

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



LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Oleh:

**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
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:

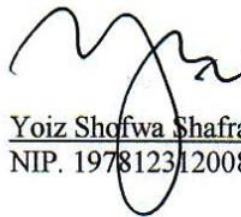
**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN
DI BANK BNI SYARIAH KCP BULAKSUMUR YOGYAKARTA**

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



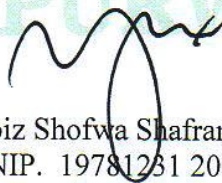
Dr. Jamal Abdul Aziz, M. Ag
NIP. 19730921 200212 1 004

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
—	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 dan ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
وِ	<i>Fathah dan wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauḷa*

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
آ	<i>fathah dan alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
يِ	<i>kasrah dan ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
وِ	<i>ḍammah dan 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-Aṭfāl</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

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

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 Syari'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.

²⁵ Ibid, hlm. 335

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia tertulis pengertian strategi adalah siasat perang, ilmu siasat perang, tempat yang baik menurut siasat perang, rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran. Pengertian ini jelas bahwa strategi itu sudah melekat suatu perencanaan yang cermat dari segala kegiatan yang akan dilaksanakan agar dapat mencapai sasaran sesuai dengan yang diharapkan, dalam kehidupan sehari-hari kita juga sering kali menyamakan kata strategi dengan taktik, karena memang secara harfiah pengertian hampir mirip, seperti yang diartikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, taktik adalah rencana atau tindakan yang sistematis untuk mencapai tujuan; siasat; muslihat. Dari pengertian sebenarnya ada perbedaan dalam penerapannya, khususnya dalam manajemen strategi. Strategi diartikan suatu rencana kegiatan yang menyeluruh yang disusun secara sistematis dan bersifat umum, karena itu dapat diketahui oleh setiap orang dalam perusahaan maupun diluar perusahaan, tetapi taktik bagaimana perusahaan melaksanakan strategi itu dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, harus dirahasiakan dan tidak semua orang dapat mengetahuinya.²⁶

Strategi ialah cara dan alat yang digunakan untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*). Strategi harus mampu membuat semua bagian dari suatu organisasi atau perusahaan yang luas menjadi satu, terpadu untuk mencapai tujuan akhir (sasaran atau *objective*). Strategi sama dengan rencana pertandingan (*game plan*), misalnya sepak bola, dilapangan musuhnya hanya

²⁶ Iban Sofyan, S.E., M.M, *Manajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 3.

satu kesebelasan. Tujuannya memenangkan pertandingan. Strategi perusahaan ialah rencana pertandingan jangka panjang untuk mengalahkan beberapa musuh atau pesaing, menghadapi pemilik, karyawan, pemasok, kreditor, pemerintah, dan lain-lain.²⁷ Dengan kata lain definisi strategi adalah rumusan perencanaan yang menyeluruh tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya.²⁸

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan (Lewis & Booms, 1983). Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) (Parasuraman, et al., 1985). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negative atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.²⁹

Untuk itu perlu adanya manajemen pelayanan, yaitu kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar

²⁷ Abdul Rivai, Darsono Prawironegoro, *Manajemen Strategis: Kajian Manajemen Strategis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 9.

²⁸ J David Hunger, Thomas L. Wheelen, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm. 16.

²⁹ Fandy Tjiptono, Ph.D, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 142-143.

tujuan perusahaan tercapai.³⁰ Ada 5 (lima) hal pokok dalam merencanakan pemberian pelayanan, diantaranya:³¹

a. Regulasi Layanan (*Service Regulation*)

Perusahaan apa pun harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan-keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan agar memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan, standar pelayanan tersebut disebut juga SOP (*Standard Operating Procedures*).

b. Fasilitas-fasilitas Layanan (*Service Facilities*)

Menyangkut fasilitas utama dan pendukung, seperti perlengkapan pelayanan (meja, kursi, AC, komputer, printer, buku tabungan, kartu ATM, dokumen, dan lain-lain), *Product knowledges* (pengetahuan produk), teknologi, ruangan, dan lain sebagainya.

c. Peranan Tim Pengarah (*Advisory Team*)

Tim pengarah adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *Public Relation* atau Manajer Operasional yang memiliki peran dalam manajemen pelayanan, seperti membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem, tata cara dan prosedur pelayanan, monitoring, memberikan motivasi, dan lain sebagainya.

d. Mudah, Murah, Cepat (*Simple, Cheap, Fast*)

Mudah (*Simple*), kemudahan memperoleh pelayanan, kejelasan informasi, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau layanan. Sebagai contoh kemudahan dalam pembayaran dengan menggunakan kartu kredit, kartu debit, uang elektronik, dan kemudahan yang lainnya yang bisa memudahkan nasabah bank untuk bertransaksi.

³⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 16.

³¹ *Ibid*, hlm. 146-156.

Murah (*Cheap*), hemat waktu dan tenaga, harga murah dengan kualitas dan manfaat yang baik. Hal ini bisa dilakukan oleh perusahaan dengan adanya potongan harga, diskon khusus, dan lain-lain.

Cepat (*Fast*), dalam hal ini *e-commerce* mulai banyak dimanfaatkan sebagai media aktivitas bisnis, karena kontribusinya terhadap efisiensi waktu. Selain itu *e-commerce* memiliki kemampuan untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dan setiap saat informasinya dapat di akses secara *up to date*. Sehingga hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pelayanan cepat, mudah, aman, dan akurat.

e. Budaya Pemberian Pelayanan

- 1) *Self Awareness*, kesediaan pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- 2) *Anthusias*, memberikan pelayanan dengan penuh antusias atau gairah.
- 3) *Reform*, memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan dari waktu ke waktu.
- 4) *Value*, pelayanan harus mampu memberikan nilai tambah.
- 5) *Impressive*, pelayanan harus menarik, berkesan, namun tidak berlebihan.
- 6) *Care*, memberikan perhatian dan kepedulian kepada pelanggan.
- 7) *Evaluation*, pelayanan yang telah diberikan harus selalu di evaluasi secara rutin.

3. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

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. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank harus mempunyai strategi yang baik, terstruktur dan terencana melalui

inovasi layanan berbasis digital. Selain itu, terdapat 5 (lima) dimensi utama mengenai konsep layanan yang harus dipenuhi oleh bank, diantaranya:³²

1. Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (tepat aktu).
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas.
3. Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan nasabah (*confidence*), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah.
4. Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi bank.

³² Fandy Tjiptono, Ph.D, Gregorius Chandra, *Service, Quality, Satisfaction Edisi 4*, (Yogyakarta: Andi, 2016), hlm. 137.

Table. 2.1
Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL

No.	Dimensi	Atribut
1.	Reliabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan jasa sesuai yang dijanjikan. - Dapat diandalkan dalam mengenai masalah jasa nasabah. - Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali. - Menyampaikan jasa sesuai waktu yang dijanjikan. - Menyiapkan catatan/dokumen tanpa kesalahan
2.	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa - Layanan yang segera/cepat bagi nasabah. - Kesiapan untuk membantu nasabah. - Kesiapan untuk merespon permintaan nasabah.
3.	Jaminan	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para nasabah - Membuat pelanggan merasa aman sewaktu melakukan transaksi. - Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan. - Karyawan yang mampu menjawab pertanyaan nasabah.
4.	Empati	<ul style="list-style-type: none"> - Memberikan perhatian individu kepada para nasabah. - Karyawan yang memberlakukan nasabah secara penuh perhatian. - Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah. - Karyawan yang memahami kebutuhan nasabah. - Waktu beroperasi (jam kantor) yang nyaman.
5.	Bukti Fisik	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan modern. - Fasilitas yang berdaya tarik visual. - Karyawan yang berpenampilan rapih dan profesional. - Materi-materi berkaitan jasa yang berdaya tarik visual.

4. *Financial Technology (FinTech)*

Menurut definisi yang dijabarkan oleh *International Organization of Securities Commissions* (2017) “*the term of FinTech is used to describe a variety of innovative business models and emerging technologies that have the potential to transform the financial service industry*”. Still according to them, the *FinTech landscape mapped across eight categories, there are payment, insurance, planning, lending and crowdfunding, blockchain, trading and investment, data and analytics, and security.*³³

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa *Financial Technology* (FinTech) merupakan inovasi bisnis melalui peran teknologi digital yang berpotensi mengubah layanan jasa keuangan. Dengan kata lain *Financial Technology* adalah sebuah inovasi digital di dalam bidang jasa keuangan. FinTech digolongkan menjadi 8 (delapan) bagian, yaitu *payment, insurance, planning, lending and crowdfunding, blockchain, trading and investment, data and analytics, and security.*

Menurut definisi yang dijabarkan oleh *National Digital Research Centre* (NDRC), teknologi finansial adalah istilah yang digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial, dimana istilah tersebut berasal dari kata “*financial*” dan “*technology*” (*FinTech*) yang mengacu pada inovasi finansial dengan sentuhan teknologi modern. Konsep FinTech tersebut mengadaptasi dari perkembangan teknologi yang dipadukan dengan bidang finansial pada lembaga perbankan, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih praktis, aman serta modern, meliputi layanan keuangan berbasis digital yang saat ini telah berkembang di Indonesia, yaitu *payment channel system, digital banking, online digital insurance, Peer to Peer (P2P) Lending, serta crowd funding.*³⁴

³³ 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, hlm. 178.

³⁴ Imanuel Adhitya Wulanata Chrismastianto, *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, hlm. 134.

Menurut Bank Indonesia *Financial Technology* terbagi menjadi 4 (empat) bagian yang bergerak di jasa keuangan Indonesia, diantaranya:³⁵

1. *Crowdfunding* dan *Peer to Peer Lending*, Pada klasifikasi ini, FinTech berguna sebagai mediasi yang menemukan investor dengan pencari modal, layaknya *market place* dalam istilah *e-commerce*. *Crowdfunding* (pembiayaan masal atau berbasis patungan) dan *peer to peer* (P2P) lending ini diawasi oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan). *Crowdfunding* sangat berguna untuk melakukan penggalangan dana seperti untuk mendanai sebuah karya, membantu korban bencana dan lainnya. Dengan adanya FinTech, penggalangan dana dapat dilakukan secara online, sehingga penggalangan akan lebih mudah dan efisien.
2. *Market Aggregator*, Pada klasifikasi ini, FinTech akan berperan sebagai pembanding produk keuangan, dimana FinTech tersebut akan mengumpulkan dan mengoleksi data finansial untuk dijadikan referensi oleh pengguna. Klasifikasi ini juga dapat disebut dengan nama *comparison site* atau *financial aggregator*. Contohnya, jika seorang konsumen ingin memilih produk KPR, platform FinTech akan menyesuaikan data finansial pribadi konsumen dan memberikan pilihan produk KPR sesuai dengan data pribadi yang dimasukkan. Pilihan ini akan diberikan sesuai dengan keinginan dan kemampuan finansial serta preferensi konsumen.
3. *Risk and Investment Management*, Konsep yang ditawarkan FinTech dalam klasifikasi ini memiliki fungsi seperti *financial planner* yang berbentuk digital. Pengguna akan dibantu untuk mendapatkan produk investasi yang paling cocok sesuai dengan preferensi yang diberikan. Selain manajemen risiko dan investasi, pada klasifikasi ini, juga terdapat

³⁵ <https://www.google.co.id/amp/s/www.finansialku.com/definisi-fintech-adalah/amp/> diakses pada tanggal 31 Maret 2018.

manajemen aset, dimana FinTech akan membantu operasional sebuah usaha sehingga lebih praktis.

4. *Payment, Settlement dan Clearing*, Jenis FinTech yang tergabung di dalam klasifikasi ini adalah pembayaran (*payments*) seperti *payment gateway* dan *e-wallet*. Klasifikasi ini diawasi oleh BI (Bank Indonesia) karena proses pembayaran ini juga meliputi perputaran uang yang nantinya akan menjadi tanggung jawab Bank Indonesia. *Payment gateway* merupakan sebuah jembatan antara pelanggan dan e-commerce (perusahaan penyedia jual beli online) yang difokuskan pada sistem pembayaran. Dengan adanya FinTech berbentuk *payment gateway*, pelanggan dapat memilih metode pembayaran yang diinginkan. contoh lain FinTech dalam klasifikasi ini yang sangat terkenal adalah uang elektronik dan dompet elektronik. Uang elektronik merupakan uang yang dikemas dalam bentuk digital yang mana uang tersebut dapat menjadi alat pembayaran pada umumnya, untuk berbelanja, membayar tagihan dan lainnya hanya dengan melalui sebuah aplikasi.

5. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Layanan

Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya:³⁶

- a. Kelemahan yang terdapat pada karyawan layanan, seperti:
 - 1) Tidak terampil dalam melayani pelanggan.
 - 2) Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.
 - 3) Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.
 - 4) Bau badan karyawan mengganggu kenyamanan pelanggan.
 - 5) Karyawan selalu cemberut atau pasang tampang angker.

³⁶ Fandy Tjiptono, Ph.D, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 160-164.

b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi

Keterlibatan karyawan secara intensif dalam penyampaian layanan dapat pula menimbulkan masalah kualitas, yaitu berupa tingginya variabilitas layanan yang dihasilkan. Faktor-faktor yang bisa mempengaruhinya antara lain:

- 1) Upah rendah.
- 2) Pelatihan yang kurang memadai atau bahkan tidak sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
- 3) Tingkat perputaran karyawan terlalu tinggi.
- 4) Motivasi kerja karyawan rendah, dan lain-lain.

c. Dukungan terhadap pelanggan internal kurang memadai

Karyawan *front-line* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan. Mereka adalah wajah atau cerminan jasa organisasi/perusahaan yang dipersepsikan konsumen. Agar para karyawan *front-line* mampu melayani pelanggan secara efektif, mereka membutuhkan dukungan dari fungsi-fungsi utama manajemen (operasional, pemasaran, keuangan, dan SDM). Dukungan tersebut bisa berupa peralatan, pelatihan keterampilan, maupun informasi seperti prosedur operasional, dan lain sebagainya.

d. Gap komunikasi

Komunikasi merupakan faktor esensial dalam menjalankan kontak dan relasi dengan pelanggan. Bila terjadi gap komunikasi, maka bisa timbul penilaian atau persepsi negatif terhadap kualitas layanan. Gap komunikasi bisa berupa:

- 1) Penyedia layanan memberikan janji berlebihan, sehingga tidak mampu memenuhinya.
- 2) Penyedia layanan tidak bisa selalu menyajikan informasi terbaru kepada para pelanggan, misalnya yang berkaitan dengan perubahan prosedur/aturan, perubahan harga, dan lain-lain.

- 3) Pesan komunikasi penyedia layanan tidak dipahami pelanggan.
 - 4) Penyedia layanan tidak memperhatikan atau tidak segera menindaklanjuti keluhan dan/atau saran pelanggan.
- e. Memperlakukan semua pelanggan dengan cara yang sama

Pelanggan merupakan individu dengan berbagai preferensi, perasaan, dan emosi yang berbeda-beda. Dalam hal ini interaksi dengan penyedia layanan, tidak semua pelanggan bersedia menerima layanan yang seragam (*standardized services*). Sering terjadi ada pelanggan yang menginginkan atau bahkan menuntut layanan yang sifatnya personal dan berbeda dengan pelanggan lain.

- f. Perluasan atau pengembangan layanan secara berlebihan

Di satu sisi, mengintroduksi layanan baru atau menyempurnakan layanan lama dapat meningkatkan peluang pertumbuhan bisnis dan menghindari terjadinya layanan yang buruk. Di sisi lain, bila terlampaui banyak layanan baru dan tambahan terhadap layanan yang sudah ada, hasil yang didapatkan belum tentu optimal, bahkan tidak menutup kemungkinan timbul masalah-masalah seputar standar kualitas layanan.

- g. Visi bisnis jangka pendek

Visi jangka pendek (misalnya, orientasi pada pencapaian target penjualan dan laba tahunan, penghematan biaya sebesar-besarnya, peningkatan produktivitas tahunan, dan lain-lain) bisa merusak kualitas layanan yang sedang dibentuk untuk jangka panjang. Sebagai contoh, kebijakan sebuah bank untuk menekan biaya dengan cara menutup sebagian kantor cabangnya akan mengurangi tingkat akses bagi para nasabahnya, yang pada gilirannya bisa menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan persepsi negatif terhadap kualitas layanan bank yang bersangkutan.

6. Keuntungan Bank Dengan Kualitas Pelayanan Baik

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Ketika kualitas pelayanan bank dikatakan baik atau positif, maka bank akan mendapatkan keuntungan, diantaranya:³⁷

- a. Nasabah akan setia kepada bank. Karena nasabah telah menilai bahwa pelayanan bank sangat baik, sehingga nasabah akan menjadi nasabah tetap bagi bank tersebut.
- b. Nasabah bisa menjadi media iklan gratis. Karena kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank, nasabah tersebut bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut (pelayanan) kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
- c. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin. Dengan semakin banyaknya nasabah tetap, maka bank tidak perlu khawatir tidak akan mendapat nasabah, karena sudah adanya para nasabah tetap tersebut.
- d. Nasabah tidak akan memperlakukan mengenai harga. Karena rasa kepercayaan nasabah terhadap bank, maka nasabah tidak akan memperlakukan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan oleh bank.
- e. Nasabah merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan nasabah bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan bank. Dengan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh bank.
- f. Nama baik perusahaan meningkat. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya nasabah yang merasa puas dan menjadi nasabah setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua nasabah bank atau masyarakat.

³⁷ <https://herdyantismi.wordpress.com/2013/11/22/manfaat-adanya-pelayanan-baik-perusahaan-terhadap-konsumen/amp/> diakses pada tanggal 29 Maret 2018.

- g. Unggul dalam persaingan bisnis. Maksudnya unggul disini yaitu bank bisa dikatakan satu langkah didepan bank yang lainnya dalam bersaing, karena nasabah telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk bank tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun persamaan dan perbedaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Table. 2.2
Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Tugas Akhir dari Lasar Ayu Wulandari, IAIN Purwokerto tahun 2017 dengan judul <i>Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas tentang strategi pelayanan. - Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang membahas tentang strategi pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. - Penelitian ini membahas tentang usaha bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2	Tugas Akhir dari Moh. Mulki Fathuloh, IAIN Purwokerto tahun 2017 dengan judul <i>Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas strategi pelayanan. - Meningkatkan penghimpunan dana. - Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang membahas tentang strategi pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. - Penelitian ini membahas tentang usaha Bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

		kualitatif.	
3	Tugas Akhir dari Nisfi Fatimah, IAIN Purwokerto tahun 2016 dengan judul <i>Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas strategi meningkatkan mutu/kualitas pelayanan. - Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang membahas tentang strategi meningkatkan mutu/kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. - Obyek penelitian sekarang di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.
4	Tugas akhir dari Siti Wahidah, IAIN Purwokerto tahun 2015 dengan judul <i>Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) di PT BPRS Atha Mas Abadi Pati.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas strategi meningkatkan mutu/kualitas pelayanan. - Metode analisis Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang membahas tentang strategi meningkatkan mutu/kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. - Obyek penelitian sekarang di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta - Bukan hanya untuk meningkatkan penghimpunan dana tabungan saja, akan tetapi untuk meningkatjan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK).
5	Skripsi dari Sri Atun Chasanah, IAIN Purwokerto tahun	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas tentang strategi 	<ul style="list-style-type: none"> - Penelitian sekarang membahas tentang

	2015 dengan judul <i>Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga).</i>	<ul style="list-style-type: none"> - pelayanan. - Metode analisi Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digitalisasi bank. - Obyek penelitian sekarang di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.
6	Tugas Akhir dari Ina Ayu Habibah, IAIN Purwokerto tahun 2017 dengan judul <i>Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Sama-sama membahas tentang pelayanan. - Metode analisi Sama-sama menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. 	<ul style="list-style-type: none"> - Penerapan <i>Service Quality</i> di Bank BNI Syari'ah KCP Bulaksumur Yogyakarta. - Obyek penelitian sekarang di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

Penelitian yang ditulis oleh Lasar Ayu Wulandari (2017) dengan judul *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto*, menjelaskan strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang *customer service*. Dimana *customer service* memiliki tugas yang sangat penting, yaitu *customer service* sebagai resepsionis (penerima tamu), sebagai deskman (orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah), sebagai salesman (menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*), sebagai *customer relation officer* (orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah), sebagai komunikator (orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi). Serta pentingnya strategi yang digunakan oleh seorang *customer service* untuk membuat nasabah menjadi puas, strategi untuk

memperoleh kepuasan nasabah yaitu *Cross selling* , *up selling* , melayani nasabah dengan sepenuh hati, *Role play* atau bermain peran, *Sharing season* materi *customer service*, *Mystery shopper* (memberikan penilaian terhadap *customer service*).³⁸

Penelitian yang ditulis oleh Moh. Mulki Fathuloh (2017) dengan judul *Strategi Pelayanan Prima Dalam Upaya Menghimpun Dana Produk Deposito Mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*, menjelaskan strategi pelayanan prima. Terdapat 7 (tujuh) strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana deposito *mudharabah*, yaitu *core service* (pelayanan yang baik berupa bertutur kata yang baik, sopan, dan lemah lembut, memberikan informasi yang jelas tentang deposito *mudharabah*), pelayanan jemput bola, pelayanan penawaran langsung, pelayanan keluhan, *supporting service* (pelayanan ini dilakukan kepada nasabah yang memiliki dana lebih dari Rp. 30.000.000,-), pelayanan cepat tanggap, *facilitation service*.³⁹

Penelitian yang ditulis oleh Nisfi Fatimah (2016) dengan judul *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*, menjelaskan strategi pelayanan yang dilakukan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu layanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah, yaitu nasabah dianggap sebagai mitra bisnis atau mitra kerja, senyum sapa salam, cepat dalam memberikan pelayanan, ramah. Sedangkan strategi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas nasabah adalah strategi jemput bola, silaturahmi atau kunjungan kepada nasabah, memperhatikan nasabah, menjenguk nasabah yang sakit, memberikan hadiah, menjaga hubungan baik dengan nasabah,

³⁸ 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, hlm. 82-83.

³⁹ 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, hlm. 64-65.

letak dan posisi kantor yang mudah di jangkau atau strategis, memberikan pelayanan prima.⁴⁰

Penelitian yang ditulis oleh Siti Wahidah (2015) dengan judul *Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Tabungan iB Wadi'ah) di PT BPRS Atha Mas Abadi Pati*, menjelaskan strategi yang digunakan oleh PT BPRS Atha Mas Abadi Pati dalam meningkatkan layanan yaitu tidak membedakan nasabah, memberi salam, senyum ditengah salam, menyampaikan salam dengan lembut, berbicara dengan halus dan lembut.⁴¹

Penelitian yang ditulis oleh Sri Atun Chasanah (2015) dengan judul *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga)*, menjelaskan strategi pelayanan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga. strategi yang dilakukan PT. PLN Rayon Purbalingga dalam memenuhi pelayanan agar tercapai kepuasan pelanggan dari pengguna listrik pasca bayar adalah dengan memberikan kemudahan atau memperluas jaringan pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), yaitu pembayaran bisa dilakukan melalui *Atm Banking, E-Banking, Sms Banking, kantor pos*. Untuk penanganan gangguan menggunakan aplikasi keluhan dan keluhan terpadu (APKT). Adanya kepuasan pelanggan dapat dipastikan berasal adanya kualitas pelayanan yang prima yang diberikan oleh pihak perusahaan. Aspek-aspek dalam memenuhi kepuasan pelanggannya seperti *realibility, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*.⁴²

⁴⁰ 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, hlm. 95.

⁴¹ 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, hlm. 67-68.

⁴² 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, hlm. 71-72.

Penelitian yang ditulis oleh Ina Ayu Habibah (2017) dengan judul *Penerapan Service Excellent Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Temanggung Ditinjau Dari Kepuasan Nasabah*, menjelaskan Penerapan *Service Excelent*. Petugas *fronliner* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, namun juga tidak terhindar dari kesalahan dalam sistemnya, hal ini dibuktikan dalam dimensi SERVQUAL, yaitu Dimensi *tangibles* (bukti fisik) sebanyak 48,48% merasa tidak puas dan 51,52% merasa puas. Dimensi *reliability* (kehandalan) sebanyak 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap) semuanya merasa puas semua. Dimensi *assurance* (jaminan) sebanyak 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas. Dimensi *emphaty* (empati) sebanyak 3,03% merasa tidak puas dan 96,97% merasa puas.⁴³

⁴³ 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. 83-84.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun

2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.⁴⁴ BNI Syariah Yogyakarta sendiri memiliki 1 kantor cabang dan 7 kantor cabang pembantu yang terdiri dari 4 KCP (Kantor Cabang Pembantu) dan 3 KK (Kantor Kas). Berikut adalah kantor-kantor pelayanan BNI Syariah Cabang Yogyakarta:⁴⁵

a. BNI Syariah Kantor Cabang Yogyakarta

Alamat : Jl. Kusumanegara No.112, Umbulharjo Yogyakarta 55165
Telp : (0274) 417222
Fax : (0274) 417111

b. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bulaksumur

Alamat : Komplek Bulaksumur H-4, Catur Tunggal, Depok, Sleman,
Yogyakarta
Telp : (0274) 557087
Fax : (0274) 557088

c. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Godean

Alamat : Jl. Godean Km.4,5 Modinan, Banyuraden, Gamping,
Sleman, Yogyakarta
Telp : (0274) 626464
Fax : (0274) 626725

d. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kaliurang

Alamat : Jl. Kaliurang Km.5, No.35, Depok, Codong Catur, Sleman,
Yogyakarta

⁴⁴ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/sejarah> diakses pada tanggal 07 April 2018.

⁴⁵ Wawancara dengan Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta, pada tanggal 05 Februari 2018.

Telp : (0274) 581642, 581643

Fax : (0274) 581641

e. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Bantul

Alamat : Jl. Jendral Sudirman No.156, Bantul, Yogyakarta

Telp : (0274) 6469100, 6469050

Fax : (0274) 6469044

f. BNI Syariah Kantor Kas Rumah Sakit Mata “YAP”

Alamat : Jl. Cik Ditiro No.5 Yogyakarta

Telp : (0274) 554144

Fax : (0274) 550163

g. BNI Syariah Kantor Kas FE UII

Alamat : Jl. Prawirokuwat No.146, Condongcatur, Yogyakarta

Telp : (0274) 4477513

Fax : (0274) 4477512

h. BNI Syariah Kantor Kas RS PKU

Alamat : Jl. K.H Ahmad Dahlan No.20, Yogyakarta

Telp : (0274) 565118

Fax : (0274) 560957

2. Visi dan Misi⁴⁶

a. Visi BNI Syariah

“Menjadi bank syari’ah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

b. Misi BNI Syariah

1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.

2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

⁴⁶ <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi> diakses pada tanggal 07 April 2018.

- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perbankan syariah yang amanah.

3. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Struktur organisasi PT. Bank BNI Syariah KC Yogyakarta bisa dilihat di bagian lampiran Laporan Tugas Akhir.

4. Fungsi dan Tugas Bagian Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta⁴⁷

1) *Branch Manager* (BM)

Branch Manager (BM) adalah seorang manajer cabang eksekutif yang mengawasi divisi atau kantor bisnis besar atau organisasi, operasi local atau dengan fungsi tertentu. Tugas dan fungsi *Branch Manager* (BM) adalah:

- a) Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha, tujuan yang akan dicapai, strategi dan rencana program pelaksanaan.
- b) Penyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung unit-unit kerja menurut bidang tugasnya (pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan operasional dan administrasi) di area/wilayah kerjanya sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- c) Memasarkan produk dan jasa-jasa BNI Syariah kepada nasabah serta menggali calon nasabah potensial dalam rangka meningkatkan bisnis dan menguasai pangsa pasar di daerah kerjanya.

2) *Branch Internal Control* (BIC)

Sesuai dengan namanya *Branch Internal Control* (BIC) memiliki tugas secara umum mengkoordinasikan dan mendelegasikan tugas pengawas

⁴⁷ Dokumen PT. Bank BNI Syariah KC Yogyakarta.

prosedur oprasional, dan manajemen resiko di kantor cabang, membuat laporan pengawasan prosedur perbankan di cabang, dan terlibat juga dalam pengatasan masalah yang terkait dengan manajemen resiko.

3) *Sales Executive Manager (SEM)*

Tugas dan fungsi Sales Executive Manager adalah:

- a) Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan.
- b) Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas).
- c) Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi.
- d) Membuat daftar *list* seluruh *klien* dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan segmen.
- e) Kegiatan *prospecting* bersama kelompok atau individu.
- f) Kemampuan menjual dengan *personal sale*.

4) *Consumer Business Manager (CBM)*

- a) Merumuskan strategi pemasaran cabang.
- b) Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.
- c) Memastikan tercapainya target pendanaan cabang.
- d) Memastikan tercapainya target fee based income cabang.
- e) Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.
- f) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi terkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah cabang.
- g) Memastikan penyelamatan seluruh pembiayaan bermasalah di cabang.
- h) Memastikan ketepatan pembiayaan seluruh kewajiban nasabah cabang.
- i) Memastika implementasi standar pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

5) *Operational Manager (OM)*

a) Memberi dukungan kepada pemimpin cabang syariah dan bekerjasama dalam hal :

(1) Menyusun rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai.

(2) Mengorganisasikan serta mengelola SDM yang ada di unit *front office* dan *back office*.

(3) Pelaksanaan penerbitan garansi bank (*full over*).

(4) Penyediaan informasi dan pelayanan transaksi giro wadiah, tabungan mudharabah, deposito mudharabah dan produk BNI Syariah lainnya kepada nasabah.

(5) Memberikan jasa pelayanan BNI Syariah kepada nasabah.

(6) Pelayanan semua jenis transaksi kas tunai dan pemindahan.

b) Menyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung seluruh unit-unit operasional yang berada di bawahnya sejalan dengan prosedur dan kebijakan yang ditetapkan.

c) Memastikan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

6) *Customer Service Head (CSH)*

a) Mengawasi langsung seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah antara lain meliputi:

(1) Pembukaan dan pengelolaan rekening, transaksi produk jasa dalam maupun luar negeri, penerbitan BNI *card*, *phone plus*, serta melayani transaksi pencairan deposito dan lain-lain.

(2) Melakukan *refferel* dan *crosselling* kepada *walk in customer* serta mengarahkan nasabah untuk menggunakan saluran berbiaya rendah (ATM, *phone plus*) kepada nasabah yang akan datang.

- b) Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
- c) Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

7) *Sales Head* (SH)

- a) Mengawasi langsung kegiatan:
 - (1) Memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
 - (2) Mengelola permohonan pembiayaan ritel (produktif, konsumtif).
 - (3) pemantauan nasabah dan *kolektibilitas*.
 - (4) Mengelola kualitas portepel pembiayaan dan penyelesaian pembiayaan bermasalah.
 - (5) Melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah non ritel.
- b) Melakukan penelitian potensi ekonomi daerah dan menyusun peta bisnis.
- c) Mendukung dan *mensupport* berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture enhancement*).

8) *Back Office Head* (BOH)

Tugas dari *Back Office Head* (BOH) adalah mengawasi dalam hal pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah serta mengawasi dalam hal pengerjaan pembuatan produk bank seperti cek/giro. Pada intinya tugas dari *Back Office Head* (BOH) yaitu bertanggung jawab akan kegiatan administrasi bank.

9) *Financing Card Business Head (FCH)*

- a) Menyusun rencana, strategi dan laporan penjualan kartu pembiayaan (Hasanah Card) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya.
- b) Memasarkan produk kartu pembiayaan.
- c) Memproses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan.
- d) Melakukan dan mensupervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.
- e) Mengelola kepegawaian dan menjalankan proses rekrutmen tenaga pemasar kartu pembiayaan yang bersetatus *outsourcing*.
- f) Berkoordinasi dengan kantor pusat terkait dengan permasalahan pemasaran, organisasi dan *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

10) *Financing Administration Head (FAH)*

- a) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll).
- b) Memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan.
- c) Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- d) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- e) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
- f) Mengelola hubungan dengan notaris.

11) *Consumer Processing Head (CPH)*

- a) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan *consumer*.

- b) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan *consumer*, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Taksasi.
- c) Memproses permohonan pembiayaan *consumer* melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*) dan mengelola validitas datanya.
- d) Mengajukan keputusan atas pembiayaan *consumer* yang telah diproses.
- e) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan *consumer*.

12) *SME Financing Head* (SFH)

- a) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- b) Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- c) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- d) Mengelola pemantauan, melakukan *collection* dan memproses usulan pembiayaan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2.
- e) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

13) *Recovery & Remedial Head* (RRH)

- a) Melakukan *Collection* kepada nasabah dengan kategori 3, 4, 5 dan hapus buku (HB).
- b) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3, 4, 5.
- c) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah dengan kategori 3, 4, 5 dan hapus buku (HB).
- d) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3, 4, 5.

14) *Sub Branch Manager* (SBM)

Sub Branch Manager merupakan posisi jabatan perusahaan yang bertugas untuk membantu Branch Manager melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh Cabang. Pada bagian ini hampir meliputi seluruh kegiatan aktivitas perkantoran dicabang.

15) *Cash Office Manager (COM)*

Cash Office Manager memiliki tugas mengelola seluruh aktivitas dalam ruang lingkup operasional dan administrasi di kantor kas agar aktivitas operasional perbankan dapat berjalan efisien, efektif, akurat serta sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk setiap perbankan.

16) *Operational Assistant (OA)*

- a) Melakukan pembukuan transaksi cabang.
- b) Memproses transaksi kliring.
- c) Mengelola daftar hitam nasabah.
- d) Menyelesaikan daftar post terbuka.
- e) Memproses pembukaan garansi bank, L/C dan SKBDN.
- f) Melakukan fungsi Financing Support Assistant apabila dibutuhkan.
- g)

17) *Financing Administration Assistant (FAA)*

- a) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll.
- b) Memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan.
- c) Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- d) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- e) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
- f) Mengelola hubungan dengan notaris.

18) *Customer Service (CS)*

- a) Memberikan penjelasan nasabah/calon nasabah atau investor mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri berikut syarat-syaratnya maupun tata cara prosedurnya.
- b) Melayani pembukaan rekening giro, dan tabungan sesuai dengan permohonan investor.
- c) Melakukan tugas-tugas lainnya yang diajukan dari atasan.

19) *Teller* (TL)

- a) Mengambil/menyimpan uang tunai dari/ke dalam brankas kas/teller.
- b) Melaksanakan pengawasan brankas.
- c) Pada awal/akhir hari mengambil/menyimpan box teller dari/ke dalam brankas.
- d) Menghitung persediaan uang yang ada di brankas teller.
- e) Pada awal/akhir membuka/menutup brankas teller.
- f) Melayani penyetoran tunai maupun non-tunai dengan benar dan cepat.
- g) Membuka (posting) mutasi kas secara benar melalui terminalnya.
- h) Tambahan kas teller dari khasanah.
- i) Sortir ATM, uang ULE (Uang Layak Edar) dan UTLE (Uang Tidak Layak Edar).
- j) Setor UTLE ke BI.
- k) Setor kas.

20) *Financing Card Business Asistant* (FCA)

- a) Menyusun rencana, strategi dan laporan penjualan kartu pembiayaan (Hasanah Card) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya.
- b) Memasarkan produk kartu pembiayaan.
- c) Memproses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan.
- d) Melakukan dan mensupervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

- e) Mengelola kepegawaian dan menjalankan proses rekrutmen tenaga pemasar kartu pembiayaan yang bersetatus *outsourcing*.
- f) Berkoordinasi dengan kantor pusat terkait dengan permasalahan pemasaran, organisasi dan *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

21) *Collection Asistant (CA)*

- a) Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan *consumer* dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non-skoring agunan likuid.
- b) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan *consumer* kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

22) *Processing Asistant (PA)*

- a) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan *consumer*.
- b) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan *consumer*, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Taksasi.
- c) Memproses permohonan pembiayaan *consumer* melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*) dan mengelola validitas datanya.
- d) Mengajukan keputusan atas pembiayaan *consumer* yang telah diproses.
- e) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan *consumer*.

23) *Funding Asistant (FA)*

Mencari calon nasabah yang hendak menabung, membuka deposito atau giro, memproses verifikasi, membuat konsep, serta menjadi *Event Organizer* untuk pembuatan program yang mampu menarik para calon nasabah.

24) *Funding Office* (FO)

Funding Office (FO) yang mana posisi ini adalah perpanjangan tangan dari *Customer Service*. Apabila *Customer Service* bertugas di kantor maka *Funding Office* bertugas di lapangan. Tugas *Funding Office* ini adalah mengakuisisi calon nasabah yang hendak menabung, membuka deposito atau giro. Tugas *Funding Office* ini nantinya harus *maintenance* transaksi nasabah, membuat konsep, serta menjadi *Event Organizer* untuk pembuatan program yang mampu menarik para calon nasabah.

25) *Sales Office* (SO)

- a) Memasarkan produk dana dan jasa *consumer* dan institusi/kerjasama lembaga.
- b) Memasarkan produk pembiayaan *consumer*.
- c) Membina hubungan, memantau perkembangan, dan melakukan *cross/up selling* kepada nasabah *existing*, khusus nasabah institusi dan kerjasama lembaga.
- d) Membina hubungan, memantau dan membantu apabila terjadi permasalahan atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO.
- e) Mengelola pemasaran yang dilakukan petugas *Direct Sales*.

26) *Sales Asistant* (SA)

- a) Memasarkan produk dana dan jasa *consumer* dan institusi/kerjasama lembaga.
- b) Memasarkan produk pembiayaan *consumer*.
- c) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan *consumer*.
- d) Memproses pembiayaan talang haji.

27) *Oprational & Service Head* (OSH)

- a) Membantu manajerial SBM.
- b) Mengontrol dan mengawasi kinerja *Customer Servie* dan *Teller*.

- c) Membantu tugas dari seorang SBM.

28) *Collection and Processing Asistant (CPA)*

- a) Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan *consumer* dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non-skoring agunan likuid.
- b) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan *consumer* kepada *Recovery & Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.
- c) Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan *consumer*.
- d) Memproses permohonan pembiayaan *consumer* melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*) dan mengelola validitas datanya.
- e) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan *consumer*.

29) *Oprational & Service Asistant (OSA)*

- a) Membantu manajerial SBM.
- b) Mengontrol dan mengawasi kinerja *Customer Servie* dan *Teller*.
- c) Membantu tugas dari *Oprational & Service Head (OSH)*.

30) *SME Account Officer*

Memasarkan produk pembiayaan ritel kepada calon nasabah yang dianggap potensial dan melukan monitoring atas pembiayaan yang diberikan supaya nasabah tersebut dapat memenuhi kewajibannya terhadap bank, dan *SME Account Officer* juga bertanggung jawab untuk menjalin hubungan yang baik terhadap nasabah.

31) *Recovery & Remedial Asistant (RRA)*

- a) Melakukan *Collection* kepada nasabah dengan kategori kolektibilitas 3, 4, 5 dan hapus buku (HB).
- b) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3, 4, 5.

- c) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah dengan kategori 3, 4, 5, & hapus buku (HB).
- d) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan dengan kategori kolektibilitas 3, 4, 5.

32) *Satpam*

- a) Melaksanakan penjagaan bank serta bertanggung jawab pada keamanan bank.
- b) Melakukan pelayanan kepada nasabah yang datang.

33) *Officeboy (OB)*

- a) Membantu pengarsipan.
- b) Menjaga kebersihan dan inventarisasi dokumen bank.

34) *Drive*

- a) Mengemudikan dan merawat mobil operasional bank.
- b) Melakukan pelayanan terhadap karyawan.

5. Budaya Kerja BNI Syariah⁴⁸

a. *Amanah*

- 1) Jujur dan menepati janji.
- 2) Bertanggung Jawab.
- 3) Bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik.
- 4) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah.
- 5) Melayani melebihi harapan.

b. *Jamaah*

- 1) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif.
- 2) Membangun sinergi secara profesional.
- 3) Membagi pengetahuan yang bermanfaat.

⁴⁸ Dokumen PT. Bank BNI Syariah KC Yogyakarta.

- 4) Memahami keterkaitan proses kerja.
- 5) Memperkuat kepemimpinan.

Untuk lebih melekatkan persaudaraan antara pegawai bank BNI Syariah Yogyakarta setiap senin hingga jumat, para pegawai rutin untuk melakukan *breafing* pagi yang biasanya membahas tentang informasi-informasi terupdate di dalam perbankan dan untuk mengevaluasi kekurangan para pegawai, dan sebelum itu rutin membaca beberapa ayat al-Qur'an, di akhir *breafing* petugas membacakan doa penutup dan mengikrarkan yel-yel dengan semangat yaitu "HASANAH TITIK, HASANAH TITIK, HASANAH TITIK, ALLAHUAKBAR".

6. Produk dan Layanan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta⁴⁹

a. Pendanaan (*Funding*)

1) Tabungan

a) BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

b) BNI SimPel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia dibawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

c) BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai

⁴⁹ <https://www.bnisyariah.co.id> diakses pada tanggal 07 April 2018.

keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

d) BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

e) BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

f) BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

g) BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad mudharabah atau wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang rupiah.

h) BNI Tapenas iB Hasanah

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

i) BNI TabunganKu iB Hasanah

BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad wadiah dalam mata uang rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

2) Deposito

BNI Deposito iB Hasanah yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

3) Giro

BNI Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

b. *E-Banking (Electronic Banking)*

E-banking (Electronic Banking) merupakan kegiatan transaksi bank mulai dari transfer, pembayaran, cek saldo dan transaksi lainnya melalui internet dengan website resmi milik bank BNI Syariah yang dilengkapi sistem keamanan. Manfaat dari *E-Banking* yaitu pelayanan cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana, yaitu bisa melalui smartphone, Komputer, laptop/note book, dan sebagainya. Ada beberapa jenis layanan *E-banking*, diantaranya:

1) *ATM (Automatic Teller Machine)*

ATM (Automatic Teller Machine) sebuah alat elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang *teller*.

ATM Bank BNI Syariah bisa digunakan untuk cek saldo, transfer uang, penarikan tunai, pembayaran, dan lain sebagainya. ATM Bank BNI Syariah terletak di lokasi-lokasi yang strategis, seperti restoran, pusat perbelanjaan, bandar udara, stasiun kereta api, terminal bus, pasar swalayan, dan kantor-kantor Bank BNI Syariah sendiri.

2) *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan bank yang melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan *Mobile Banking* dapat digunakan dengan menggunakan menu yang sudah tersedia melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah. Fitur-fitur layanan *Mobile Banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening,); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, internet), pembelian pulsa, dan berbagai fitur lainnya.

3) *SMS Banking*

SMS Banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui *teller* atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lainnya hanya dengan melalui *SMS Banking*. *SMS Banking* punya keunggulan dibanding *internet banking*, karena tidak membutuhkan jaringan internet, terutama bagi warga yang ada di desa yang tak bisa selalu terhubung internet. Karena itu, *SMS banking* dianggap bisa menjadi solusi atas permasalahan tersebut. Selain masalah koneksi internet, *SMS Banking* juga bisa dilakukan oleh para nasabah yang tak memiliki smartphone tetapi ingin melakukan transaksi secara mudah, cepat, dan praktis.

4) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan kegiatan transaksi bank mulai dari transfer, pembayaran, cek saldo dan transaksi lainnya melalui internet. Layanan ini dapat di akses melalui website resmi milik Bank BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id) yang dilengkapi sistem keamanan.

5) TapCas iB Hasanah

Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu pembayaran elektronik *co-branding* antara BNI Syariah dan BNI dengan menggunakan logo BNI Syariah dan BNI yang diterbitkan oleh BNI dengan disain khusus BNI Syariah, serta dipasarkan oleh BNI Syariah. Kartu TapCash iB Hasanah dipergunakan untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah dan halal.

c. Kartu Kredit Syariah

Bank BNI Syariah mengeluarkan kartu kredit yang di beri nama iB Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga yang diterima di seluruh tempat bertanda MasterCard dan semua ATM yang bertanda CIRRUS di seluruh dunia yang diterbitkan oleh BNI Syariah dengan akad sebagai berikut:

1) Akad Kafalah

BNI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB Hasanah Card timbul dari transaksi antara pemegang iB Hasanah Card dengan Merchant, dan atau penarikan tunai.

2) Akad Qardh

BNI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB Hasanah Card atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.

3) Akad Ijarah

BNI Syariah adalah penyedia jasa system pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iB Hasanah Card. atas Ijarah ini, pemegang iB Hasanah Card dikenakan annual membership Fee.

7. Syarat Pembukaan Rekening Tabungan, Deposito dan Giro⁵⁰

a. Pembukaan Rekening Badan Usaha

1) Syarat Dasar

- a) Foto Copy KTP Pengurus
- b) Foto Copy SIUP
- c) Foto Copy NPWP
- d) Foto Copy TDP, TDR, SIUJK, dan lain-lain (sesuai bidang usaha)
- e) Foto Copy Akte Pendirian (s/d perubahan terakhir)
- f) Pengesahan Menteri Kehakiman dan Berita Negara
- g) Aplikasi Pembukaan Rekening
- h) Formulir KYC Non Perorangan
- i) Formulir FATCA Non Perorangan

2) Syarat Tambahan

- a) Surat Keterangan Domisili
- b) Surat Referensi (dari bank lain/BNI lain)
- c) Tidak termasuk DHN
- d) Kartu Contoh Tanda Tangan
- e) Surta Perjanjian Giro

b. Pembukaan rekening perorangan

1) Syarat Dasar

- a) WNI: Menyerahkan Foto Copy KTP
- b) WNA: Menyerahkan Foto Copy Pasport

⁵⁰ Dokumen PT. Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

- c) Aplikasi Pembukaan Rekening
 - d) Formulir FATCA
 - e) Foto Copy NPWP
 - f) Surat Perjanjian Giro
 - g) Tidak termasuk DHN
 - h) Kartu Contoh Tanda Tangan
 - i) Surat Referensi (dari bank/BNI lain)
- 2) Syarat Tambahan
- a. Formulir Persetujuan Orang Tua (khusus tunas)
 - b. Formulir Pemberi Dana (khusus: IRT, Pelajar, pensiunan, tidak bekerja)
 - c. WNA: Foto Copy KITAS

B. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Pada era globalisasi saat ini, persaingan bisnis pada dunia perbankan semakin ketat. Suatu produk yang akan diterima dan yang akan bertahan dalam kompetisi pasar adalah produk yang dapat memberikan kepuasan maksimal pada nasabah. Selain itu kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank merupakan salah satu faktor yang dapat menarik minat nasabah untuk membeli, disamping harga, bentuk maupun kualitas produk. Jika nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh bank, maka nasabah akan menjadi loyal terhadap bank. Kualitas pelayanan bank dimaksudkan sebagai usaha untuk memenuhi harapan nasabah, sedangkan harapan nasabah tidak selamanya sama. Seiring dengan berjalannya waktu, harapan nasabah terhadap kualitas pelayanan akan berbeda dan terus akan berkembang.⁵¹

⁵¹ Wirdayani Wahab, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syari'ah di Kota Pekanbaru*, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahaputra Riau, Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam, Volume 2, Nomor 1, Januari-Juni 2017, Hlm. 51.

Kemajuan teknologi mengakibatkan bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Maka perbankan syariah harus memanfaatkan media digital dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. *Financial Technology* (FinTech) merupakan inovasi layanan keuangan berbasis digital, istilah ini digunakan untuk menyebut suatu inovasi di bidang jasa finansial melalui media digital, sehingga diharapkan bisa memfasilitasi proses transaksi keuangan yang lebih aman, modern, efektif dan efisien.

Perbankan syariah dalam hal ini memerlukan strategi yang tepat dan akurat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Menurut penelitian Parasuraman et.al (1990), dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).⁵²

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*. Inovasi yang diberikan melalui digitalisasi perbankan yaitu pembukaan rekening secara online melalui website resmi Bank BNI Syariah, *Marketing Kit*, Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Hasanah Personal, Aplikasi YAP!, *E-Banking (Electronic Banking)*.⁵³

⁵² 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, hlm, 44-45.

⁵³ Wawancara dengan Ivon Hardiyanto selaku *Sub Branch Manager* (SBM) Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta, pada tanggal 05 Februari 2018.

Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan, khususnya pada dimensi reliabilitas (*reliability*) dan dimensi bukti fisik (*tangibles*). Strategi yang digunakan Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:⁵⁴

1. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan layanan secara benar. Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam menyampaikan layanan kepada nasabah, khususnya di bagian *customer service* menggunakan aplikasi *Marketing Kit*, yaitu sebuah media aplikasi berbasis digital yang berisikan produk-produk tabungan, keuntungan, bagi hasil, fitur, tarif serta fasilitas yang di tawarkan oleh perusahaan. Tujuan dari *Marketing Kit* diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat, cepat, tepat dan tanpa membuat kesalahan apapun dalam menyampaikan layanan. Berikut tampilan Aplikasi *Marketing Kit* Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta:

⁵⁴ *Ibid.*

Gambar 3.1
Tampilan Aplikasi Marketing Kit
Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas. Strategi yang digunakan oleh petugas *frontliner* Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta pada bagian ini yaitu memberikan sambutan dengan senyum, salam, sapa sampai akhir layanan (*Greeting*) dan membangun hubungan yang baik dengan nasabah, menciptakan kenyamanan, menginformasikan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh nasabah (*Relationship*). Hal ini dibuktikan oleh petugas *frontliner* dengan cara:

a. Satpam

Ketika nasabah datang, satpam dengan sigap selalu membukakan pintu untuk nasabah tanpa terkecuali. Selain itu, satpam Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta selalu memberikan bantuan kepada nasabah yang sedang kebingungan dengan cara menanyakan keperluannya apa kepada nasabah dan selanjutnya memberikan arahan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Ataupun ketika ada nasabah yang datang untuk meminta bantuan kepada satpam, satpam Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta selalu sigap membantu.

b. *Customer Service* (CS)

Customer Service Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta sangat ramah kepada nasabah yang datang untuk melakukan transaksi denganya. Terlihat sekali *Customer Service* dengan sigap membantu dan mengatasi semua persoalan yang dimiliki oleh nasabah. Sebelum menghadapi nasabah, *Customer Service* selalu mempersiapkan diri dengan baik ketika hendak memulai pekerjaannya. Mempersiapkan peralatan atau dokumen yang diperlukan ketika bertransaksi dengan nasabah, seperti formulir pembukaan rekening, kotak box yang berisi buku tabungan dan kartu debit, alat tulis dan lain sebagainya. Tujuannya adalah, agar memberikan kesan baik, kesan sopan, serta kesan nyaman ketika menghadapi nasabah.

c. *Teller*

Teller Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta selalu terlihat antusias ketika berjumpa dengan nasabah. Selalu tersenyum dan selalu terlihat ringan seperti tidak ada beban yang mengganggu pekerjaannya. Mempersiapkan peralatan seperti *personal computer*, *passbook printer*, pinpad, mesin hitung uang, alat tulis, formulir

pengambilan modal, penyetoran modal, slip transaksi nasabah dan lain sebagainya. Mengawali nasabah dengan standar *Greeting* sebagai berikut:

- 1) Berdiri.
 - 2) Memanggil antrian.
 - 3) Tersenyum dan kontak mata.
 - 4) Mengucapkan salam.
 - 5) Memperkenalkan diri.
 - 6) Menawarkan bantuan.
 - 7) Menanyakan nama nasabah dan menggunakannya selama pelayanan.
3. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan nasabah (*confidence*), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah. Petugas *frontliner* Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta memberikan perhatian dan pelayanan kepada nasabah dengan sepenuh hati, ikhlas, dan antusias (*Attention*), memberikan rasa aman dan bangun rasa kepercayaan agar nasabah menjadi loyal terhadap bank (*Trust*) serta melakukan *intimacy* saat mengawali/selama/mengakhiri layanan bisa berupa:

- d. Terimakasih Bapak/Ibu telah datang ke BNI Syariah.
 - e. Silahkan menikmati permennya Bapak/Ibu
 - f. Hati-hati dijalan Bapak/Ibu
 - g. Dan lain sebagainya.
4. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah. Petugas *frontliner* Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dituntut untuk memberikan rasa

empati dan kepedulian terhadap keluhan/masalah yang di sampaikan oleh nasabah serta selesaikan keluhan/masalah nasabah dengan cara memberikan solusi sesuai dengan keluhan/masalah yang disampaikan oleh nasabah (*Service Recovery*). Berikut adalah proses penanganan keluhan nasabah yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta:

- a. Nasabah menyampaikan keluhannya kepada *Customer Service*.
 - b. *Customer Service* menanggapi dan menerima keluhan tersebut dengan penuh rasa empati.
 - c. *Customer Service* melakukan investigasi terhadap nasabah yang bersangkutan, dengan cara menyesuaikan data apakah pemilik rekening sudah sesuai dengan pemiliknya atau belum.
 - d. *Customer Service* melakukan identifikasi masalah tersebut, yakni *Customer Service* menggali permasalahan dengan menanyakan kronologis kejadian yang menjawab pertanyaan, bagaimana, kapan, dan dimana kejadian tersebut berlangsung.
 - e. *Customer Service* menawarkan solusi kepada nasabah.
 - f. Jika solusi yang ditawarkan oleh *Customer Service* diterima oleh nasabah, maka Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta akan melakukan penyelesaian masalah yang telah dikeluhkan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi perusahaan. Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta memberikan inovasi layanan berbasis digital yang terangkum dalam brand BNI Syariah sebagai *Hasanah Lifestyle Bank*. Adapun inovasi layanan yang diberikan oleh Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta adalah sebagai berikut:

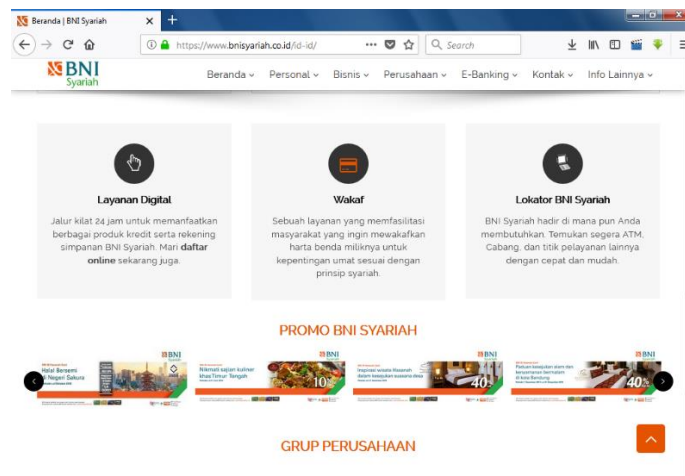
a. APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online)

APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online) merupakan aplikasi yang tersedia di official website BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id) untuk membuka rekening secara online. Aplikasi ini diharapkan nasabah mendapat kemudahan dalam membuka rekening tidak perlu repot untuk mengantri lama di bank. Berikut cara membuka rekening secara online di website BNI syariah:

- 1) Calon nasabah mendaftarkan diri dengan cara mengisi form pendaftaran melalui website BNI syariah (www.bnisyariah.co.id) lalu klik layanan digital.

Gambar 3.2

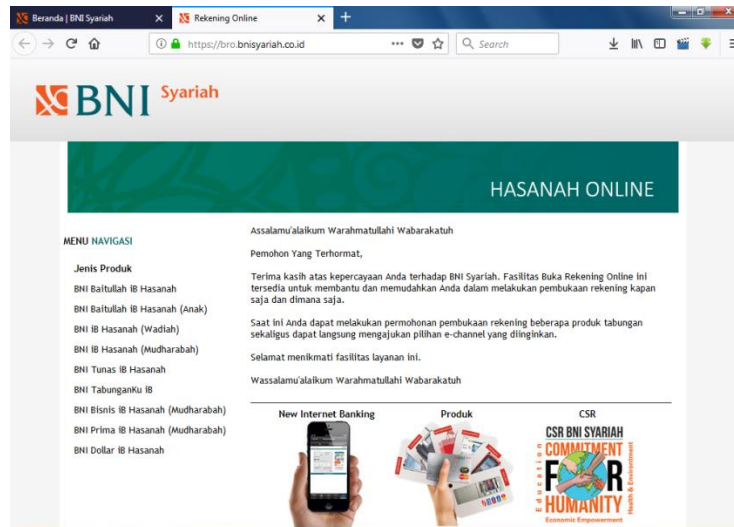
Alur Pembukaan Rekening Secara Online



- 2) Pilih *Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*

Gambar 3.3

Alur Pembukaan Rekening Secara Online

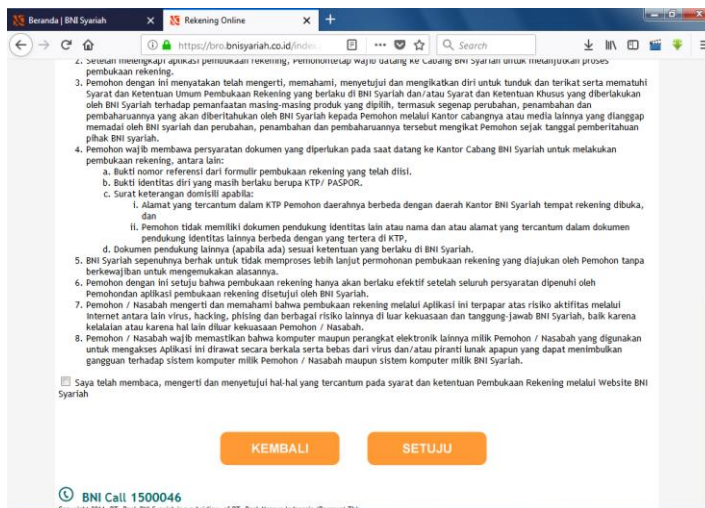


Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

- 3) Klik setuju jika bersedia memenuhi persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Gambar 3.4

Alur Pembukaan Rekening Secara Online



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

- 4) Mengisi Formulir Pembukaan Rekening lalu klik setuju.

Gambar 3.5

Alur Pembukaan Rekening Secara Onlin

The screenshot shows the BNI Syariah online account opening process. The browser address bar indicates the URL: <https://bro.bnisyariah.co.id/index.php/pa>. The page header features the BNI Syariah logo and the text 'HASANAH ONLINE'. Below the header, a yellow banner states: 'Kolom yang ditandai dengan tanda bintang (*) wajib diisi.' (Columns marked with an asterisk (*) are mandatory).

The main content is divided into two sections:

- FORMULIR PEMBUKAAN REKENING** (Account Opening Form):
 - Nama Nasabah: [Text Input]
 - Alias (apabila ada): [Text Input]
 - Nomor Rekening di BNI Syariah: [Text Input]
 - Kantor Cabang BNI Syariah: [Dropdown Menu]
 - Kantor Cabang Pembantu: [Dropdown Menu]
 - Jenis Kelamin: Laki-laki Perempuan
 - Kewarganegaraan: WNI WNA
 - Tempat Lahir: [Text Input]
 - Tanggal Lahir: [Month] [Day] [Year]
 - Status Pernikahan: [Dropdown Menu]
- FASILITAS YANG DIINGINKAN** (Desired Facilities):
 - Hasanah Debit (Kartu ATM/Debit): Reguler (Dengan Nama) Instan (Tanpa Nama)
 - E-Banking: Internet Banking SMS Secure Mobile Secure e Secure SMS Banking
 - SMS Notifikasi: Transaksi Debit (Rp. 500 ribu, Rp. 1 juta, Rp. 5 juta, Rp. 10 juta) Transaksi Kredit (Rp. 500 ribu, Rp. 1 juta, Rp. 5 juta, Rp. 10 juta)
 - Autodebet: Nomor Rekening Tujuan: [Text Input] Atas Nama: [Text Input] Besarnya Autodebet Setoran per Bulan: [Text Input] Jangka Waktu: [Text Input] Tanggal Pendebitan: [Text Input]
 - Sweep Account Online: Nomor Rekening Debit: [Text Input] Nomor Rekening Kredit: [Text Input]

At the bottom of the form, there is a 'Setuju' (I Agree) button and a footer with the BNI Call number 1500046 and copyright information for PT. Bank BNI Syariah.

Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

- 5) setelah semuanya selesai, calon nasabah mendapatkan kode melalui e-mail.
- 6) Bawa kode tersebut ke kantor Bank BNI Syariah terdekat untuk diverifikasi.

- 7) Setelah verifikasi yang di lakukan oleh *Customer Service* selesai, nasabah mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM serta melakukan setoran awal ke *Teller bank*.
 - 8) Pembukaan rekening tabungan selesai.
- b. Aplikasi Wakaf Hasanah

Aplikasi Wakaf Hasanah merupakan aplikasi untuk memfasilitasi wakif dalam berwakaf. Bank BNI Syariah dalam hal ini bekerjasama dengan badan pengelola zakat yang sudah terpercaya, seperti Global Wakaf, Dompot Dhuafa, Rumah Zakat, Yayasan Pesantren Al-Azhar dan Badan Wakaf Indonesia. Wakaf hasanah juga bisa diakses melalui website <https://wakafhasanah.bnisyariah.co.id> atau download aplikasi wakaf hasanah di playstore, wakif bisa memilih sendiri kemana dana wakaf akan di salurkan dan untuk apa dana wakaf digunakan. Berikut tampilan aplikasi wakaf hasanah:

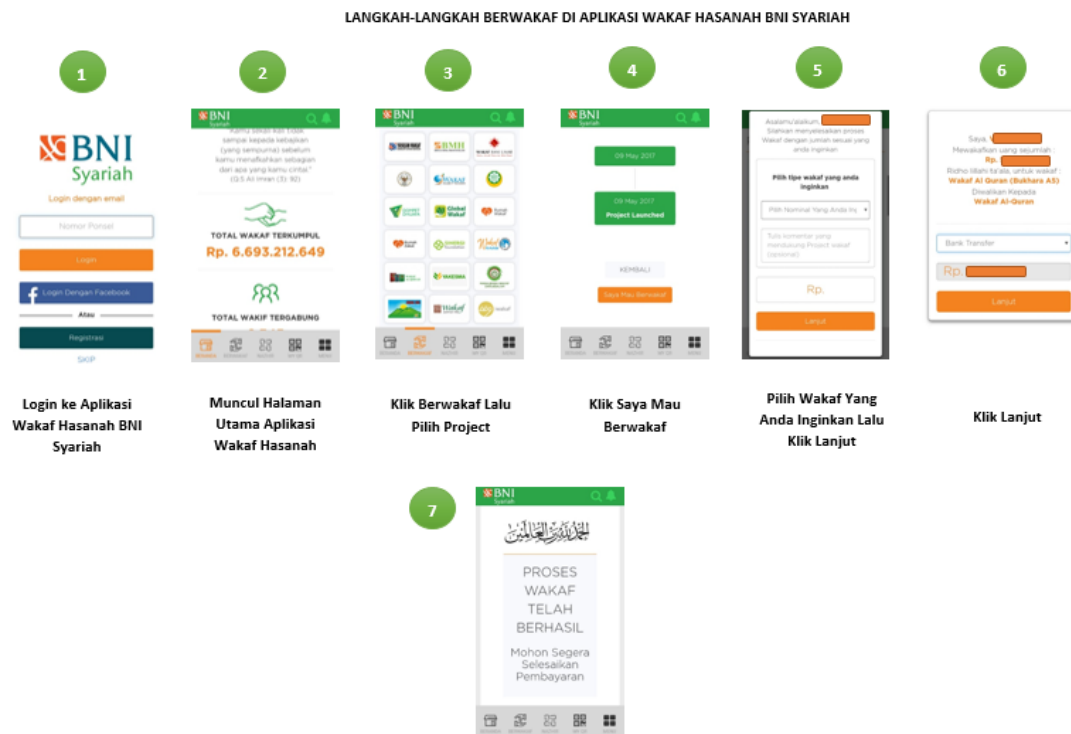
Gambar 3.6

Tampilan Aplikasi Wakaf Hasanah



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Gambar 3.7
Langkah-langkah Berwakaf di Aplikasi Wakaf Hasanah



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Langkah-langkah atau alur berwakaf di aplikasi hasanah adalah sebagai berikut:

- 1) Login ke Aplikasi Wakaf Hasanah BNI Syariah lalu muncul halaman utama.
- 2) Pilih/klik **Berwakaf**, lalu pilih project yang anda inginkan.
- 3) Pilih/klik **Saya Mau Berwakaf**.
- 4) Tuliskan nominal wakaf yang akan anda berikan.
- 5) Klik lanjut jika sudah sesuai.
- 6) Proses wakaf hasanah telah berhasil.
- 7) Untuk menyelesaikan pembayaran wakaf hasanah bisa di transfer melalui mesin ATM, *Mobile Banking* atau *SMS Banking* dengan

cara memasukan nomor rekening tujuan dengan 16 digit Nomor Virtual Account (contoh: 8277081315xxxxxx) lalu masukan nominal tagihan anda, konfirmasi jika sudah selesai bertransaksi.

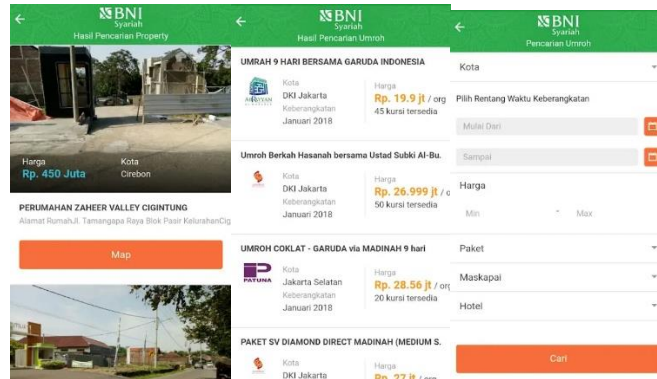
c. Hasanah Personal

Hasanah Personal merupakan aplikasi berbasis android dimana jamaah (masyarakat) dapat dengan mudah mencari paket-paket wisata halal maupun paket-paket umrah dari travel-travel yang sudah bekerja sama dengan BNI Syariah. Terdapat beberapa fitur yang ada di aplikasi Hasanah Personal yaitu pemesanan paket umrah secara online dimana nasabah dapat menentukan sendiri tanggal keberangkatan, maskapai, hotel dan metode pembayaran, pengajuan KPR rumah dengan menampilkan daftar perumahan yang dijual oleh *developer* yang bekerjasama dengan BNI Syariah. Fitur lain dari Hasanah Personal adalah bisa mengajukan pembiayaan secara online, pengajuan hasanah card secara online, simulasi pembiayaan sebagai gambaran nasabah jika ingin mengajukan pembiayaan di BNI Syariah, informasi promo Hasanah Card dan dilengkapi dengan do'a sehari-hari serta do'a untuk haji dan umroh. Berikut tampilan aplikasi Hasanah Personal:

Gambar 3.8

Tampilan Aplikasi Hasanah Personal





Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

d. Aplikasi YAP! (*Your All Payment*)

Aplikasi YAP! (*Your All Payment*) merupakan aplikasi pembayaran untuk transaksi non-tunai (*cashless*) dengan menggunakan smartphone berbasis android tanpa harus menunjukkan kartu debit atau kredit (*cardless*). Selain itu, Aplikasi YAP! juga bisa untuk menyalurkan Zakat, Infaq, Sedekah dan Wakaf dengan cara scan *QR Code* tanpa harus transfer melalui mesin ATM. Berikut cara menggunakan Aplikasi YAP! (*Your All Payment*):

Gambar 3.9
Registrasi Aplikasi YAP! (*Your All Payment*)



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

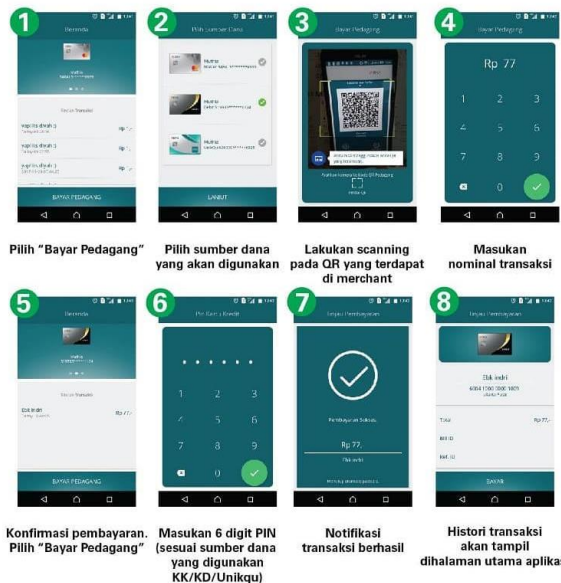
Cara registrasi Aplikasi Yap! (*Your all Payment*) adalah sebagai berikut:

- 1) Buka Aplikasi Yap! (*Your all Payment*), lalu klik Register.
- 2) Baca syarat ketentuan, centang agree, NEXT.
- 3) Pilih bahasa, NEXT.
- 4) Isi informasi pribadi (Nama, kebangsaan, No. KTP), NEXT.
- 5) Isikan alamat pribadi, NEXT.
- 6) Isikan informasi akun (email+password), NEXT.
- 7) Isikan 4 digit nomor OTP yang dikirim via SMS.
- 8) Registrasi berhasil.

Gambar 3.10

**Langkah-langkah penggunaan
Aplikasi YAP! (*Your All Payment*)**

Langkah – Langkah Penggunaan Aplikasi yap!



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta

Lalngkah-langkah penggunaan Aplikasi YAP! (*Your All Payment*) adalah sebagai berikut:

- 1) Pilih **Bayar Pedagang**.
 - 2) Pilih sumber dana yang akan digunakan.
 - 3) Lakukan scanning pada QR Code yang terdapat di *Merchant*.
 - 4) Masukkan nominal transaksi.
 - 5) Konfirmasi pembayaran pilih **Bayar Pedagang**.
 - 6) Masukkan 6 digit PIN (sesuai sumber dana yang diinginkan KK/KD/Unikqu).
 - 7) Notifikasi transaksi berhasil.
 - 8) Histori transaksi akan tampil di halaman utama aplikasi.
- e. *E-Banking (Electronic Banking)*

1) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan kegiatan transaksi bank mulai dari transfer, pembayaran, cek saldo dan transaksi lainnya melalui internet. Layanan ini bisa diakses melalui website resmi milik Bank BNI Syariah (www.bnisyariah.co.id) yang dilengkapi sistem keamanan.

2) *Mobile Banking*

Mobile Banking merupakan layanan perbankan yang bisa diakses melalui smartphone berbasis android yang terkoneksi jaringan internet. Keunggulan terbaru dari *Mobile Banking* BNI Syariah yaitu bisa melakukan pemblokiran kartu debit tanpa harus datang atau menghubungi kantor Bank BNI syariah.

3) SMS Banking

SMS Banking merupakan layanan perbankan dengan menggunakan handphone. Transaksi yang bisa dilakukan oleh nasabah yaitu cek saldo, transfer, pembayaran. Daftar Syntax BNI SMS Banking terlampir.

4) ATM (*Automatic Teller Machine*)

ATM (*Automatic Teller Machine*) merupakan alat atau mesin elektronik yang bisa digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai ataupun non-tunai tanpa harus datang ke kantor Bank BNI Syariah. ATM Bank BNI Syariah terletak di tempat strategis seperti hotel, bandara, stasiun, terminal, pusat perbelanjaan, dan lain-lain. Keunggulan yang menarik dari ATM Bank BNI Syariah yaitu nasabah BNI Syariah yang mempunyai kartu ATM BNI Syariah dapat melakukan transaksi di ATM Bank BNI Konvensional tanpa dikenakan biaya administrasi.

5) TapCash iB Hasanah

TapCash iB Hasanah merupakan kartu uang elektronik pengganti uang tunai. Kartu ini bisa di isi ulang dan bisa digunakan untuk transaksi di gerbang tol dan *merchant-merchant* yang sudah bekerja sama dengan BNI Syariah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus

melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas. Oleh karena itu, inovasi layanan harus dilakukan oleh perbankan syariah, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi perbankan yang bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi biaya dan layanan nasabah.

Strategi Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu melalui digitalisasi produk perbankan, diantaranya:

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 (Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, ATM, TapCash iB Hasanah*.

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.

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 Chrismastianto, *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/>