pembiayaan yang harus punya rekening BSI udah pasti tinggal di arahin pembukaannya lewat HP dan gaperlu dateng ke cabang lagi.
3. Apa saja kendala dalam proses pembukaan rekening secara online onboarding ini?
 Masalah jaringan, jadi kalau di beberapa daerah sinyalnya lemah maka terjanji gangguan, terkendala pulsa nasabah yang tidak ada, dan dari BSI nya sendiri biasanya ada gangguan server atau aplikasinya sedang dalam pemeliharaan (internal) jadinya gabisa OOB
4. Apa strategi yang sudah dijalankan oleh BSI KCP Pejaten Raya untuk meningkatkan layanan OOB ini?

Strategi yang diterapkan cabang untuk saat ini yaitu:

1. Targetnya itu nasabah yang walkin, jadi sebelum ke CS akan di arahkan oleh security untuk pembukaan rekening secara OOB
2. Strategi Bundling = missal pengajuan KPR tau kendaraan jadi harus pake rekening BSI jadinya pembukaannya pake OOB

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

3. Mencari nasabah dengan Canvassing/ Keliling yang biasanya dilakukan oleh Digital Activation atau disebut dengan sales khusus pembukaan rekening.
4. Kerjasama dengan instansi atau lembaga atau tempat tertentu untuk menyelenggarakan open gerai atau booth untuk buka rekening
5. Memberikan hadiah atau *reward* untuk nasabah yang membuka rekening secara oob pas lagi *event*
5. Apa yang menjadi ancaman pada layanan pembukaan rekening secara online onboarding?
Dari segi marketing ancaman yang paling besar yaitu kurangnya kepercayaan nasabah, karena kita kita open booth masih banyak nasabah yang memilih buka rekening secara manual di kantor cabang
6. Apa saja yang menjadi peluang besar untuk pengembangan layanan OOB ini?
Peluang besar untuk layanan digital karna pada saat ini perkembangan digitalisasi semakin meningkat sehingga bank memiliki peluang besar untuk layanan digitalnya

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

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

Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya

Nama : Ismail Mytana
 Jabatan : Back Office (BO)
 Tanggal : 13 Maret 2024

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan bank BSI KCP Pejaten Raya:

1. Apa yang dimaksud dengan pembukaan rekening secara online onboarding?
 OOB sendiri itu layanan buka rekening dengan status New CIF yang dilakukan melalui BSI Mobile
2. Apa saja tugas Back Office dalam memberikan layanan online onboarding?
 Tugas BO sendiri dari dari segi layanan itu membantu CS dalam melakukan layanan kalau ada kendala, jadi BO juga melakukan tugas CS seperti Pembukaan rekening secara online onboarding
3. Apa saja manfaat dari program online onboarding ini untuk nasabah dan juga karyawan?
 Manfaat bagi nasabah yaitu mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan rekening, dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja, dan nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang.
 Untuk karyawan layanan digital sangat mengurangi penggunaan kertas yang menumpuk di kantor dan data nasabah lebih mudah tersimpan dan terjaga privasinya.
4. Apa saja kendala dalam proses pembukaan rekening secara online onboarding ini?
 Kendala yang sering terjadi adalah penggunaan HP nasabah yang tidak memadai sehingga menghambat pembukaan rekening dan kendala pada server layanan yang disediakan sehingga tidak bisa melakukan verifikasi wajah sehingga pembukaan rekening secara OOB gagal dilakukan
5. Apa yang menjadi ancaman pada layanan pembukaan rekening secara online onboarding?

Yang menjadi ancaman yaitu persaingan digitalisasi semakin ketat sehingga bank harus dapat berinovasi untuk bersaing dengan perbankan lainnya.

6. Apa saja yang menjadi peluang besar untuk pengembangan layanan OOB ini? Dari segi peluang karna perkembangan digitalisasi yang terus maju dan pola hidup masyarakat yang maunya mudah jadi sangat berpeluang untuk bank meningkatkan layanan digitalnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya

Nama : Nining Nursyabani
 Jabatan : Customer Service (CS)
 Tanggal : 13 Maret 2024

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan bank BSI KCP Pejaten Raya:

1. Apa yang dimaksud dengan pembukaan rekening secara online onboarding?
 OOB merupakan layanan pembukaan rekening yang dilakukan melalui BSI Mobile. OOB sendiri itu diterapkan untuk nasabah baru atau new CIF baru bisa dikatakan OOB tpi, kalau sudah ada CIF itu paling Cuma aktivasi BSI Mobile namanya burekol.
2. Bagaimana Cara pembukaan rekening secara online onboarding?
 Yang pertama harus memiliki BSI Mobile, setelah itu isi data diri, lalu melakukan verifikasi wajah, setelah itu langsung video call CS trs lgsg bisa aktivasi dan BSI Mobilenya bisa lgsg di pakai
3. Apa saja manfaat dari program online onboarding ini untuk nasabah dan juga karyawan?
 Dapat dibuka kapan saja dan dimana saja, tidak perlu datang ke cabang, tidak perlu antri, tidak perlu menggunakan banyak kertas (paperless).
4. Apa saja kendala dalam proses pembukaan rekening secara online onboarding ini?
 Kendala paling utama adalah device nasabah, karena kalau device tidak mendukung maka sering terjadi gangguan hingga menjadi gagal dalam prosesnya. Dan gangguan kedua yaitu layanan pembukaan rekening ini masih sering mengalami gangguan *server* terlebih ketika proses verifikasi wajah yang menyebabkan OOB gagal dan yang terakhir kurang kepercayaan nasabah dalam melakukan layanan digital, jadi masih banyak nasabah yang lebih memilih melakukan pembukaan rekening melalui kantor cabang.

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

5. Berapa target dan realisasi yang harus di capai BSI KCP Pejabaten dalam pembukaan rekening secara online onboarding?
Untuk CS sendiri target pembukaan rekening full 100% menggunakan OOB, jadi jika nasabah datang ke cabang akan diarahkan melalui aplikasi mobile banking untuk pembukaan rekeningnya. Target perharinya adalah 5 nasabah tetapi masih sering kali turun atau tidak tercapai untuk OOBnya.
6. Apa yang menjadi ancaman pada layanan pembukaan rekening secara online onboarding?
Ancaman yang paling utama tentu dari kepercayaan nasabah karna biasanya nasabah lebih milih konvensional seperti BCA karena masih belum tau tentang BSI, persaingan sesama perbankan juga menjadi ancaman jadi BSI harus mengembangkan layanan terus menerus. Karna hampir seluruh perbankan di Indonesia sekarang menggunakan layanan digital.
7. Apa saja yang menjadi peluang besar untuk pengembangan layanan OOB ini?
Peluang yang pasti adalah perkembangan digitalisasi yang semakin marak di Indonesia

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Lampiran 6. Hasil Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya

Nama : Salsa Danilla Mogonda
 Jabatan : Teller
 Tanggal : 13 Maret 2024

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan bank BSI KCP Pejaten Raya:

1. Apa yang dimaksud dengan pembukaan rekening secara online onboarding?
 OOB adalah pembukaan rekening yang dilakukan menggunakan BSI Mobile yang diperuntukan kepada nasabah baru atau NEW CIF
2. Apa saja manfaat dari program online onboarding ini untuk nasabah dan juga karyawan?
 OOB ini memberikan layanan kemudahan, dapat dilakukan dimana saja, cepat, tidak perlu antri di cabang, nasabah tidak perlu menulis data diri jadi waktunya lebih efisien.
3. Apa saja kendala dalam proses pembukaan rekening secara online onboarding ini?
 Kendala utama ada di device atau HP nasabah, kalau HP nya tidak memadai maka tidak bisa dilakukan OOB, dan gangguan sinyal. Kalau sinyalnya jelek atau terputus putus maka akan mengakibatkan gagal OOB.
4. Dari sisi teller apakah layanan OOB ini sangat membantu?
 Sangat membantu, karena kalau nasabah sudah melakukan OOB proses transaksi di teller akan lebih mudah dan akan di arahkan melalui BSI Mobile, sehingga mempercepat kerja teller.
5. Apa yang menjadi ancaman pada layanan pembukaan rekening secara online onboarding?
 Ancaman dari layanan digital ini biasanya masih banyak nasabah yang belum mengetahui layanan digital terutama orang tua, lalu banyaknya isu soal penipuan sehingga banyak nasabah yang memilih melakukan transaksi di kantor cabang, dan yang terakhir daya saing dengan bank lain, banyak nasabah yang

Hak Cipta :

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

masih memilih bank konvensional karena merasa BSI masih baru jadi masih kurang percaya.

6. Apa saja yang menjadi peluang besar untuk pengembangan layanan OOB ini? Maraknya digitalisasi, sehingga banyak nasabah yang mau kemudahan. Jadi layanan digital ini sangat membantu nasabah.
7. Mengenai laporan keuangan apakah bisa dilihat untuk kenaikan dan penurunan biaya operasional cabang setelah dan sebelum pembukaan rekening secara *online onboarding*?

Untuk nominal tidak bisa di ekspose, karena pemeliharaan layanan dari pusat dan tidak dicatat di cabang. Tetapi untuk penggunaan kertas turun sekitar 1% karena cabang masih jaga-jaga kalau layanan *error*, jadi harus melakukan pembukaan rekening secara manual.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7. Dokumentasi Wawancara



Dokumentasi setelah wawancara bersama seluruh pegawai BSI KCP Pejaten Raya



Dokumentasi bersama kepala operasional BSI KCP Pejaten Raya

Hak Cipta :

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



Hak Cipta :

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

Lampiran 8. Kuesioner Penelitian

**STRATEGI PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE
ONBOARDING UNTUK MENINGKATKAN LAYANAN DIGITAL PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEJATEN RAYA**

Assallamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya Sabbit Safaana mahasiswa Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian skripsi mengenai "Pembukaan rekening secara online onboarding untuk meningkatkan layanan digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Pejaten Raya". Pada penelitian ini saya menggunakan analisis SWOT yang bertujuan untuk mendapatkan strategi yang baik digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan layanan digital.

Melalui kuesioner ini saya berharap Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban dengan sejujur-jujurnya. informasi yang saya terims bersifat Rahasia dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian.

Terima kasih atas ketersediaan waktunya, saya ucapkan terima kasih.

Wassallamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Petunjuk Pengisian:

Pada bagian penilaian faktor internal akan dinilai dengan perhitungan bobot skala 1-4 berdasarkan penilaian kondisi saat ini. Narasumber dapat memilih penilaian menurut pilihan yang dianggap sangat memperngaruhi faktor internal tersebut:

Skala Penilaian:

- 1 = Kurang Penting
- 2 = Cukup Penting
- 3 = Penting
- 4 = Sangat Penting

Identitas Informan:

Nama :
Jenis Kelamin :
Jabatan :



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 9. Hasil Perhitungan Bobot

Faktor Internal	NO 1	NO 2	NO 3	NO 4	NO 5	NO 6	Total Nilai	Bobot
Kekuatan (Strengths)								
1. Efisiensi Biaya	3	4	4	4	4	4	23	0,10
2. <i>Flexible</i>	4	4	4	4	4	4	24	0,10
3. Efisiensi Kemudahan	4	4	4	4	4	4	24	0,10
4. Tim Marketing Khusus OOB	4	4	4	4	4	4	24	0,10
5. Efisiensi Waktu	4	4	4	4	4	4	24	0,10
Kelemahan (Weaknesses)								
1. Membutuhkan Jaringan Internet	4	4	4	4	4	4	24	0,10
2. Memerlukan Pemeliharaan Aplikasi lebih lanjut	4	4	4	4	4	4	24	0,10
3. Memerlukan <i>device/</i> Handphone dengan versi terbaru	4	4	4	4	4	4	24	0,10
4. Kualitas internal (Karyawan)	4	4	2	2	3	4	19	0,08
5. Kurangnya kemampuan manajerial dalam pelatihan problem solving layanan digital	4	4	4	4	4	4	24	0,10
TOTAL NILAI							234	
Faktor Eksternal	NO 1	NO 2	NO 3	NO 4	NO 5	NO 6	Total Nilai	Bobot
Peluang (Opportunities)								
1. Mayoritas umat muslim di Indonesia	4	1	4	4	4	4	21	0,09
2. Inovasi dalam pengembangan layanan digital	4	2	4	4	4	4	22	0,09
3. kebiasaan masyarakat hidup serba mudah dan cepat	4	2	4	4	4	4	22	0,09
4. Kesadaran masyarakat akan pentingnya dunia perbankan	4	4	4	4	4	4	24	0,10
5. ketertarikan masyarakat atas reward atau hadiah yang ditawarkan	4	4	4	4	4	4	24	0,10

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

Ancaman (<i>Threats</i>)								
1. Persaingan antar perbankan	4	4	4	4	4	4	24	0,10
2. Belum meratanya jaringan internet	4	4	4	4	4	4	24	0,10
3. Nasabah belum familiar dengan layanan digital	4	4	4	4	4	4	24	0,10
4. Maraknya Kejahatan digital	4	4	4	4	4	4	24	0,10
5. Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai layanan syariah	4	4	4	4	4	4	24	0,10
TOTAL NILAI							233	

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 10. Hasil Perhitungan Rating

Faktor Internal	NO 1	NO 2	NO 3	NO 4	NO 5	NO 6	Total Nilai	Rating
Kekuatan (Strengths)								
1. Efisiensi Biaya	3	4	4	4	4	4	23	3,83
2. <i>Flexible</i>	4	4	4	4	4	4	24	4,00
3. Efisiensi Kemudahan	4	4	4	4	4	4	24	4,00
4. Tim Marketing Khusus OOB	4	4	4	4	4	4	24	4,00
5. Efisiensi Waktu	4	4	4	4	4	4	24	4,00
Kelemahan (Weaknesses)								
1. Membutuhkan Jaringan Internet	4	4	4	4	4	4	24	4,00
2. Memerlukan Pemeliharaan Aplikasi lebih lanjut	4	4	4	4	4	4	24	4,00
3. Memerlukan <i>device/</i> Handphone dengan versi terbaru	4	4	4	4	4	4	24	4,00
4. Kualitas internal (Karyawan)	4	4	2	2	3	4	19	3,17
5. Kurangnya kemampuan manajerial dalam pelatihan problem solving layanan digital	4	4	4	4	4	4	24	4,00
TOTAL NILAI							234	
Faktor Eksternal	NO 1	NO 2	NO 3	NO 4	NO 5	NO 6	Total Nilai	Rating
Peluang (Opportunities)								
1. Mayoritas umat muslim di Indonesia	4	1	4	4	4	4	21	3,50
2. Inovasi dalam pengembangan layanan digital	4	2	4	4	4	4	22	3,67
3. kebiasaan masyarakat serba mudah dan cepat	4	2	4	4	4	4	22	3,67
4. Kesadaran masyarakat akan pentingnya dunia perbankan	4	4	4	4	4	4	24	4,00
5. ketertarikan atas reward atau hadiah yang ditawarkan	4	4	4	4	4	4	24	4,00
Ancaman (Threats)								

Hak Cipta :

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



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

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

1. Persaingan antar perbankan	4	4	4	4	4	4	24	4,00
2. Belum meratanya jaringan internet	4	4	4	4	4	4	24	4,00
3. Nasabah belum familiar dengan layanan digital	4	4	4	4	4	4	24	4,00
4. Maraknya Kejahatan digital	4	4	4	4	4	4	24	4,00
5. Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai layanan syariah	4	4	4	4	4	4	24	4,00
TOTAL NILAI							233	

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**