

Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara)

Raisya Salsabila^{1*} Zuhrinal M Nawawi² Tuti Angraini³

^{1,2,3} Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Correspondence: slsbilaraisa11@gmail.com

Received: 9 Oktober 2024 | Revised: 19 Oktober 2024 | Accepted: 28 Oktober, 2024

Keywords:

BSI Agent;
Community
Service;
Role

Abstract

This research explores the role of BSI Smart agents as an extension of BSI in increasing the accessibility of banking services for communities in remote areas. By using field research methods and a qualitative approach, this research also uses SWOT analysis by looking for weaknesses, strengths, opportunities and threats in the presence of BSI SMART Laku Pandai. This research finds that BSI Smart makes financial transactions easier, provides easy services, and reaches a wider community. Apart from that, BSI Smart also provides business opportunities for agents to earn additional income. The presence of BSI Smart agents also provides financial literacy education to the public, improving their ability to manage personal finances, reducing economic risks and improving overall quality of life.

Kata Kunci:

Agen BSI; Layanan
Masyarakat;
Peran

ABSTRAK

Penelitian ini mengeksplorasi peran agen BSI Smart sebagai perpanjangan tangan BSI dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan bagi masyarakat di daerah terpencil. Dengan menggunakan metode penelitian lapangan dan pendekatan kualitatif, Penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT dengan mencari kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman adanya Laku Pandai BSI SMART penelitian ini menemukan bahwa BSI Smart memudahkan transaksi keuangan, memberikan layanan yang mudah, dan menjangkau masyarakat lebih luas. Selain itu, BSI Smart juga memberikan peluang bisnis bagi agen untuk mendapatkan penghasilan tambahan. Kehadiran agen BSI Smart juga memberikan edukasi literasi keuangan kepada masyarakat, meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola keuangan pribadi, mengurangi risiko ekonomi, dan meningkatkan kualitas hidup secara keseluruhan.

PENDAHULUAN

Bank syariah sebagai lembaga keuangan memiliki tugas untuk memberikan layanan keuangan dan pembiayaan sesuai dengan prinsip Islam. Dalam menjalankan tugasnya, bank syariah melakukan strategi baru, seperti memanfaatkan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan kepada masyarakat. Di era financial digital, perbankan syariah dapat memanfaatkan peluang dengan inovasi produk untuk meningkatkan aksesibilitas layanan keuangan bagi masyarakat (Manurung dan Pratama, 2018). Agen BSI Smart merupakan salah satu contoh inovasi produk yang memungkinkan masyarakat pedesaan untuk mengakses layanan perbankan syariah dengan lebih mudah. Agen BSI Smart berperan sebagai perpanjangan tangan bank syariah dalam menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat pedesaan yang jauh dari kantor cabang bank. Mereka menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti tarik tunai, transfer, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan listrik (Nursantri, 2018).

Tujuan dari adanya Agen BSI Smart adalah untuk memberikan pelayanan perbankan kepada masyarakat yang belum terlayani jaringan kantor bank secara administratif. Dengan adanya Agen BSI Smart, masyarakat umum terutama di daerah pelosok dapat terlayani seperti pada kantor bank tanpa harus mengantri. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa kesenjangan dan kekurangan pengetahuan yang dihadapi oleh agen BSI Smart dalam melayani masyarakat pedesaan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi peran agen BSI Smart dalam meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan syariah bagi masyarakat pedesaan di Indonesia (Siregar, 2019). Dalam upaya meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan bagi masyarakat pedesaan, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mengembangkan program Agen BSI Smart. Agen-agen ini merupakan individu atau usaha kecil yang bekerja sama dengan BSI untuk menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti pembukaan rekening, penarikan tunai, pembayaran tagihan, dan transfer dana. Hingga tahun 2023, BSI telah berhasil merekrut lebih dari 86.200 agen BSI Smart di seluruh Indonesia, dengan sekitar 50 agen tersebar di Kecamatan Babussalam saja. Kehadiran agen BSI Smart di Kecamatan Babussalam diharapkan dapat mengatasi keterbatasan akses fisik ke bank dan membantu masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari (Rokibah, 2021).

Dalam konteks ini, agen BSI Smart menjadi sangat penting karena mereka bisa mendekatkan layanan keuangan ke masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh kantor cabang bank. Kehadiran mereka telah membantu meningkatkan jumlah rekening tabungan di Kecamatan Babussalam hingga 30% dalam setahun terakhir, serta meningkatkan transaksi non-tunai sebesar 20%. Dukungan dari agen BSI Smart juga terlihat dalam kemudahan akses kredit mikro bagi para pelaku usaha kecil, yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan perbankan konvensional. Dengan demikian, agen BSI Smart tidak hanya memfasilitasi akses ke layanan perbankan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat pedesaan (R. Hidayat, 2019).

Tabel 1.

Menunjukkan jenis layanan keuangan yang paling sering digunakan oleh nasabah Agen BSI Smart di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara.

Jenis layanan keuangan	Frekuensi	Persentase
Penarikan Tunai	80	40%
Transfer Uang	60	30%
Pembayaran Tagihan	40	20%

Pembelian Pulsa	20	10%
-----------------	----	-----

Tabel 1 menunjukkan bahwa layanan keuangan yang paling sering digunakan oleh nasabah Agen BSI Smart adalah penarikan tunai, diikuti dengan transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Hal ini menunjukkan bahwa Agen BSI Smart telah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat pedesaan dalam mengakses layanan keuangan.

Tabel 2.

Biaya administrasi pada agen BSI (Transaksi transfer ke sesama bank BSI)

NO.	Jumlah Transaksi	Biaya Administrasi			
		Agen 1	Agen 2	Agen 3	Agen 4
1.	Rp. 500.000 – 1.000.000	Rp. 10.000	Rp. 5.000	Rp. 5.000	Rp. 5.000
2.	Rp. 1.000.000 – 2.000.000	Rp. 10.000	Rp. 7.000	Rp. 8.000	Rp. 10.000
3.	Rp. 2.000.000 – 3.000.000	Rp. 10.000	Rp. 7.000	Rp. 10.000	Rp. 15.000
4.	Rp. 3.000.000 – 5.000.000	Rp. 15.000	Rp. 8.000	Rp. 15.000 – 25.000	Rp. 20.000

Sumber: Hasil wawancara agen BSI smart kutacane Aceh Tenggara

Tabel 2 menjelaskan mengapa masing-masing agen BSI mengenakan biaya administrasi yang berbeda-beda. Sebagian besar agen mengenakan biaya administrasi sebesar Rp 5.000 untuk transaksi di bawah 1 juta rupiah, meskipun ada juga yang mengenakan biaya administrasi sebesar Rp 10.000. Biaya administrasi bertambah seiring dengan besarnya nominal transaksi. Perbedaan biaya administrasi yang biasa dikenakan oleh berbagai agen BSI yang tersebar di Kutacane, Aceh Tenggara, tampak lebih jelas jika dibandingkan dengan biaya untuk transaksi kecil sebesar 5 juta rupiah. Seorang pengguna agen BSI yang bernama "nasabah 1" menyatakan bahwa biaya administrasi yang umum dikenakan pada masing-masing agen di Kota Kutacane, Aceh Tenggara, sangat bervariasi. Hal ini berdampak signifikan terhadap minat atau kepuasan konsumen terhadap layanan agen BSI. Selain itu, ia menyatakan tidak puas dengan perbedaan yang sangat besar ini dan lebih memilih bekerja sama dengan agen BSI yang biaya administrasinya paling rendah dibandingkan dengan agen BSI lainnya.

Dalam konteks ini, peran agen BSI Smart menjadi sangat krusial untuk menjembatani gap tersebut dan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pentingnya perbankan dalam kehidupan mereka. Agen BSI Smart tidak hanya menyediakan layanan perbankan dasar, tetapi juga aktif dalam mengedukasi masyarakat melalui berbagai kegiatan sosialisasi dan pelatihan. Mereka membantu masyarakat memahami cara membuka rekening, mengelola tabungan, menggunakan layanan transfer dana, dan memanfaatkan produk- produk keuangan lainnya. Agen-agen ini juga sering kali berperan sebagai konsultan keuangan lokal, memberikan saran dan pendampingan kepada para pelaku usaha kecil mengenai manajemen keuangan yang efektif. Dengan demikian, agen BSI Smart berfungsi sebagai pilar penting dalam upaya meningkatkan inklusi keuangan di Kecamatan Babussalam, mengatasi keterbatasan infrastruktur dan literasi, serta mendorong masyarakat untuk lebih aktif berpartisipasi dalam sistem perbankan yang modern dan aman (Hapid, 2018).

Studi kasus ini akan menyoroti bagaimana agen BSI Smart beroperasi di Kecamatan Babussalam dan dampak yang dihasilkan dari keberadaan mereka. Dengan menganalisis peran

agen BSI Smart, kita dapat memahami lebih dalam bagaimana strategi inklusi keuangan dapat diimplementasikan secara efektif di daerah pedesaan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengeksplorasi tantangan yang dihadapi oleh agen BSI Smart dan bagaimana mereka mengatasinya. Salah satu aspek yang akan diteliti adalah bagaimana agen BSI Smart mendukung usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kecamatan Babussalam. UMKM merupakan tulang punggung ekonomi pedesaan, dan akses ke layanan perbankan yang memadai dapat membantu mereka dalam mengembangkan usaha. Agen BSI Smart tidak hanya menyediakan layanan keuangan, tetapi juga memberikan konsultasi dan pendampingan kepada pelaku UMKM, sehingga mereka dapat mengelola keuangan usaha dengan lebih baik (Fuadi et al., 2022). Kebutuhan karyawan untuk bekerja di perusahaan baru akan meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah UMKM. Karena banyaknya tenaga kerja yang terserap, pengangguran akan berkurang dan pendapatan masyarakat miskin akan meningkat. Seiring dengan bertambahnya jumlah UMKM, akan semakin banyak pula yang tercipta, dan ekonomi lokal akan terus berkembang (Dwiningsih, 2021).

Kehadiran agen BSI Smart juga memiliki dampak sosial yang signifikan. Dengan adanya akses yang lebih mudah ke layanan perbankan, masyarakat dapat lebih berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi dan meningkatkan taraf hidup mereka. Selain itu, agen BSI Smart juga memainkan peran penting dalam memperkuat jaringan sosial di masyarakat, karena mereka sering kali merupakan tokoh yang dikenal dan dipercaya oleh penduduk setempat (Dea Lora Veni, Fauzi Arif Lubis, 2021). Penting untuk mencatat bahwa keberhasilan program BSI Smart di Kecamatan Babussalam tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, lembaga swadaya masyarakat, dan komunitas lokal. Sinergi antara BSI dan berbagai pemangku kepentingan ini menjadi kunci dalam menciptakan lingkungan yang kondusif untuk inklusi keuangan (Fauzi Arif Lubis, 2023).

Penelitian ini juga akan menggali lebih dalam tentang pandangan masyarakat terhadap agen BSI Smart. Pemahaman masyarakat tentang layanan yang ditawarkan, tingkat kepercayaan, dan kepuasan terhadap layanan tersebut akan menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas program ini. Dengan demikian, latar belakang ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya peran agen BSI Smart dalam mendukung inklusi keuangan di Kecamatan Babussalam, Kabupaten Aceh Tenggara. Penelitian ini akan berkontribusi pada pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana program inklusi keuangan dapat diimplementasikan secara efektif di daerah pedesaan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Berdasarkan pernyataan di atas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Agen BSI Smart Dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat Pedesaan (Studi Kasus di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara)”** .

METODE

Metode kualitatif sebagai pendekatan penelitian dalam ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata dan tindakan manusia. Dalam metode ini, peneliti tidak berupaya untuk mengukur atau mengkuantifikasi data kualitatif yang dikumpulkan, sehingga tidak ada analisis angka-angka yang dilakukan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara langsung dengan Agen BSI Smart, nasabah Agen BSI Smart, dan tokoh masyarakat di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara, wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan yang mengenai penelitian ini. Penelitian ini melibatkan beberapa responden yang

dipilih dengan metode purposive sampling. Penelitian ini menggunakan analisis SWOT pada Agen BSI Smart, dan tokoh masyarakat di Kecamatan Babussalam Kabupaten Aceh Tenggara untuk mengevaluasi kekuatan dan kelemahan internal, serta peluang dan ancaman eksternal terkait pengaruh penggunaan BSI Smart terhadap keputusan pelanggan mengenai produk BSI Smart.

Analisis SWOT mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weakness), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam sebuah proyek atau spekulasi bisnis. Keempat faktor utama ini membentuk akronim SWOT yang dikenal luas: *strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*. Analisis SWOT sangat relevan dalam penelitian ini karena menyediakan kerangka terstruktur untuk menilai kemampuan internal serta kondisi pasar eksternal yang memengaruhi efektivitas BSI SMART. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi area utama di mana BSI SMART dapat ditingkatkan dan dioptimalkan. Pengumpulan data dilakukan melalui kombinasi sumber primer, seperti wawancara dengan staf bank dan nasabah, serta sumber sekunder seperti literatur dan laporan industri. Data kualitatif yang terkumpul kemudian dikategorikan menjadi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk memberikan gambaran jelas tentang posisi pasar saat ini dan potensi pertumbuhannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut (Hazas Syarif, 2021) Analisis SWOT pada dasarnya adalah teknik yang digunakan untuk secara sistematis mengidentifikasi berbagai faktor dan elemen penting yang menentukan pengembangan suatu institusi. seperti sumber daya dan kemampuan unik dapat memberikan keunggulan kompetitif, sebagaimana ditekankan oleh penelitian (Lucky Ades Tiyan, 2021) tentang Teknik Analisis Swot Dalam Sebuah Perencanaan Kegiatan. Mengidentifikasi dan mengatasi kelemahan, seperti yang dibahas oleh (Ahmad, 2020) dalam penelitian mengenai keunggulan langkah strategis perkembangan perbankan syariah yang telah di upayakan adalah pemberian izin pada bank umum konvensional untuk membuka kantor cabang unit usaha syariah (UUS) atau konversi sebuah bank konvensional menjadi bank syariah. Selain itu, memanfaatkan peluang, sebuah konsep yang didukung oleh penelitian Setiawan (2023) dan Hadi (2022) tentang peluang pasar dan strategi pertumbuhan, dapat mendorong pertumbuhan dan meningkatkan positioning pasar. Terakhir, memahami dan mengelola ancaman eksternal, sebagaimana diuraikan dalam penelitian (Muhammad Dzikri Abadi, 2021) dan (Mukhlis, 2018) mengenai ancaman eksternal dan tekanan persaingan, membantu perusahaan mengadaptasi strategi secara efektif. Mengintegrasikan wawasan ini memastikan pendekatan komprehensif terhadap perencanaan strategis, meningkatkan kemampuan perusahaan untuk tetap berada di depan para pesaingnya.

Selain meningkatkan aksesibilitas, keberadaan agen BSI Smart juga memberikan dampak yang positif dalam memperkuat ekonomi lokal. Dengan adanya akses yang lebih mudah terhadap layanan keuangan, masyarakat di Kecamatan Babussalam dapat lebih mandiri dalam mengelola keuangan mereka dan mengembangkan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Ini memungkinkan UMKM untuk mendapatkan akses lebih luas terhadap modal usaha melalui kredit mikro serta berbagai layanan keuangan lainnya yang mendukung pertumbuhan bisnis mereka. Dengan demikian, agen BSI Smart bukan hanya menjadi perantara transaksi keuangan, tetapi juga agen perubahan sosial yang membantu meningkatkan kualitas hidup dan pemberdayaan ekonomi masyarakat pedesaan di wilayah tersebut (Rangkuti, 2019).

1. Analisis Strategi Faktor Internal (IFAS) dan Eksternal (EFAS)

Setelah dilakukan analisis faktor lingkungan eksternal dan internal, posisi strategis BSI Smart dalam memberikan layanan kepada daerah pedesaan yang dianggap penting bagi pembangunan dapat diketahui dengan menghitung bobot dan peringkat. Nilai skor IFAS (*Internal Strategic Factor Analysis Summary*) dan EFAS (*External Strategic Factor Analysis Summary*) ditabulasikan untuk menentukan bobot faktor. Kolom, bobot, peringkat, dan nilai total—hasil perkalian bobot dan peringkat—membentuk matriks IFAS dan EFAS (Andesit, 2019). Nilai yang diperoleh dengan mengelompokkan elemen internal dan eksternal menurut relevansi relatifnya kemudian digunakan untuk mengisi kolom peringkat dan bobot (Nazila, 2019). Total nilai IFAS dan EFAS yang tercantum dalam tabel 3 dan 4 kemudian diperoleh dengan menjumlahkan nilai masing-masing komponen.

Tabel 3.
Perhitungan Matrik Internal Strategy Factor Analysis Summary (IFAS)

NO.	FAKTOR INTERNAL	JUMLAH	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING
KEUATAN (STRENGTHS)					
1.	Keunggulan dari adanya BSI Smart yakni biaya admin yang murah di bandingkan dengan bank-bank yang lainnya	103	0,104	3,43	0,356
2.	BSI Smart mampu memberikan penghasilan tambahan kepada para agen hanya dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile	93	0,094	3,1	0,291
3.	Dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat pedesaan tanpa harus pergi ke kantor BSI yang menempuh jarak yang cukup jauh dari wilayah pedesaan	109	0,110	3,63	0,399
4.	Memudahkan nasabah dalam bertransaksi	111	0,112	3,7	0,414
5.	Dapat memberikan penghasilan tambahan bagi para agen BSI smart yang ada di wilayah pedesaan	108	0,109	3,6	0,392
TOTAL		524	0,529		1,852
KELEMAHAN (WEAKNESSES)					
1.	Banyaknya nasabah yang belum mengetahui mengenai produk dari keagenan BSI tersebut	67	0,068	2,23	0,151
2.	Adanya keterlambatan penerimaan dari mesin EDC yang menyebabkan para agen BSI smart harus menggunakan handphone mereka dalam melakukan transaksi	100	0,101	3,33	0,336

3.	Sering terjadinya gangguan masalah jaringan diwilayah pedesaan yang membuat proses transaksi nasabah yang lambat	112	0,113	3,73	0,421
4.	Para agen BSI smart yang berada diwilayah pedesaan yang masih sangat gaptek tentang teknologi	96	0,097	3,2	0,310
5.	Sumber daya manusia yang masih sangat kurang, sehingga mempersulit pihak bank dalam memperluas BSI smart tersebut	91	0,092	3,03	0,278
TOTAL		460	0,471		1,496
TOTAL		984	1,00		3,348
KESELURUHAN					

Berdasarkan hasil analisis faktor strategis internal pada tabel 3, dihasilkan skor analisis 3,348 yang menunjukkan bahwa peran agen BSI Smart berada pada posisi internal kuat (lebih dari 3), dalam memanfaatkan kekuatan untuk menghadapi kelemahan. Kekuatan utama dari Agen bsi smart ini adalah Keunggulan dari adanya BSI Smart yakni biaya admin yang murah di bandingkan dengan bank-bank yang lainnya dengan total skor 0,356, diikuti dengan BSI Smart mampu memberikan penghasilan tambahan kepada para agen hanya dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile, Dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat pedesaan tanpa harus pergi ke kantor BSI yang menempuh jarak yang cukup jauh dari wilayah pedesaan, Memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan masing-masing skor 0,414 serta Dapat memberikan penghasilan tambahan bagi para agen BSI smart yang ada di wilayah pedesaan dengan skor 0,392. Banyaknya nasabah yang belum mengetahui mengenai produk dari keagenan BSI tersebut merupakan kelemahan dari agen bsi smart yang utama dengan total skor faktor 0,151. Bila banyaknya nasabah belum mengetahui produk dari keagenan BSI smart, maka akan sulit bagi agen bsi untuk menambah nasabah untuk bertransaksi menggunakan BSI smart.

Laku Pandai bertujuan untuk menawarkan solusi keuangan yang mudah dipahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang saat ini belum dapat mengakses layanan keuangan. Diharapkan dengan semakin banyaknya anggota masyarakat dari berbagai kelompok masyarakat di berbagai wilayah Indonesia yang menggunakan layanan perbankan dan keuangan, kegiatan ekonomi masyarakat akan berjalan lebih lancar, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan pembangunan di seluruh Indonesia, khususnya antara desa dan kota (Y. R. Hidayat, 2019). Dapat menambahkan pendapatan dan memajukan usaha Bagi agen dengan menjadi agen BSI SMART dapat menambahkan pendapatan dari pembayaran disaat nabasah melakukan transaksi dan juga memajukan Kembali usaha yang dijalankannya (Hasanah, 2023).

Tabel 4.

Perhitungan Matrik Eksternal Strategy Factor Analysis Summary (EFAS)

NO.	FAKTOR EKSTERNAL	JUMLAH	BOBOT	RATING	BOBOT X RATING
PELUANG (<i>OPPORTUNITY</i>)					
1.	Banyaknya masyarakat pedesaan yang membutuhkan BSI smart di tiap-tiap desa agar mempermudah mereka dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor	106	0,107	3,53	0,377
2.	murahnya harga transaksi yang menjadi pilihan bagi masyarakat pedesaan	113	0,114	3,76	0,428
3.	Dapat meningkatkan hubungan kerja sama antar agen BSI smart dengan pihak bank	105	0,106	3,5	0,371
4.	Melakukan promosi, melalui media social, sosialisasi dengan masyarakat-masyarakat pedesaan mengenai keunggulan dari BSI smart.	90	0,091	3,0	0,273
5.	Membuka recruitment bagi para masyarakat pedesaan yang mau membuka BSI smart di desa tempat tinggal mereka masing-masing.	106	0,107	3,53	0,377
TOTAL		520	0,525		1,826
ANCAMAN (<i>THREATS</i>)					
1.	Adanya kelemahan promosi yang dilakukan para tim marketing dari pihak bank. Sehingga banyak dari Masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui fungsi dari BSI smart	93	0,094	3,1	0,291
2.	Kurangnya sosialisasi yang dilakukan para tim marketing kepada masyarakat pedesaan sehingga masih banyak yang masih belum paham mengenai keunggulan dari BSI smart itu sendiri	90	0,091	3,0	0,273
3.	Kurangnya update dari system BSI smart yang di berikan oleh pihak bank sehingga masyarakat masih menggunakan system dan cara yang lama	101	0,102	3,36	0,342
4.	Terkendalanya di jaringan yang sering terjadi di wilayah pedesaan setempat	105	0,106	3,5	0,371

5.	Kurangnya kesadaran dari masyarakat akan kemudahan dari adanya para agen BSI smart yang ada di wilayah mereka masing-masing	82	0,083	2,7	0,224
TOTAL		463	0,476		1,501
TOTAL KESELURUHAN		983	1,00		3,327

Berdasarkan hasil analisis faktor strategis eksternal pada table 4, diperoleh skor total analisis eksternal 3,327 yang menandakan bahwa pengembangan peran agen BSI Smart berada pada posisi eksternal tinggi (lebih dari 3) dalam memanfaatkan peluang dan mampu mengatasi ancaman yang dihadapi. Dapat meningkatkan hubungan kerja sama antar agen BSI smart dengan pihak bank, Melakukan promosi, melalui media social, sosialisasi dengan masyarakat-masyarakat pedesaan mengenai keunggulan dari BSI smart yang dimiliki dengan skor 0,273. Ancaman utama Adanya kelemahan promosi yang dilakukan para tim marketing dari pihak bank, Sehingga banyak dari Masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui fungsi dari BSI smart, dengan jumlah skor 0,291. Adanya kelemahan promosi yang dilakukan para tim marketing dari pihak bank, Sehingga banyak dari Masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui fungsi dari BSI smart menjadi ancaman besar karena warga desa tidak akan paham kalau fitur-fitur yang ada tidak dijelaskan secara detail, sehingga masyarakat tidak apa fungsi dari bsi smart tersebut. Pada hakikatnya, layanan perbankan merupakan pemasaran tidak langsung yang ditawarkan oleh bank dengan terus menerus menawarkan layanan yang lebih baik daripada pesaingnya. Selain itu, bank dapat menggunakan layanan sebagai bentuk periklanan tidak langsung; jika mereka memberikan layanan yang dapat diterima oleh konsumen, mereka akan merasa puas dan dapat menggunakannya sebagai alat untuk menarik klien baru (Fathurrahman, 2020).

2. Analisis Matriks Internal dan Eksternal

Hasil skor total dari matriks IFAS berada pada sumbu X dan skor total matriks EFAS berada pada sumbu Y. Dari hasil skor total tersebut dapat dilihat posisi pengembangan peran agen BSI Smart pada Gambar 1 berikut ini.

	Kuat (3,00-4,00)	Rata-Rata (2,00-2,99)	Lemah (1,00-1,99)
Tinggi (3,00-4,00)	I Tumbuh dan Berkembang	II Tumbuh dan Berkembang	III Jaga dan Pertahankan
Menengah (2,00-2,99)	IV Tumbuh dan Berkembang	V Jaga dan Pertahankan	VI Jual atau Divestasi
Rendah (1,00-1,99)	VII Jaga dan Pertahankan	VIII Jual atau Divestasi	IX Jual atau Divestasi

Gambar 1. Matriks Internal-Eksternal

Berdasarkan skor pembobotan total pada matriks internal-eksternal (IE) pada gambar 1. menunjukkan bahwa peran agen BSI Smart berada pada sel 1 yang menggambarkan posisi “Tumbuh dan berkembang”. Hal ini merupakan strategi utama untuk mengembangkan peran agen BSI Smart dengan cara mengembangkan potensi yang ada dan menggali potensi baru untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas peran agen BSI Smart. Untuk mengetahui peran agen bsi smar pada kuadran I, II, III atau IV melalui hasil penghitungan nilai IFAS 3,348 dan EFAS 3,327, bila dimasukkan ke dalam diagram analisis SWOT akan menghasilkan perhitungan sebagai berikut :

Koordinat Analisis Internal (X)

=(Total Kekuatan - kelemahan)

= 1,852 - 1,496

= 0,356

Koordinat Analisis External (Y)

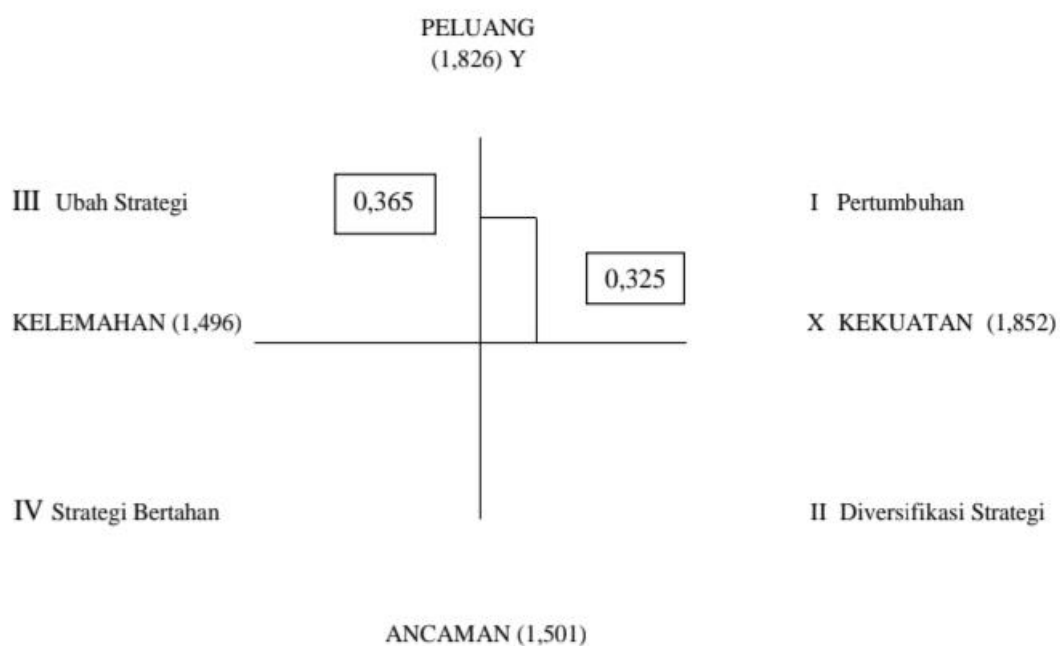
=(Total Peluang - Ancaman)

= 1,826 – 1,501

=0,325

Maka koordinat SWOT berada di titik X = 0,356 dan di titik Y = 0,325

Berdasarkan perhitungan matriks SWOT peran agen BSI Smart berada pada kuadran I yaitu strategi SO yang menunjukkan bahwa peran agen BSI Smart memiliki posisi yang kuat dalam memanfaatkan kekuatan dan peluang yang dimiliki. Untuk strategi pengembangan dalam meningkatkan jumlah nasabah BSI Smart tersebut ditunjukkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Diagram Analisis SWOT

Tabel 4. Strategi berdasarkan IFAS DAN EFAS

	KEKUATAN (STRENGHT)	KELEMAHAN (WEAKNESS)
IFAS	<ol style="list-style-type: none"> Keunggulan dari adanya BSI Smart yakni biaya admin yang murah di bandingkan dengan bank- bank yang lainnya (S1) BSI Smart mampu memberikan penghasilan tambahan kepada para agen hanya dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile (S2) Dapat di jangkau dengan mudah oleh masyarakat pedesaan tanpa harus pergi ke kantor BSI yang menempuh jarak yang cukup jauh dari wilayah pedesaan (S3) Mudahkan nasabah melakukan transaksi (S4) Sumber daya manusia yang masih sangat kurang, sehingga mempersulit pihak bank dalam memperluas BSI smart tersebut (S5) 	<ol style="list-style-type: none"> Banyaknya nasabah yang belum mengetahui mengenai produk dari keagenan BSI tersebut (W1) Adanya keterlambatan penerimaan dari mesin EDC yang menyebabkan para agen BSI smart harus menggunakan handphone mereka dalam melakukan transaksi (W2) Sering terjadinya gangguan masalah jaringan di wilayah pedesaan yang membuat proses transaksi nasabah yang lambat (W3) Para agen BSI smart yang berada di wilayah pedesaan yang masih sangat gaptek tentang teknologi (W4) Sumber daya manusia yang masih sangat kurang, sehingga mempersulit pihak bank dalam memperluas BSI smart tersebut (W5)
EFAS		
PELUANG (OPPORTUNITY)	STRATEGI SO	STRATEGI WO
<ol style="list-style-type: none"> Banyaknya masyarakat pedesaan yang membutuhkan BSI smart di tiap-tiap desa agar 	Untuk meningkatkan hubungan kerja sama antara agen BSI Smart dan pihak bank, perlu dilakukan promosi melalui media sosial dan	Sering terjadinya gangguan masalah jaringan di wilayah pedesaan membuat proses transaksi nasabah menjadi lambat, namun BSI Smart melakukan promosi melalui media sosial dan sosialisasi dengan masyarakat pedesaan

<p>mempermudah mereka dalam melakukan transaksi tanpa harus ke kantor (O1)</p>	<p>sosialisasi kepada masyarakat pedesaan mengenai keunggulan BSI Smart. Keunggulan BSI Smart terletak pada biaya administrasi yang lebih murah dan kemudahan akses bagi masyarakat pedesaan. (O3,O4,O5,S1,S3)</p>	<p>untuk meningkatkan kesadaran tentang keunggulan BSI Smart (W3,O4)</p>
<p>2. murahnya harga transaksi yang menjadi pilihan bagi masyarakat pedesaan (O2)</p>	<p>2. BSI Smart dapat memberikan penghasilan tambahan kepada para agen melalui aplikasi BSI Mobile dengan harga transaksi yang murah, namun terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia yang mempersulit perluasan BSI Smart. (S2,O2,S5)</p>	<p>2. Keterlambatan penerimaan dari mesin EDC membuat agen BSI Smart menggunakan handphone untuk transaksi, terutama di pedesaan yang kurang familiar dengan teknologi. Membuka recruitment bagi masyarakat pedesaan untuk membuka BSI Smart di desa mereka dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi. (W2,W4,O2,O5)</p>
<p>3. Dapat meningkatkan hubungan kerja sama antar agen BSI smart dengan pihak bank (O3)</p>	<p>3. BSI Smart memudahkan nasabah melakukan transaksi, terutama bagi masyarakat pedesaan, dengan memberikan akses ke layanan perbankan di tiap-tiap desa, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah tanpa harus pergi ke kantor. (S4,O1)</p>	<p>3. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan bagi pihak bank dalam memperluas BSI Smart. Membuka recruitment bagi masyarakat pedesaan untuk membuka BSI Smart di desa mereka dapat meningkatkan kemampuan dan kapasitas pihak bank dalam memperluas jaringan BSI Smart. (W5,O5)</p>
<p>4. Melakukan promosi, melalui media social, sosialisasi dengan masyarakat-masyarakat pedesaan mengenai keunggulan dari BSI smart (O4)</p>		
<p>5. Membuka recruitment bagi para masyarakat pedesaan yang mau membuka BSI smart di desa tempat tinggal mereka masing-masing (O5)</p>		

ANCAMAN (<i>THREATS</i>)	STRATEGIST	STRATEGI WT
<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya kelemahan promosi yang dilakukan para tim marketing dari pihak bank. Sehingga banyak dari Masyarakat pedesaan yang tidak mengetahui fungsi dari BSI smart (T1) 2. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan para tim marketing kepada masyarakat pedesaan sehingga masih banyak yang masih belum paham mengenai keunggulan dari BSI smart itu sendiri (T2) 3. Kurangnya update dari system BSI smart yang di berikan oleh pihak bank sehingga masyarakat masih menggunakan system dan cara yang lama (T3) 4. Terkendalanya di jaringan yang sering terjadi di wilayah pedesaan setempat (T4) 5. Kurangnya kesadaran dari masyarakat akan kemudahan dari adanya para agen BSI smart yang ada di wilayah mereka masing-masing (T5) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya sosialisasi, dan gangguan jaringan di pedesaan menjadi hambatan bagi pihak bank dalam memperluas BSI Smart dan meningkatkan kesadaran masyarakat pedesaan tentang keunggulan BSI Smart. (S5,T2,T4) 2. Keterbatasan promosi oleh tim marketing membuat masyarakat pedesaan tidak mengetahui fungsi BSI Smart, sehingga kurangnya kesadaran akan kemudahan yang ditawarkan oleh agen BSI Smart, yang dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi. (S4,T1,T5) 3. Kurangnya update sistem BSI Smart membuat masyarakat masih menggunakan cara lama, namun BSI Smart memiliki keunggulan biaya admin murah dan memberikan penghasilan tambahan kepada agen melalui aplikasi BSI Mobile. (T3,S1,S2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterbatasan sumber daya manusia mempersulit pihak bank dalam memperluas BSI Smart, sementara kurangnya kesadaran masyarakat akan kemudahan yang ditawarkan oleh agen BSI Smart menjadi hambatan dalam meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan BSI Smart. (W5,T5) 2. Keterbatasan promosi, terkendalanya jaringan, kurangnya kesadaran masyarakat, dan keterlambatan penerimaan mesin EDC menjadi hambatan dalam meningkatkan penggunaan BSI Smart di wilayah pedesaan. (T1,T4,T5,W2) 3. Banyaknya nasabah yang belum mengetahui produk BSI, keterlambatan penerimaan mesin EDC, gangguan jaringan, kelemahan promosi, kurangnya sosialisasi, dan terkendalanya jaringan menjadi hambatan dalam meningkatkan penggunaan BSI Smart di wilayah pedesaan. (W1,W2,W3,T1,T2,T4)

Analisis Matriks Swot Untuk Strategi SO

Untuk melihat kekuatan yang digunakan untuk memanfaatkan peluang yang dimiliki, Agen BSI Smart yang dapat dibentuk Untuk meningkatkan hubungan kerja sama antara agen BSI Smart dan pihak bank, perlu dilakukan promosi melalui media sosial dan sosialisasi kepada masyarakat pedesaan mengenai keunggulan BSI Smart. Keunggulan BSI Smart terletak pada biaya administrasi yang lebih murah dan kemudahan akses bagi masyarakat pedesaan. BSI Smart dapat memberikan penghasilan tambahan kepada para agen melalui aplikasi BSI Mobile dengan harga transaksi yang murah, namun terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia yang mempersulit perluasan BSI Smart. BSI Smart memudahkan nasabah melakukan transaksi, terutama bagi masyarakat pedesaan, dengan memberikan akses ke layanan perbankan di tiap-tiap desa, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah tanpa harus pergi ke kantor.

Analisis Matriks Swot Untuk Strategi WO

Dari kelemahan dan peluang yang dimiliki, Agen BSI Smart dapat disusun strategi untuk meminimalkan kelemahan yang ada seperti Sering terjadinya gangguan masalah jaringan di wilayah pedesaan membuat proses transaksi nasabah menjadi lambat, namun BSI Smart melakukan promosi melalui media sosial dan sosialisasi dengan masyarakat pedesaan untuk meningkatkan kesadaran tentang keunggulan BSI Smart. Keterlambatan penerimaan dari mesin EDC membuat agen BSI Smart menggunakan handphone untuk transaksi, terutama di pedesaan yang kurang familiar dengan teknologi. Membuka recruitment bagi masyarakat pedesaan untuk membuka BSI Smart di desa mereka dapat meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi. Keterbatasan sumber daya manusia menjadi hambatan bagi pihak bank dalam memperluas BSI Smart. Membuka recruitment bagi masyarakat pedesaan untuk membuka BSI Smart di desa mereka dapat meningkatkan kemampuan dan kapasitas pihak bank dalam memperluas jaringan BSI Smart.

Analisis Matriks Swot Untuk Strategi ST

Dilihat dari kekuatan dan ancaman yang ada, Agen BSI Smart menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman yang datang kapan saja yaitu dengan melakukan Keterbatasan sumber daya manusia,

kurangnya sosialisasi, dan gangguan jaringan di pedesaan menjadi hambatan bagi pihak bank dalam memperluas BSI Smart dan meningkatkan kesadaran masyarakat pedesaan tentang keunggulan BSI Smart. Keterbatasan promosi oleh tim marketing membuat masyarakat pedesaan tidak mengetahui fungsi BSI Smart, sehingga kurangnya kesadaran akan kemudahan yang ditawarkan oleh agen BSI Smart, yang dapat memudahkan nasabah melakukan transaksi. Kurangnya update sistem BSI Smart membuat masyarakat masih menggunakan cara lama, namun BSI Smart memiliki keunggulan biaya admin murah dan memberikan penghasilan tambahan kepada agen melalui aplikasi BSI Mobile.

Analisis Matriks Swot Untuk Strategi WT

Pada kelemahan dan ancaman yang ada, Agen BSI Smart dapat meminimalkan kelemahan internal untuk menghindari ancaman dari eksternal yaitu Keterbatasan sumber daya manusia mempersulit pihak bank dalam memperluas BSI Smart, sementara kurangnya kesadaran masyarakat akan kemudahan yang ditawarkan oleh agen BSI Smart menjadi hambatan dalam meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan BSI Smart. Keterbatasan promosi, terkendalanya jaringan, kurangnya kesadaran masyarakat, dan keterlambatan penerimaan mesin EDC menjadi hambatan dalam meningkatkan penggunaan BSI Smart di wilayah pedesaan. Banyaknya nasabah yang belum mengetahui produk BSI, keterlambatan penerimaan mesin EDC, gangguan jaringan, kelemahan promosi, kurangnya sosialisasi, dan terkendalanya jaringan menjadi hambatan dalam meningkatkan penggunaan BSI Smart di wilayah pedesaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil perhitungan menggunakan pendekatan SWOT yang dapat disimpulkan bahwa posisi Agen BSI Smart berada di posisi kuadran I sehingga menunjukkan situasi yang sangat menguntungkan bagi perusahaan BSI tersebut untuk melakukan strategi agresif/pertumbuhan. Kemudian hasil faktor internal IFE dan faktor eksternal EFE di dapatkan nilai *strength* dan *opportunities* (SO) sebesar 3,678, *strength* dan *threat* (ST) sebesar 3,353, *weakness* dan *opportunities* (WO) sebesar 3,322 dan *weakness* dan *threat* (WT) sebesar 2,997. Strategi mempunyai nilai yang tertinggi yaitu SO dengan meningkatkan hubungan kerja sama antara agen BSI Smart dan pihak bank, perlu dilakukan promosi melalui media sosial dan sosialisasi kepada masyarakat pedesaan mengenai keunggulan BSI Smart. Keunggulan BSI Smart terletak pada biaya administrasi yang lebih murah dan kemudahan akses bagi masyarakat pedesaan. BSI Smart dapat memberikan penghasilan tambahan kepada para agen melalui aplikasi BSI Mobile dengan harga transaksi yang murah, namun terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia yang mempersulit perluasan BSI Smart. BSI Smart memudahkan nasabah melakukan transaksi, terutama bagi masyarakat pedesaan, dengan memberikan akses ke layanan perbankan di tiap-tiap desa, sehingga mereka dapat melakukan transaksi dengan lebih mudah tanpa harus pergi ke kantor. Oleh karena itu, perlu dilakukan peningkatan sumber daya manusia, peningkatan promosi, dan peningkatan kualitas jaringan untuk meningkatkan penggunaan dan pemanfaatan BSI Smart di wilayah pedesaan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ahmad. (2020). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Id.Shvoong.Com. <http://id.shvoong.com/writers/papapfarras/>,
- Andesit. (2019). *Analisis SWOT*. Wikipedia.
- Dea Lora Veni, Fauzi Arif Lubis, A. N. D. (2021). Economic Empowerment of Women Costumers Through the Future Package Program (PMD) At BTPN Syariah MMS, Tanjung Balai Selatan District. *Journal of Management and Business Innovations*, 2(1), 11.
- Dwiningsih, N. (2021). *Analisis Pengungkap Kepatuhan Syariah Pada Bank Umum Syariah Di Indonesia Dalam Pelaksanaan Good Corporate Governance*.
- Fathurrahman, S. (2020). Pengaruh Risiko Pembiayaan terhadap total Profitabilitas Bank Umum Syariah Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(7), 1.
- Fauzi Arif Lubis. (2023). IMPLEMENTATION OF SHARIA INSURANCE PRINCIPLES AT PT. PRUDENTIAL SHARIA IN MALAYSIA. *Point of View Research Economic Developmen*, 4(1), 11.
- Fuadi, Soemitra, A., & Nawawi, Z. M. (2022). Studi Literatur Implementasi Sertifikasi Halal Produk UMKM. *Jurnal EMT KITA*, 6(1), 118–125. <https://doi.org/10.35870/emt.v6i1.541>
- Hapid, R. (2018). *Pelaksanaan penetapan bagi hasil dengan margin flat dalam akad pembiayaan musyarakah produk tunas usaha iB Hasanah di Bank BNI Syariah Cabang Bandung*. UIN Bandung.
- Hasanah, U. (2023). Pengaruh Religiusitas Dan Pengetahuan Produk Bank Syariah Terhadap Keputusan Masyarakat Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Masyarakat Kec. Air Joman). *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 11.
- Hazas Syarif, A. A. (2021). Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah DALAM Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah. *Al-Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 2(1), 11.

- Hidayat, R. (2019). *Peranan Audit Operasional Dalam Meningkatkan Efektivitas Kegiatan Perkreditan (Studi Kasus Pada Bank Jatim Cabang Situbondo)*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Hidayat, Y. R. (2019). Analisis Pencapaian Tujuan Bank Syariah Sesuai No 21 Tahun 2008. *Jurnal Syariah Ekonomi Dan Keuangan*, 1, 34–50.
- Lucky Ades Tiyan, M. K. (2021). Analisis SWOT Financial Technology (FINTECH) Perbankan Syariah Dalam Optimalisasi Penyaluran Pembiayaan Dan Kualitas Pelayanan Bank Syariah. *Al - Mashrof: Islamic Banking and Finance*, 2(1), 11.
- Manurung dan Pratama, R. (2018). *Uang, Bank dan Ekonomi Moneter (Kajian Kontekstual Indonesia)*. Universitas Indonesia.
- Muhammad Dzikri Abadi. (2021). Analisis SWOT Fintech Syariah Dalam Menciptakan Keuangan Inklusif di Indonesia (Studi Kasus 3 Bank Syariah di Lamongan). *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 4(1), 11.
- Mukhlis, R. (2018). Analisis SWOT Financial Technology (Fintech) Pembiayaan Perbankan Syariah Di Indonesia (Studi Kasus 4 Bank Syariah Di Kota Medan). *Jurnal At-Tawassuth*, 2(1), 23.
- Nazila, L. (2019). *Analisis Penyelesaian Kredit Bermasalah Atas Agunan Harta Tidak Bergerak dengan Menggunakan SWOT (Studi pada PT Bank Mandiri Tbk. Unit Mikro Cabang Probolinggo Kraksaan)*. Universitas Brawijaya.
- Nursantri, Y. (2018). Pengaruh SBI, SBIS, Inflasi dan Nilai Tukar Rupiah Terhadap Transaksi Pasar Uang Antar Bank Syariah. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 11.
- Rangkuti, F. (2019). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rokibah, S. (2021). *Analisis SWOT Perbankan Syariah Menghadapi Perkembangan Financial Technology (FINTECH) (Studi Kasus di PT. Bank BSI Kantor Cabang Mataram Pejanggik 1)*. Universitas Negeri Mataram.
- Siregar, F. S. (2019). *Mekanisme Restrukturisasi Pada Pembiayaan Murabahah Di Pt. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah HM.Joni*. UIN Sumatera Utara.