

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN
DI BANK BNI SYARIAH KCP BULAKSUMUR
YOGYAKARTA**

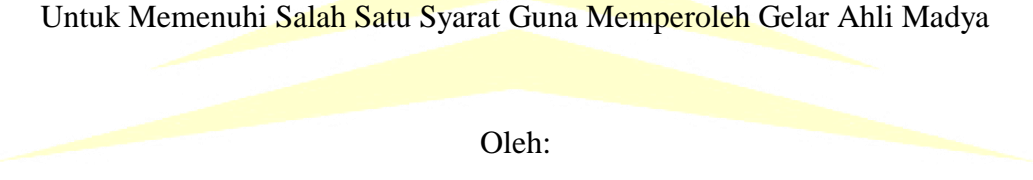


IAIN PURWOKERTO

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh:



IAIN PURWOKERTO
WARI SUGIANA
NIM.1522203095

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wari Sugiana

NIM : 1522203095

Jenjang : Diploma III (D3)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui
Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah KCP
Bulaksumur Yogyakarta

Menyatakan bahwa Naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat. Apabila ada ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk apapun.

Purwokerto, 15 Mei 2018

Yang menyatakan,



Wari Sugiana

Wari Sugiana

NIM. 1522203095

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada:

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Bisnis Islam IAIN Purwokerto
di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Wari Sugiana, NIM. 1522203095 yang berjudul:

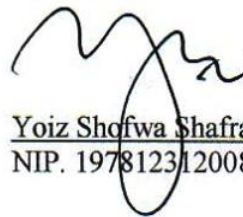
**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN
DI BANK BNI SYARIAH KCP BULAKSUMUR YOGYAKARTA**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 15 Mei 2018

Pembimbing,



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 197812312008012027



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126
Telp. : 0281-635624, 628250, Fax. : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

Hal : Rekomendasi Ujian Tugas Akhir

Purwokerto, 15/05/2018...

Kepada
Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir dari mahasiswa/i :

N a m a : Wari Sugiana
N I M : 1522203095
Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah / Management Perbankan Syariah (D3)
Semester : 6
Angkatan Tahun : 2015
Judul Tugas Akhir : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Menerangkan bahwa Laporan Tugas Akhir mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan, setelah yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik yang telah ditetapkan.

Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk menjadikan maklum dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.



Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 197812312008012027

Dosen Pembimbing

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 197812312008012027

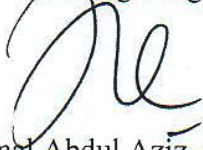
PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK BNI SYARIAH KCP BULAK SUMUR YOGYAKARTA

Yang disusun oleh Saudari **WARI SUGIANA** (NIM. 1522203095) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu** tanggal **04 Juli 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji



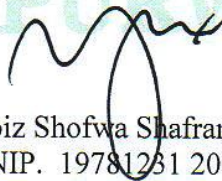
Dr. Jamal Abdul Aziz, M. Ag
NIP. 19730921 200212 1 004

Sekretaris Sidang/Penguji



Rahmini Hadi, S.E., M.Si
NIP. 19701224 200501 2 001

Pembimbing/Penguji



Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M. Si
NIP. 19781231 200801 2 027

Purwokerto, Juli 2018

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



H. Fathul Aminudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 1994031004

MOTTO

~“Ulah Ngeluh Keur Ripuh

Ulah Ngaraja Keur Bagja

Ripuh Ujian, Bagja Titipan”~

~{Kang Ibing}~



PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya karya tulis yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan atas kehadiran Rasulullah SAW.

Penulis ingin mempersembahkan sebuah karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat penulis kasihi dan sayangi, karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ohi dan Suryati yang telah memberikan semangat dan doa lahir batin. Terimakasih telah berusaha bekerja dengan keras demi kelancaran kuliah saya selama 3 tahun ini. Terimakasih untuk waktu dan tenaga yang telah kalian curahkan untuk menafkahi saya sampai sejauh ini.
2. Kepada kakakku Maya Hotiah. Terimakasih atas segala nasehat, semangat, dan doa kepada penulis sampai saat ini yang selalu diberikan kepada penulis. Sehingga membuat penulis menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Kepada adikku Riva Aulia. Terimakasih telah menjadi penyemangat bagi penulis.
4. Teruntuk Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si. yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing untuk penulis yang sangat baik dan selalu memberikan arahan serta masukan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teruntuk sahabat-sahabatku yang masih terjalin silaturahmi sampai saat ini yang selalu memberikan semangat serta doa kepada penulis sampai saat ini.
6. Teruntuk teman-teman D3 Manajemen Perbankan Syariah 2015 yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak.
7. Teruntuk keluarga besar BNI Syariah KC Yogyakarta khususnya Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk penulis memberikan informasi yang dibutuhkan tentang strategi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuh.

Alhamdulillah *abil'amin*, segala puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*". Tak lupa pula shalawat dan salam semoga selalu tercurah pada junjungan kita nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto untuk program D III Manajemen Perbankan Syariah.

Untuk melangkah sampai disini, penulis tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Munjin, M. Pd.I., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Drs. Asdlori, M. Pd.I., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Supriyanto, Lc., M.S.I., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

5. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. H. Sochimim, Lc., M.Si., Ketua program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
7. Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan selaku dosen pembimbing dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, semoga kesabaran dan kebaikannya dalam membimbing penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.
8. Sofia Yustiani S, S.E., M.Si., Dosen Pembimbing Lapangan.
9. Agam Ayatullah selaku *Branch Manager* (BM) Bank BNI Syariah KC Yogyakarta.
10. Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta yang telah menyediakan tempat untuk Laporan Tugas Akhir bagi penulis.
11. Seluruh karyawan PT. BNI Syariah KC Yogyakarta khususnya Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta tempat penulis melakukan penelitian. Terimakasih atas bimbingan, waktu yang telah disediakan, data dan penjelasan yang diberikan serta kesabaran dan kerjasamanya. Semoga kebaikan yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Aamiin.
12. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
13. Keluarga Besar Pondok Pesantren Al-Hasan Kawasen Banjarsari Ciamis yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
14. Teman-teman D3 Manajemen Perbankan Syariah 2015 yang selalu membantu, berbagi keceriaan dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah, terimakasih banyak.
15. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

Sangat besar harapan, tulisan, ide, gagasan dan apa yang telah penulis buat dan dokumentasikan dalam bentuk karya tulis tugas akhir ini dapat bermanfaat menjadi khasanah ilmu pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan

saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dari pembaca yang budiman untuk menuju proses kesempurnaan.

Akhir kata, semoga dukungan, dorongan, bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini, mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin

Wassalamu 'alaikumWarahmatullaahiWabarakatuh.

Purwokerto, Mei 2018



Wari Sugiana
NIM. 1522203095

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)

ع	'ain '....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	ya	Y	Ye

2. Vokal

1) Vokal Tunggal (Monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Damah	U	U

Contoh:

كَتَبَ - *kataba* يَذْهَبُ - *yażhabu*

فَعَلَ - *fa'ala* سُئِلَ - *su'ila*

2) Vokal Rangkap (Diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
عِي	<i>Fathah</i> dan <i>ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
وِ	<i>Fathah</i> dan <i>wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *haulā*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ	<i>fathah</i> dan <i>alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah</i> dan <i>ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah</i> dan <i>wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رَمَى - *ramā* يَقُولُ - *yaqūlu*

4. *Ta Marbūṭah*

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *ḥarakatfatḥah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-Atfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	اكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	التوء	<i>an-nau'u</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازقين : *wa innallaḥa lahuwa khair ar-rāziqīn*

فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila wa al-mīzan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وما محمد الا رسول : *Wa mā Muḥammadun illā rasūl.*

ولقد راه بالافق المبين : *Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLIERASI ARAB-LATIN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
DAFTAR GAMBAR.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
ABSTRAK.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Maksud dan Tujuan Tugas Akhir.....	7
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir	8
E. Definisi Operasional Variabel.....	8
F. Metode Penelitian.....	10
1. Jenis Penelitian.....	10

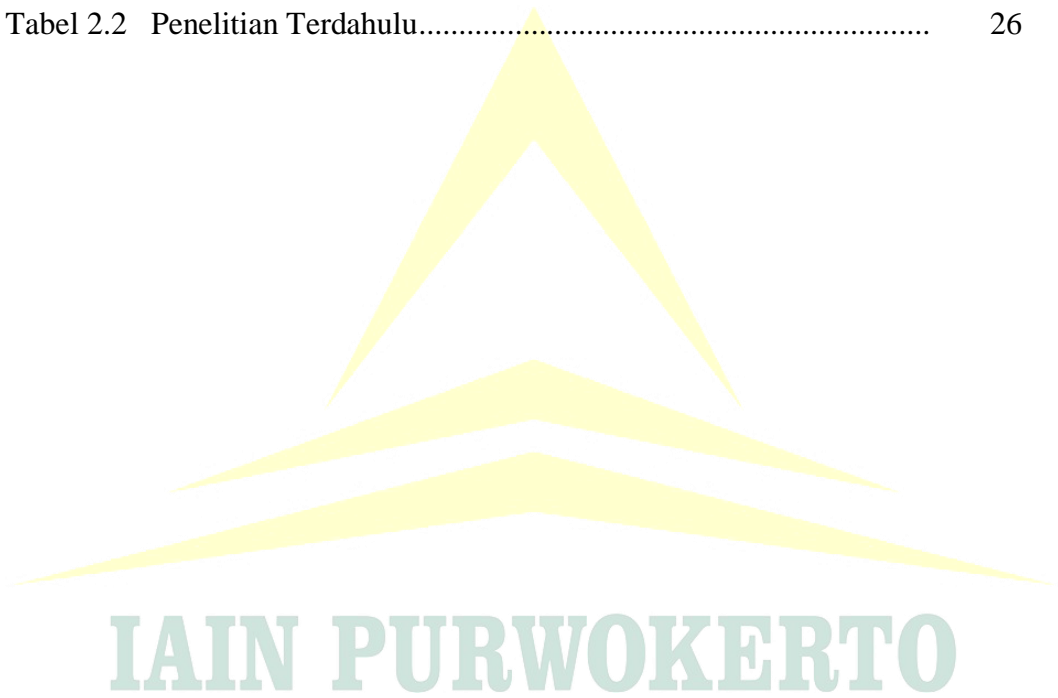
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	10
3. Subyek dan Obyek Penelitian.....	10
4. Sumber Data.....	11
5. Teknik Pengumpulan Data.....	11
6. Teknik Analisis Data.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	14
A. Landasan Teori.....	15
1. Strategi.....	14
2. Kualitas Pelayanan.....	15
3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	18
4. <i>Financial Technology</i> (FinTech).....	20
5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan.....	23
6. Keuntungan Bank Dengan Kualitas Pelayanan Baik.....	25
B. Penelitian Terdahulu.....	26
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.....	33
1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	33
2. Visi dan Misi.....	36
3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.....	36
4. Fungsi dan Tugas Bagian Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.....	36
5. Budaya Kerja BNI Syariah.....	48
6. Produk dan Layanan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.....	59
7. Syarat Pembukaan Rekening Tabungan, Deposito dan Giro....	54
B. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta	55

BAB IV PENUTUP.....	74
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Target DPK Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.....	5
Tabel 1.2	Jumlah Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta Per-tanggal 12 Februari 2018.....	6
Tabel 2.1	Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL.....	19
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu.....	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Tampilan Aplikasi <i>Marketing Kit</i> Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta	58
Gambar 3.2	Alur Pembukaan Rekening Secara Online.....	62
Gambar 3.3	Alur Pembukaan Rekening Secara Online.....	63
Gambar 3.4	Alur Pembukaan Rekening Secara Online.....	63
Gambar 3.5	Alur Pembukaan Rekening Secara Online.....	64
Gambar 3.6	Tampilan Aplikasi Wakaf Hasanah.....	65
Gambar 3.7	Langkah-langkah Berwakaf di Aplikasi Wakaf Hasanah...	66
Gambar 3.8	Tampilan Aplikasi Hasanah Personal.....	68
Gambar 3.9	Registrasi Aplikasi YAP! (<i>Your All Payment</i>).....	69
Gambar 3.10	Langkah-langkah Penggunaan Aplikasi YAP! (<i>Your All Payment</i>).....	70

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah KC Yogyakarta
- Lampiran 2 Brosur Tabungan dan Layanan Bank BNI Syariah
- Lampiran 3 Formulir Pembukaan Rekening
- Lampiran 4 Formulir Aktivasi BNI e-Banking
- Lampiran 5 Daftar Syntax BNI SMS Banking
- Lampiran 6 Pedoman dan Hasil Wawancara
- Lampiran 7 Blangko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 8 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
- Lampiran 9 Sertifikat BTA dan PPI
- Lampiran 10 Sertifikat Pengembangan Bahasa
- Lampiran 11 Sertikat Komputer
- Lampiran 12 Sertifikat Opak
- Lampiran 13 Foto Kegiatan
- Lampiran 14 Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK BNI SYARIAH KCP BULAKSUMUR YOGYAKARTA

Wari Sugiana

NIM. 1522203095

Email: warisugiana11@gmail.com

Prodi D III Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Kemajuan teknologi mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memberikan kepuasan nasabah adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan. Peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan oleh bank syariah, sehingga nasabah akan mendapatkan kepuasan (*Customer Satisfaction*). Oleh karena itu, bank syariah harus memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Dalam pengumpulan data, penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik yang digunakan untuk menganalisis data adalah analisis deskriptif, teknik ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi *Marketing Kit*, APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*), *E-Banking* (*Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automatic Teller Machine, TapCash* iB Hasanah). Lima dimensi layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*). Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut, produk layanan berbasis digital Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta termasuk kedalam dimensi bukti fisik (*tangibles*).

Kata kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Produk Perbankan

**STRATEGY ON IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE
THROUGH DIGITALIZATION OF BANKING PRODUCTS
IN BANK BNI SYARIAH KCP BULAKSUMUR YOGYAKARTA**

Wari Sugiana

NIM. 1522203095

Email: warisugiana11@gmail.com

Study Program D III Management of Islamic Banking

Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI)

State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

Technological advances have effected a shift in the frequency of communities in accessing financial services. For companies engaged in banking services, providing customer satisfaction is a fundamental thing that should not be ignored. Improving the quality of services should be done by Islamic banks, so customers will get satisfaction. Therefore, Islamic banks should have a strategy in improving service quality.

The purpose of this research is to find out how the strategies to improve service quality by digitizing banking product at Bank of BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. This research is field research. In data collection, the writer uses observation, interview, documentation and triangulation methods. The technique used to analyze the data is descriptive analysis, this technique is used by writer to describe the data that have been obtained about strategy to improve service quality by digitizing banking product at Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

The results of this study indicate that the strategy held by Bank of BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta in improving service quality through digital based service innovation, namely Application Marketing Kit, APRO (Application Account Opening Online), Wakaf Hasanah Application, Hasanah Personal, YAP Application! (Your All Payment), E-Banking (Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automatic Teller Machine, TapCash iB Hasanah). Five dimensions of service in improving service quality, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence (tangibles). From the five dimensions of service quality, BNI Syariah KCP Bulaksumur Bank's digital-based service products are included in the physical dimension (tangibles).

Keywords: Strategy, Quality of Service, Digitalization of Banking Products

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank yang banyak kita kenal dewasa ini merupakan perkembangan lebih lanjut dari bank yang telah mulai ada sejak zaman kerajaan di daratan Eropa, dan kemudian oleh para pedagang diperkenalkan ke wilayah Asia Barat. Sedangkan bank yang berkembang di Asia, Afrika, dan Amerika merupakan bank yang dibangun oleh bangsa Eropa yang kala itu melakukan penjajahan di Asia, Afrika dan Benua Amerika. Untuk Indonesia, sudah tentu penjajahan Belanda tak bisa dihapus perannya dalam sejarah awal masuknya perbankan di Nusantara. Seiring waktu, kegiatan bank pun berkembang mulai dari penukaran uang, tempat penitipan uang, dan peminjaman uang, dan beragam jasa bank lainnya yang mengikuti perkembangan zaman.¹

Didalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan bahwa, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.² Perbankan syariah dalam peristilahan international dikenal sebagai *Islamic banking* atau juga disebut dengan *interest-free banking*. Perbankan syariah yang pada awalnya dikembangkan sebagai suatu respons dari kelompok ekonom dan praktisi perbankan muslim yang berupaya mengakomodasikan desakan dari berbagai pihak yang menginginkan agar tersedia jasa transaksi keuangan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan prinsip-prinsip syariah islam.³

¹ Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional: Haramnya Bank Konvensional Dan Utamanya Bank Syariah*, (Jakarta: Pustaka Ar-rayhan, 2016), hlm. 23-24.

² Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat 7.

³ Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 1.

Dewasa ini persaingan dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa semakin ketat, di buktikan dengan beberapa bank mengeluarkan inovasi layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *E-Banking (Electronic Banking)*, ATM (*Automatic Teller Machine*), mesin EDC (*Electronic Data Capture*), uang elektronik, dan lain sebagainya. Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank.⁴

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah sebuah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah merupakan hal yang penting. Dengan adanya perbankan syariah yang telah memasuki persaingan berskala global, merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan di tangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi kuat. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan kualitas layanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuhkembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan.⁵

Perkembangan kualitas layanan menjadi hal yang harus di perhitungkan oleh perusahaan atau organisasi. Baik dalam perusahaan yang

⁴ Yuniar Fitriyanti, 2016, *Strategi Pemasaran Pelayanan E-Banking di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, hlm. 2.

⁵ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 152.

bergerak dibidang jasa maupun perusahaan yang bergerak pada sektor industri. Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapatkan perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabahlah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti diatas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.⁶

Oleh sebab itu, layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk/jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantanganya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu.⁷

Service Quality merupakan salah satu konsep layanan perusahaan yang bisa diandalkan untuk bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Ada lima dimensi layanan yang harus dipenuhi dalam pelayanan menurut Zeithaml, Parasurahman dan Berry, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Bila kelima dimensi ini terpenuhi, nasabah akan mendapatkan apa yang dinamakan *Customer Satisfaction*.⁸

Berawal dari sebuah Unit Usaha Syariah yang didirikan pada tahun 2000 melanjutkan lompatan dengan melakukan *spin-off* menjadi Bank Umum

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers,2011), hlm. v.

⁷ Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*,(Yogyakarta: Alfabeta, 2012), hlm. 157.

⁸ Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, hlm. 151.

Syariah pada tahun 2010. Dengan visi Bank BNI Syariah yaitu Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja, Bank BNI Syariah melakukan inovasi untuk meningkatkan produk dan layanan guna menjadi yang terdepan di industri perbankan syariah.⁹

Tentu saja dalam hal ini *frontliner* memiliki peran yang besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung baik dengan nasabah maupun calon nasabah, seperti *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah yang akan masuk kedalam bank, setelah nasabah menjelaskan apa maksud dan tujuannya kemudian disitulah peranan *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan bank yaitu *funding* dan *financing*, maupun *teller* bertugas melayani nasabah dalam transaksi keuangannya.¹⁰ Selain itu peran teknologi digital sangat penting bagi perbankan syariah pada saat ini. Transformasi digital memiliki keuntungan dari dua sisi, baik pada pelaku bisnis, maupun bagi para konsumen. Kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan merupakan keuntungan dari transformasi digital. Teknologi perbankan ini disebut sebagai *Financial Technology* (FinTech).¹¹

Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta adalah salah satu industri perbankan syariah yang difokuskan hanya untuk pelayanan seperti membuka rekening, setoran atau penarikan tunai, dan lain sebagainya. Bank yang hanya difokuskan untuk pelayanan saja, ternyata memiliki target penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang cukup tinggi di Tahun 2018 ini, yaitu:

⁹ Wawancara dengan Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta, pada tanggal 05 Februari 2018.

¹⁰ Ina Ayu Habibah, 2017, *Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, hlm. 5.

¹¹ <https://petajatim.id/digitalisasi-layanan-perbankan-nasional/amp/> diakses pada tanggal 22 Maret 2018

Table. 1.1
Target DPK Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta
Tahun 2018

No	Jenis Tabungan	Rp. (Dalam Jutaan)
1	Deposito	8.841
2	Giro	15.510
3	Tabungan	1.551

Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Selain Target diatas, kantor Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta bersebelahan langsung dengan kantor Bank BNI KCP Bulaksumur Yogyakarta serta dikelilingi oleh bank konvensional lainnya, karena Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta terletak di lingkungan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hal ini menjadi masalah yang sangat nyata bagi Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta, yaitu bersaing secara langsung dengan bank konvensional untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah ataupun calon nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga nasabah akan loyal terhadap bank. Jumlah nasabah Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta per-tanggal 12 Februari 2018 yaitu mencapai 10.208 nasabah dan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang sudah terkumpul kurang lebih sebesar Rp. 89,9 M (milyar), dengan rincian sebagai berikut:

Tabel. 1.2
Jumlah Nasabah Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta
Per-tanggal 12 Februari 2018

No	Jenis Tabungan	Jumlah Nasabah	DPK (Milyar)
1	Deposito	488	Rp. 37,8 M
2	Giro	40	Rp. 6,5 M
3	Tabungan	9.680	Rp. 79,7 M
Total		10.208	Rp. 89,9 M

Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari *frontliner* saja,

akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital. Strategi pelayanan berbasis digital Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta terangkum dalam brand BNI Syariah sebagai *Hasanah Lifestyle Bank*. Dengan mempromosikan BNI Syariah sebagai *financial partner* bagi masyarakat untuk menjalankan *lifestyle* sesuai syariah. Strategi ini dilakukan untuk memperkuat *positioning* BNI Syaria'ah di industri perbankan khususnya dalam kualitas pelayanan. Salah satu inovasi yang diberikan melalui digitalisasi perbankan diantaranya pembukaan rekening secara online melalui website resmi Bank BNI Syariah. Dengan cara seperti ini maka proses pelayanan tidak memakan waktu lama, awalnya pelayanan pembukaan rekening memerlukan waktu sekitar 15 menit, dengan pelayanan bank yang dilakukan secara online maka proses pelayanan hanya memerlukan waktu sekitar 5 menit saja. Selain itu ada inovasi layanan lain yang menggunakan aplikasi digital diantaranya Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP!, *E-Banking (Electronic Banking)* dan inovasi layanan berbasis digital lainnya.¹²

Pesatnya perkembangan teknologi yang membuka secara geografis serta bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, maka perbankan syariah hendaknya harus benar-benar mengetahui akan pentingnya peran teknologi digital dalam layanan perbankan. Maka perbankan syariah harus mampu tampil modern, mempunyai persepektif global, dan memiliki layanan berbasis digital. Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai **“STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK BNI SYARIAH KCP BULAKSUMUR YOGYAKARTA”**.

B. Rumusan Masalah

Sebagaimana latar belakang diatas maka penulis akan merumuskan permasalahan sebagai berikut, yaitu bagaimana strategi meningkatkan kualitas

¹² Wawancara dengan Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager (SBM)* Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta, pada tanggal 05 Februari 2018.

pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Maksud dan tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui seperti apa inovasi layanan berbasis digital yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta terhadap nasabah dan apakah pelayanan tersebut sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Selain itu, tujuan penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam bidang Manajemen Perbankan Syariah.

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui suatu inovasi layanan perbankan syariah, khususnya di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

2. Bagi Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

Hasil pembahasan ini diharapkan dapat memberikan ide pemikiran dalam meningkatkan kualitas pelayanan di sector industri perbankan syariah, khususnya di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

3. Bagi Akademisi

Hasil kajian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, khususnya dibidang perbankan syariah dan dapat dijadikan acuan konsep dalam upaya pengembangan perbankan syariah selanjutnya.

4. Bagi Pembaca

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan sebagai referensi bacaan laporan Tugas Akhir bagi adik tingkat kedepanya dan menjadi wacana yang baik yang dapat menambah wawasan dan ilmu bagi para pembaca, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah.

E. Definisi Operasional Variabel

1. Strategi Kualitas Pelayanan

Strategi adalah upaya pengembangan keunggulan organisasi atau institusi dalam lingkungan eksternal yang kompetitif untuk pencapaian tujuan atau sasaran organisasi.¹³

William F. Glueck dan Lawrence R. Jauch menjelaskan Strategi adalah suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, dan komprehensif, dan terpadu yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan.¹⁴

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk.¹⁵

Dari definisi di atas dapat kita simpulkan bahwa strategi kualitas pelayanan adalah upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

2. Digitalisasi Produk Perbankan

Digitalisasi produk perbankan merupakan terobosan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan perbankan

¹³ Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2005), hlm. 208.

¹⁴ Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), hlm. 197-198.

¹⁵ Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016, hlm. 150-151.

bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dalam mengakses layanan perbankan bisa menjadi lebih mudah dan efektif, selain itu di sisi lain juga untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan supaya kualitas layanan perbankan semakin baik.

F. Metode Penulisan Tugas Akhir

Dalam rangka mendukung kajian ini, untuk mempelajari suatu masalah dan prinsip-prinsip umum dengan menggunakan metode yang objektif,¹⁶ penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian mendalam mengenai unit social, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut.¹⁷

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Pelaksanaan Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian yaitu di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta yang beralamat di Jl. Bukalsumur Blok H No. 4, Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Yogyakarta 55281 Telepon: 0274 – 557088.

b. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu pelaksanaan penelitian dimulai pada hari Senin, 15 Januari 2018 sampai dengan hari Kamis, 15 Februari 2018.

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta. Sedangkan obyek penelitian ini adalah bagaimana strategi

¹⁶ Atang Abdul Hakim dan Jaih Mubarak, *Metodologi Studi Islam*, (Jakarta: PT. Remaja Rusdakarya, 1995), hlm. 55.

¹⁷ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 80.

meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan yang dilaksanakan oleh Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

4. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data skunder.

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁸ Dalam hal ini data yang diperlukan diperoleh dari Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta melalui wawancara dengan Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.¹⁹

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data dapat dikerjakan berdasarkan pengalaman. Memang dapat dipelajari metode-metode pengumpulan data yang lazim digunakan, tetapi bagaimana mengumpulkan data dilapangan, dan bagaimana menggunakan teknik tersebut dilapangan atau dilaboratorium.²⁰ Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data, diantaranya:

a. Metode Observasi (Pengamatan)

Teknik Observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.²¹

¹⁸ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 225.

¹⁹ Ibid, hlm. 225.

²⁰ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta : Teras, 2011) hlm. 83.

²¹ Ibid, hlm. 84

Penulis melakukan observasi secara langsung dilapangan yaitu di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

b. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan *interview* pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. *Interview guide* sudah harus disusun dan pewawancara harus mengerti akan isi serta makna dari *interview guide* tersebut. Dalam pengertian yang lain wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data atau obyek penelitian.²² Dalam hal ini penulis melakukan wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur kepada pihak Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta yaitu kepada Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

c. Metode Dokumentasi

Yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia. Metode ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi seperti monografi, catatan-catatan serta buku-buku peraturan yang ada. Dokumen sebagai metode pengumpulan data adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting.²³

d. Metode Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.²⁴

²² Ibid, hlm. 89

²³ Ibid, hlm. 92-93.

²⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 241.

6. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain.²⁵

Analisi data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Dimana mendeskripsikan tentang masalah yang ada, kemudian menganalisisnya dan dilakukan sebelum memasuki lapangan dan selama dilapangan. Metode ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.



IAIN PURWOKERTO

²⁵ Ibid, hlm. 335

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa persaingan di dunia perbankan khususnya dalam memberikan layanan keuangan terhadap nasabah semakin ketat, maka perbankan syariah harus mampu tampil modern, mempunyai persefektif global, dan memiliki layanan berbasis digital. Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui produk layanan berbasis digital. Berikut strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta:

1. Aplikasi *Marketing Kit*
2. APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online)
3. Aplikasi Wakaf Hasanah
4. Hasanah Personal
5. Aplikasi YAP! (*Your All Payment*)
6. *E-Banking (Electronic Banking)*
 - a) *Internet Banking*
 - b) *Mobile Banking*
 - c) *SMS Banking*
 - d) *ATM (Automatic Teller Machine)*
 - e) TapCash iB Hasanah

Dari beberapa produk layanan berbasis digital tersebut, ada empat produk layanan yang menjadi ciri khas Bank BNI Syariah, yaitu APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online), Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP! (*Your All Payment*). Aplikasi tersebut tidak dapat ditemukan di bank-bank lainnya.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Selalu melakukan inovasi terhadap produk yang di keluarkan agar dapat menarik perhatian nasabah yang akan menjadi investor, sehingga jumlah nasabah akan semakin bertambah.
2. Melakukan kerjasama dengan sekolah atau Universitas dan Instansi yang berada di Yogyakarta, agar promosi dapat berjalan lebih optimal dan efektif.
3. Promosi melalui media elektronik semakin digencarkan, guna memperkenalkan BNI Syariah kepada masyarakat.
4. Kualitas Pelayanan dan kenyamanan nasabah lebih diutamakan, melalui Peningkatan standar pelayanan dan penggunaan pelayanan berbasis teknologi digital sehingga nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap bank.



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rivai, Darsono Prawironegoro, *Manajemen Strategis: Kajian Manajemen Strategis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Abu Muhammad Dwiono Koesen Al-Jambi, *Selamat Tinggal Bank Konvensional: Haramnya Bank Konvensional Dan Utamanya Bank Syariah*, Jakarta: Pustaka Ar-rayhan, 2016.
- Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, Yogyakarta: Teras, 2011.
- Atang Abdul Hakim dan Jaih Mubarak, *Metodologi Studi Islam*, Jakarta: PT. Remaja Rusdakarya, 1995.
- Fandy Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012.
- Fandy Tjiptono, Ph.D, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*, Yogyakarta: Andi, 2017.
- Fandy Tjiptono, Ph.D, Gregorius Chandra, *Service, Quality, Satisfaction Edisi 4*, Yogyakarta: Andi, 2016.
- Hessel Nogi S. Tangkilisan, *Manajemen Publik*, Jakarta: PT. Grasindo, 2005.
- Iban Sofyan, S.E., M.M, *Manajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015.
- Imanuel Adhitya Wulanata Christmastianto, *Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia*, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pelita Harapan Tangerang, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Volume 20 No. 1, April 2017.
- Ina Ayu Habibah, 2017, *Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- J David Hunger, Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011.

- Laras Ayu Wulandari, 2017, *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di bank BNI Syariah Purwokerto*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Moh. Mulki Fathuloh, 2017, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Nina Indah Febriana, *Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01, Oktober 2016.
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Nisfi Fatimah, 2016, *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- R Agustinus Anggoro Pribadi, Syuhada Sufian, J. Sugiarto Ph, *Strategi Membangun Kualitas Pelayanan Perbankan Untuk Menciptakan Kepuasan Nasabah Berorientasi Loyalitas Pada BRI Cabang Blora dan Unit Online-Nya*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Volume 4, Nomor 2, Juli, Tahun 2007.
- Siti Wahidah, 2015, *Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) di PT BPRS Atha Mas Abadi Pati*, Tugas akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sri Atun Chasanah, 2015, *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003.

Vieqi Rakhma Wulan, *Financial Technology (Fintech) A New Transaction In Future*, Management of Economy Department of PGRI Adi Buana Surabaya University, Journal of Electrical Engineering and Computer Science, Vol. 2, No.1, June 2017.

Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah di Kota Pekanbaru*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017.

Yuniar Fitriyanti, 2016, *Strategi Pemasaran Pelayanan E-Banking di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Tasikmalaya*, Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

Undang-undang Republik Indonesia No. 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<https://herdyantismi.wordpress.com/2013/11/22/manfaat-adanya-pelayanan-baik-perusahaan-terhadap-konsumen/amp/>

<https://petajatim.id/digitalisasi-layanan-perbankan-nasional/amp/>

<https://www.bnisyariah.co.id>

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah>.

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>

<https://www.google.co.id/amp/s/www.finansialku.com/definisi-fintech-adalah/amp/>



IAIN PURWOKERTO