

**Peran Customer Service Dalam Penyampaian Produk
Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Syariah
(STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH KCP PATI)**



TUGAS AKHIR

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

BAYU CANDRA SETIAWAN

NIM : 1605015058

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2019

Nurudin, SE., MM.

Desa Sukodono RT 01 RW 04

Kec. Bonang, Kab. Demak

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar

Hal : **Naskah Tugas Akhir**

A.n. Sdr. Bayu Candra Setiawan

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Walisongo

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan sebelumnya, bersama ini saya kirimkan naskah tugas akhir saudara :

Nama : Bayu Candra Setiawan

Nim : 1605015058

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

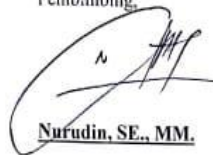
Judul : **Peran Customer Service Dalam Penyampaian Produk Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Syariah (STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH KCP PATI)**

Dengan ini saya mohon kiranya tugas akhir saudara tersebut dapat segera di munaqosahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Semarang, 14 Oktober 2019

Pembimbing,



Nurudin, SE., MM.

NIP. 19900523 201503 1004



KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp (024) 7608454 Semarang50185

Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Tugas Akhir : Bayu Candra Setiawan

NIM : 1605015058

Judul : **Peran Customer Service Dalam Penyampaian Produk Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Syariah (Studi Kasus di Bank BRI Syariah KCP Pati)**

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Program Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat Cumlaude/Baik/Cukup, pada tanggal 23 Oktober 2019 dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2018/2019.

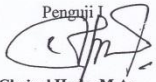
Semarang, 23 Oktober 2019

Ketua


Dr. H. Imam Yahya, M.Ag

NIP.197004101995031001

Penguji I


Choirul Huda, M.Ag

NIP.197601092005011002




Sekretaris


H. Johan Arifin, S.Ag., M.M.

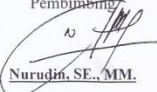
NIP.197109082002121001

Penguji II


Dra. Hj. Nur Huda, M.Ag

NIP. 196908301994032003

Pembimbing


Nurudin, SE., MM.

NIP.199005232015031004

MOTTO

“Man Jadda Wa Jadda”

“Siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan berhasil”

(Al-Hadist)

PERSEMBAHAN

1. Untuk Bapakku dan Ibuku tercinta yang senantiasa mendukung dalam setiap langkahku dan selalu memberikan do'a dan dukungan yang tulus, ikhlas dan moril serta materil. Ini adalah sebagai perjuangan dari cita-citaku. Do'a dan dukungan mu senantiasa terus ku harapkan agar langkah esok terus lebih baik dari kemarin.
2. Untuk adikku yang ku sayangi semoga cita-cita mu berhasil dan selalu berbakti kepada orang tua
3. Keluarga besar ku yang telah memberikan aku semangat dan motivasi setiap saat dan pertolongan yang senantiasa takkan aku lupakan.
4. Bapak dan Ibu dosen studi D3 Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu yang bermnfaat jasa mu akan selalu ku kenang.
5. Seluruh staff BRI Syariah KCP Patiyang membantu dalam penyusunan tugas akhir ku ini.
6. Buat teman-temen ku D3 PBSB yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Deklarasi

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain. Kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 20 Oktober 2019

Deklarator,



Bayu Candra Setiawan

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 BRI Syariah KCP Pati. 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 BRI Syariah KCP Pati.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan Bank BRI Syariah KCP Pati dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi layanan berbasis digital, yaitu Aplikasi Mobile Banking BRIS, Aplikasi E-Form, E-Registration. Layanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*) dan buktifisik (*tangibles*).

Kata kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Produk Perbankan

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang telah merindhai dan mengilhami selama masa penulisan. Tanpa ridha dan ilham-Nya penulis tidak mampu untuk mempersembahkan Tugas Akhir ini. Sholawat serta salam tidak henti-hentinya penulis haturkan kepada kekasih Allah, dan junjungan kita Nabi agung Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kejalan yang benar.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan program studi D3 Perbankan Syariah di fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Walisongo Semarang, sebagai penulis pemula tidak akan mudah untuk menulis sebuah tugas akhir yang bermutu tinggi maka dengan kerendahan hati penulis akan menyajikan sebuah karya tulisan atau Tugas Akhir dengan judul “STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CUSTEMER SERVICE MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH KCP PATI).”

Pernyataan terimakasih sangat dalam penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Imam Taufiq, M.Ag, selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saifullah, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Dr.A.Turmudzi, S.H, M.H, selaku Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah.

4. Bapak Nurudin, S.E., M.M., selaku Dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Kepada keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta keluarga besar program D3 di UIN Walisongo Semarang dan seluruh dosen yang telah memberi ilmu dan membimbing hingga terciptanya karya ini.
6. Bapak Eddy Wiguna selaku Manager di Bank BRI Syariah KCP Pati beserta staf dan karyawan yang berkenan memberikan data dan informasinya.
7. Perpustakaan Universitas dan Fakultas yang telah meminjamkan buku-buku yang diperlukan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.

Penulis percaya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis akan sangat berterimakasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Semarang, 14 Oktober 2019

Penulis,

Bayu Candra Setiawan

1605015058

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Tinjauan Pustaka.....	8
E. Metode Penelitian.....	9
F. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi.....	14
B. Kualitas Pelayanan.....	15
C. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	20
D. Customer Service.....	21
E. Digitalisasi Perbankan.....	23

BAB III GAMBARAN UMUM BANK BRI SYARIAH KCP PATI

A. Sejarah Perusahaan.....	25
B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	26
C. Ruang Lingkup Usaha.....	35

BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Syariah.....	44
B. Peran Customer Service dalam penyampaian produk melalui digitalisasi Produk Perbankan Syariah.....	49

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Tampilan website BRISyariah
- Gambar 4.2 Tampilan layanan-layanan BRI Syariah
- Gambar 4.3 Tampilan pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.4 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.5 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.6 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.7 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.8 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.9 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.10 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.11 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.12 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.13 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.14 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.15 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.16 Alur pembukaan rekening secara online
- Gambar 4.17 Alur pembukaan rekening secara online

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

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

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.

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.

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. 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.

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

Pelayanan 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. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterimanya bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing-masing individu. Sebagian besar perusahaan-perusahaan khususnya yang berorientasi terhadapkepuasan pelanggan pasti memiliki sebuah layanan customer service bagi pelanggannya.

Layanan ini merupakan salah satu strategi perusahaan untuk lebih dekat dengan pelanggannya dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Strategi tersebut dikembangkan untuk mendapatkan loyalitas pelanggan sehingga dapat bertahan dalam persaingan pasar yang semakin ketat akhir-akhir ini. Biasanya persepsi pelanggan terhadap perusahaan akan terbentuk dari cara pelayanan perusahaan tersebut. Dengan kondisi tersebut, maka perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan keterampilan dalam pemberian pelayanan customer service kepada pelanggan. Perusahaan yang mampu memberikan pelayanan customer service dengan baik akan mampu menguasai dan mendominasi pasar.

Customer Service (CS) adalah salah satu aktor dalam perusahaan yang langsung berhubungan dengan pelanggan. Citra perusahaan secara langsung dapat ditangkap oleh pelanggan melalui Customer service. Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer service yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, keterampilan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, customer service dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang di berikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang Customer Service harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas Customer Service dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Tentu saja dalam hal ini *Customer Service* 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.² 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).³

Bank BRI Syariah KCP Pati adalah salah satu industri perbankan syariah yang difokuskan hanya untuk pelayanan seperti membuka rekening, setoran atau penarikan tunai, dan lain sebagainya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, Bank BRI Syariah KCP Pati dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari *Customer Service* saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital.

²Ina 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.

³<https://petajatim.id/digitalisasi-layanan-perbankan-nasional/amp/>
diakses pada tanggal 2 April 2019

Salah satu inovasi yang diberikan melalui digitalisasi perbankan diantaranya pembukaan rekening secara online melalui website resmi Bank BRI Syariah. Dengan cara seperti ini maka proses pelayanan tidak memakan waktu lama, awalnya pelayanan pembukaan rekening memerlukan waktu sekitar 15 menit atau bahkan bisa lebih, dengan pelayanan bank yang dilakukan secara online maka proses pelayanan akan menjadi singkat. Selain itu ada inovasi layanan lain yang menggunakan aplikasi digital diantaranya Aplikasi Mobile Banking BRIS, Aplikasi E-Form, E-Registration, *Informasi produk-Produk BRIS*, *Informasi Lokasi Kantor Cabang*, *ATM BRIS* dan Masjid Terdekat sesuai lokasi terdekat, Informasi Promo BRIS.

Pesatnya perkembangan teknologi yang secara geografis serta perkembangannya pola pikir masyarakat dalam mengakses layanan keuangan yang semakin modern maka perbankan syariah hendaknya benar-benar mengetahui pentingnya perannya teknologi digital dalam suatu pemasaran produk. oleh karena itu penulis tertarik mengambil judul mengenai “STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN SYARIAH (STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH KCP PATI)”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

1. Apa Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan syariah di Bank BRI Syariah KCP Pati?
2. Bagaimana peran Customer Service dalam penyampaian produk melalui digitalisasi produk perbankan syariah di Bank BRI Syariah KCP Pati?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Strategi dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi perbankan syariah yang ada di Bank BRI Syariah KCP Pati
2. Untuk mengetahui peran Customer Service dalam penyampaian produk melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah KCP Pati.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis:
 - a. Memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam Ilmu Perbankan Syariah.
 - b. Menambah wawasan mengenai penerapan digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah KCP Pati.

- c. Penulis akan lebih mengenal produk digitalisasi perbankan di Bank BRI Syariah KCP Pati.
2. Bagi Bank BRI Syariah KCP Pati:
 - a. Mengetahui kekurangan yang ada dalam penerapan digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah KCP Pati.
 - b. Mengetahui bagaimana penerapan digitalisasi produk perbankan yang benar.
 3. Bagi Akademik Hasil penelitian akan menambah referensi yang berkaitan dengan digitalisasi produk perbankan, dan juga menambah kepustakaan.

D. Tinjauan Pustaka

Untuk membantu penelaahan yang lebih mendetail terkait dengan tema yang diangkat oleh penulis dalam penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Customer Service Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah KCP Pati”, maka penulis mencoba melakukan tinjauan pustaka terkait dengan tema tersebut. Beberapa referensi yang dijadikan rujukan oleh penulis diantaranya:

1. Jurnal yang berjudul “*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”. Karangan Fitriyanti Yuniar,

yang menjelaskan tentang Strategi Pemasaran Pelayanan E-Banking.

2. Jurnal yang berjudul “*Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*”, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung”. Karangan Nina Indah Febriana, yang menjelaskan Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah.

E. Metodologi Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan

Sebagai upaya penyelesaian Tugas Akhir, penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek yang diteliti dengan cara mendeskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks khusus secara ilmiah, dan memanfaatkan metode ilmiah untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Dimana penelitian ini menggunakan sistem pengumpulan data yang berupa narasi dan dokumen, penelitian ini lebih menonjolkan penerapan digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah KCP Pati. Kemudian jenis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kemudian menggali lebih dalam serta

menganalisis perkembangan digitalisasi produk perbankan yang ada.

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya dibedakan menjadi:

a. Data Primer

Data dalam penelitian ini secara langsung diperoleh dari sumber data asli. Data primer didapat dari dokumen-dokumen di Bank BRI Syariah KCP Pati serta hasil wawancara langsung dengan karyawan. Selanjutnya, informasi yang sudah didapat akan dikelola lebih lanjut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang diolah lebih lanjut, disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Pada umumnya, data sekunder dijadikan penunjang data primer. Data ini diperoleh dari buku-buku referensi dan jurnal karya orang lain yang isinya dapat membantu melengkapi data yang berkaitan dengan objek penelitian

3. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan tempat objek secara langsung dengan mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan

permasalahan yang akan diteliti. Penelitian ini mencatat data-data yang terlampir dalam prosedur pemberian pembiayaan murabahah. Dalam penelitian ini metode observasi yang digunakan yaitu observasi non partisipan, karena peneliti tidak terlibat langsung dengan prosedur tersebut.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih dengan bertatap muka untuk menggali informasi-informasi penting yang dibutuhkan. Dalam menggali informasi yang lebih terkait dengan permasalahan, penulis mewawancarai karyawan Bank BRI Syariah KCP Pati.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah menganalisis dokumen-dokumen yang sudah didapat. Penulis menganalisa data-data yang tercantum dalam dokumen untuk mengupas lebih dalam permasalahan yang akan diteliti. Tujuan dari metode ini adalah untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang melalui media tertulis dan dokumen yang diperoleh.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang sudah diperoleh dari hasil catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi dengan cara

mengklasifikasikan data ke dalam kategori. Setelah itu penulis membuat kesimpulan agar permasalahan yang dibahas mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang bertujuan untuk mengungkapkan kejadian/fakta, keadaan, fenomena, variabel, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan gambaran dalam penulisan Tugas Akhir ini secara menyeluruh, penulis menguraikan secara global setiap bab yang terdiri dari beberapa sub bab yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bagian ini penulis menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis membahas pengertian secara global tentang topik yang akan dibahas yaitu strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah KCP Pati, serta tinjauan umum mengenai penerapan digitalisasi produk perbankan.

BAB III: GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang sejarah berdirinya Bank BRI Syariah KCP Pati, visi dan misi, susunan pengurus dan pengelola, struktur organisasi, dan produk-produk yang ada di Bank BRI Syariah KCP Pati.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menjelaskan keseluruhan hasil dari penelitian yang sudah diuraikan.

BAB V: PENUTUP

Bab ini terdiri atas kesimpulan dari pada pembahasan, saran yang ditujukan untuk penulis, dan juga penutup.

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN****DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

BAB II

LANDASAN TEORI

A. 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 bersistem 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 mengetahuinya⁴

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 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 lainlain.⁵ Dengan kata lain definisi strategi adalah rumusan perencanaan yang menyeluruh tentang bagaimana perusahaan akan mencapai misi dan tujuannya.⁶

B. 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

⁴Iban Sofyan, S.E., M.M, Manajemen Strategi: Teknik Penyusunan serta Penerapannya untuk Pemerintah dan Usaha, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 3

⁵Abdul Rivai, Darsono Prawironegoro, Manajemen Strategis: Kajian Manajemen Strategis Berdasarkan Perubahan Lingkungan Bisnis, Ekonomi, Sosial, dan Politik, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 9.

⁶J David Hunger, Thomas L. Wheelen, Manajemen Strategis, (Yogyakarta: Andi, 2003), hlm.16.

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 persepsi terhadap layanan melebihi layanan yang diharapkan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila persepsi terhadap layanan lebih jelek dibandingkan layanan yang diharapkan pelanggan, 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.⁷

Dalam industri jasa, khususnya industri perbankan, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan. Manajemen harus memahami keseluruhan layanan yang ditawarkan dari sudut pandang nasabah. Pelayanan yang terbentuk dari sudut pandang nasabah dapat memberikan nilai lebih terhadap produk yang ditawarkan. Perusahaan harus mewujudkan kualitas yang sesuai dengan syarat-syarat yang dituntut oleh nasabah. Dengan kata lain, kualitas adalah kiat yang konsisten dan efisien untuk memberikan kepada nasabah

⁷Fandy Tjiptono, Ph.D, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 3*, (Yogyakarta: Andi, 2017), hlm. 142-143.

apa yang mereka inginkan dan harapkan. Layanan yang berkualitas telah dirasakan sebagai suatu keharusan dalam industri perbankan. Saat ini sektor perbankan dituntut untuk terus menyesuaikan tuntutan perubahan sesuai keinginan (need) dari nasabah (Parasuraman et.al,1998).

Sedangkan Gronroos, 1984, seperti yang dikutip oleh L Suryanto, FX Sugiyanto dan Sugiarti, 2002, menyatakan bahwa kualitas layanan adalah fungsi dari apa yang diterima secara aktual oleh pelanggan (kualitas teknis) dan bagaimana cara layanan tersebut disampaikan (kualitas fungsional).

Kualitas layanan yang baik yang mampu menciptakan kepuasan nasabah dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan keunggulan bersaing. Hal tersebut ditunjukkan dalam penelitian Zeithaml (dalam Chang & Chen, 1998) dimana dalam penelitian tersebut peneliti menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap produk perusahaan sebagai bagian dari rasa puas serta adanya kemauan untuk membayar lebih dan keengganan untuk berpindah ke produk lain. Dengan demikian, berarti kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Hasil peneliti, Chang & Chen (1998) yang meneliti dampak orientasi pasar terhadap kinerja perusahaan dalam konteks perusahaan. Jasa juga ditunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai keterkaitan erat dengan peningkatan keunggulan bersaing.

Ada 5 (lima) hal pokok dalam merencanakan pemberian pelayanan⁸, diantaranya:

- 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 penanggungjawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang 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

⁸Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 146-156.

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 bisamemudahkan nasabah bank untuk bertransaksi. 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 sbagai media aktivitas bisnis, karena kontribusinya terhadap efesiensi 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 Awarness*, kesediaan pribadi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan.
- 2). *Anthusiasim*, 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.

C. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi kualitas pelayanan adalah upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayananyang 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,⁹ diantaranya:

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 waktu).
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.

⁹Fandy Tjiptono, Ph.D, Gregorius Chandra, *Service, Quality, Satisfaction* Edisi 4, (Yogyakarta: Andi, 2016), hlm.137

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.

D. Customer Service

Customer Service adalah posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan terhadap pelanggan, memberikan informasi dan mengatasi keluhan tentang produk yang dihadapi oleh nasabah.

Adapun beberapa fungsi atau tanggung jawab dari customer service antara lain¹⁰ :

- a. Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk-produk maupun syarat-syarat serta tata cara prosedurnya.

¹⁰<http://miftahfaazi.blogspot.com/2017/05/pengertian-tugas-dan-tanggung-jawab.html>

- b. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan nasabah.
- c. Melayani percetakan cek atau bilyet Giro.
- d. Melakukan permintaan nasabah untuk pemblokiran, baik rekening giro maupun tabungan.
- e. Melayani penutupan rekening giro atas permintaan nasabah sendiri karena ketentuan Bank (yang telah disepakati nasabah) maupun karena peraturan Bank Indonesia.
- f. Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari nasabah.
- g. Melayani nasabah yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
- h. Melayani nasabah yang ingin pindah ke cabang lain.
- i. Melayani nasabah dalam hal ada permintaan tembusan rekening giro.
- j. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, inkaso, pemindahan-bukuan rekening antar nasabah, auto save, surat referensi Bank, dan sebagainya.
- k. melayani transaksi transfer masuk berikut melakukan pemeriksaan kebutuhan tanda bukti dari nasabah dengan data-data yang ada pada surat pemberitahuan kiriman uang (SPUK) dan membubuhkan paraf pada SPUK.

1. Menyiapkan administrasi berupa kartu-kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah, dan input data Customer facility. Dan tugas-tugas lainnya yang ditunjuk oleh atasan.

E. Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan merupakan sebuah terobosan dalam perkembangan produk produk perbankan yang kenalkan melalui system. Pada era digital sekarang ini, kita semakin merasakan perkembangan teknologi informasi dan internet yang semakin canggih. Perubahan ini tentunya dapat berpengaruh positif pada proses sehari-hari. Seperti pada digitalisasi layanan perbankan yang merupakan faktor kunci dalam mengatasi persaingan di lapangan.¹¹ Daya saing usaha sekarang ini ditentukan dari inovasi yang dapat memudahkan pelanggan. Intinya tetap pada customer-centric, namun harus dapat mendorong pada tujuan bisnis. Efisiensi juga dapat di peroleh cukup tinggi dengan digitalisasi layanan perbankan. Perbankan di Indonesia cukup aktif memanfaatkan teknologi untuk memaksimalkan layanan perbankan agar dapat lebih efisien menjangkau nasabah tanpa harus menghadirkan layanan secara fisik. Namun demikian, bukan berarti tenaga bankir tidak diperlukan lagi untuk mengelola perbankan di masa mendatang.

Layanan atau produk perbankan selalu di tuntutan untuk lebih mobile, terutama dalam era *FinTech* sekarang ini. Bayangkan dengan

¹¹<https://mobnasesemka.com/digitalisasi-layanan-perbankan-sangat-penting/>

sebuah gadget, anda dapat membayar belanjaan di Alfamart atau indomart tanpa perlu membuka dompet. Disamping itu, anda juga dapat membayar apapun cukup dengan menempelkan QR code anda ke mesin QR Code scanner. Dalam meningkatkan layanan perbankan, tentu harus melakukan transformasi digital atau digitalisasi bisnis. Transformasi digital akan membawa layanan atau produk perbankan dan semakin mudah di akses oleh banyak orang hingga pelosok negeri. Dan ada peluang yang sangat menarik melalui digitalisasi layanan perbankan ini. Seperti dengan memungut biaya per transaksi.

Dalam perkembangan teknologi di dunia perbankan diharapkan dapat memanfaatkan peluang dalam perkembangan teknologi tersebut, hal ini dimaksudkan agar dapat menciptakan efisiensi dalam menjalankan kinerja dalam layanan dan produk perbankan, Dengan adanya digitalisasi perbankan atau teknologi digital perbankan untuk kedepannya akan mempermudah dan membantu nasabah dalam proses layanan perbankan tidak hanya sekedar simpan, tetapi nasabah dapat merasakan layanan-layanan lainnya seperti isi pulsa, pembayaran token listrik dan lain lain, Sehingga dapat menyingkat waktu.

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK BRI SYARIAH KCP PATI

A. Sejarah Perusahaan

Berawal dari akuisisi PT. Bank BRI terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui surat No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*Service Excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan syariah.

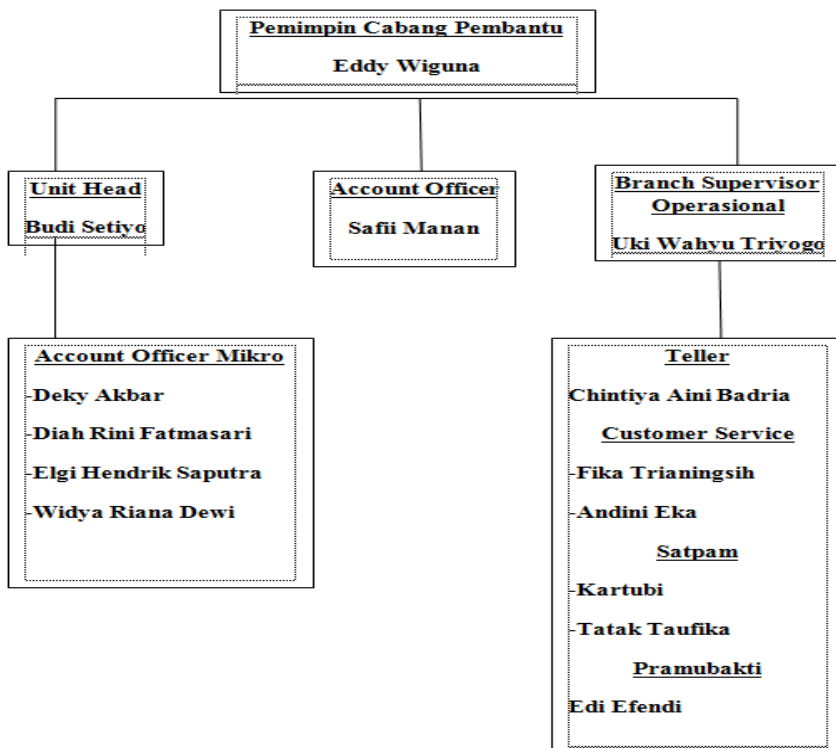
Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan *asset*. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan, dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia, dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia, sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip syariah.

Dalam mengembangkan bisnis, PT. Bank BRI Syariah membuka kantor cabang pembantu di Kota Pati di Jl. Jenderal Sudirman No. 104 Pati, salah satu kantor cabang dari PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang, dan sudah berdiri sejak tanggal 20 Desember 2010 yang dinamakan kantor kas. Setelah beriringnya waktu pada tanggal 10 September 2012 kantor kas ini menjadi kantor cabang pembantu/KCP Pati.

B. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. BRI Syariah KCP Pati adalah sebagai berikut :



Dalam struktur organisasi PT. BRI Syariah KCP Pati diatas, KCP Pati dibawah pembinaan KC Semarang, dan KC Semarang dibawah pembinaan Kantor Pusat BRI Syariah di Jakarta yang dalam operasionalnya dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah. Karyawan dalam struktur organisasi PT. BRI Syariah KCP Pati membawahi langsung tim pengelola yang menguasai dalam bidang bisnis keuangan syariah, yaitu *Branch Operation Superviser* yang meliputi (*Teller, Customer Servis, Satpam dan Pramubakti*). *Account Officer*

(AO), dan Unit Mikro Syariah (UMS), sehingga mengawasi langsung kinerja bagian-bagian tersebut.

Secara kelembagaan, karyawan PT. BRI Syariah KCP Pati mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

a. Pimpinan Cabang Pembantu

1. Memimpin, mengkoordinir, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja pejabat dan karyawan dilingkungan Kantor Cabang Pembantu.
2. Membimbing dan mengarahkan kegiatan pelayanan kepada nasabah penggunaan teknologi informasi administrasi kredit, pengelolaan likuiditas serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
3. Membimbing dan mengarahkan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran kredit, pemasaran jasa-jasa bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasarkan kebijakan direksi pada rencana kerja bank serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
4. Membimbing dan mengarahkan penyusunan rencana kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang untuk diajukan kepada Pemimpin Cabang dan selanjutnya menyusun action plan, melakukan koordinasi atas pelaksanaan rencana kerja yang telah disetujui Direksi.

5. Melakukan evaluasi atas performance dan memberikan pengarahan dalam penyusunan program-program untuk meningkatkan performance sesuai target yang ditetapkan.
6. Menjalin dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat terutama pemilik dana dan atau pengusaha-pengusaha swasta dan pemerintah, instansi dinas pemerintah, yayasan-yayasan dan lain-lain.
7. Memimpin kegiatan kelompok pemutus kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
8. Membimbing, mengarahkan dan memonitor upaya-upaya penyelesaian kredit non lancar.
9. Mengelola dan mengamankan kunci pintu kluis penyimpanan uang dan penyimpanan surat berhargasurat barang jaminan kredit serta seluruh inventaris kantor.
10. Melakukan tugas-tugas lainnya yang berhubungan dengan aktivitas Kantor Cabang Pembantu.
11. Menandatangani dan mengesahkan semua transaksi keuangan, warkat-warkat, laporan-laporan, surat-surat yang berhubungan dengan operasional Kantor Cabang Pembantu sesuai ketentuan yang berlaku.
12. Menandatangani dan mengesahkan sertifikat deposito, bilyet deposito, kartu specimen dan surat-surat keluar sesuai ketentuan yang berlaku.

13. Melakukan pembayaran dan menerima setoran atas rekening giro kas daerah dan giro lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 14. Menandatangani Perjanjian Kredit atau Perjanjian Membuka Kredit, dan berkas pencairan kredit sesuai wewenang yang ditetapkan dan berdasarkan kuasa dari Cabang Induk.
 15. Menandatangani surat pemberitahuan realisasi kredit
 16. Menilai prestasi kerja pejabat dan pegawai dalam lingkungan kantor cabang pembantu dan melaporkannya ke Kantor Cabang Induk.
 17. Memberikan rekomendasi izin cuti dan pejabat pengganti dalam lingkungan Kantor Cabang Pembantu.
 18. Melaksanakan wewenang lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. *BranchOperationalSupervisor (BOS)*
1. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
 2. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan, Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa

memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik.

3. Memonitor kegiatan operasional perusahaan, Monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka manager bank bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya atukah tidak.
4. Memantau prosedur operasional manajemen resiko, Sebagai seorang manager cabang, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko. Dalam kegiatannya, tentu banyak resiko yang harus diambil oleh manager selaku pimpinan, hal ini bisa diminimalkan dengan pemantauan manajemen resiko perbankan secara tepat.
5. Melakukan pengembangan kegiatan operasional, Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang

dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan manager cabang dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja staff secara rutin.

6. Observasi atas kinerja karyawan, Manager cabang bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.
7. Memberikan solusi terhadap semua masalah, Manager cabang bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun manager cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesama karyawan.
8. Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan, Manager cabang bank berhak untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

c. *CustomerService*

1. Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk-produk maupun syarat-syarat serta tata cara prosedurnya.
2. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan permohonan nasabah.

3. Melayani percetakan cek atau bilyet Giro.
4. Melakukan permintaan nasabah untuk pemblokiran, baik rekening giro maupun tabungan.
5. Melayani penutupan rekening giro atas permintaan nasabah sendiri karena ketentuan Bank (yang telah disepakati nasabah) maupun karena peraturan Bank Indonesia.
6. Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari nasabah.
7. Melayani nasabah yang butuh informasi tentang saldo dan mutasi rekening.
8. Melayani nasabah yang ingin pindah ke cabang lain.
9. Melayani nasabah dalam hal ada permintaan tembusan rekening giro.
10. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa bank seperti transfer, inkaso, pemindahan-bukuan rekening antar nasabah, auto save, surat refrensi Bank, dan sebagainya.
11. Melayani transaksi transfer masuk berikut melakukan pemeriksaan kebutuhan tanda bukti dari nasabah dengan data-data yang ada pada surat pemberitahuan kiriman uang (SPUK) dan membubuhkan paraf pada SPUK.
12. Menyiapkan administrasi berupa kartu-kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah, dan input data Customer facility. Dan tugas-tugas lainnya yang ditunjuk oleh atasan.

d. Teller

1. Seorang Teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).
2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
3. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.)
4. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
5. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
6. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
7. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

e. *Account Officer* (AO)

1. Melakukan Pengenalan Produk Terhadap Klien, Nasabah, atau Konsumen.

2. Menjaga Hubungan yang Baik dengan Klien, Nasabah, atau pun Konsumen.
 3. Memberikan Penjelasan Terhadap Klien, Nasabah, atau Konsumen yang Tidak Mengerti.
 4. Memastikan produk perusahaan berkontribusi dan diperkenalkan dengan baik.
 5. Memastikan konsumen, nasabah, dan juga klien memahami dengan baik.
 6. Memastikan hubungan terhadap klien terjaga dengan baik.
 7. Memastikan konsumen mendapatkan solusi yang tepat tentang permasalahan yang dialaminya.
 8. Menjaga kredibilitas dan juga nama perusahaan dengan baik
- f. Account Officer Mikro

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi pedagang/wiraswasta skala mikro yang ditujukan untuk usaha produktif dan usahanya sesuai prinsip syariah. Bagian mikro bertugas untuk melakukan evaluasi atas pengajuan fasilitas pembiayaan dan kemudian merekomendasikan dan atau memberikan persetujuan dengan menggunakan pertimbangan yang baik.

C. Ruang Lingkup Usaha

Dalam ruang lingkup usaha pada BRI Syariah KCP Pati, terdapat beberapa macam produk. Produk-produk tersebut dibedakan menjadi produk pendanaan, produk pembiayaan, serta produk jasa

dan layanan, yaitu :

a. Produk Pendanaan (Tabungan, Deposito, dan Giro)

Produk Pendanaan pada Bank BRI Syariah KCP Pati, meliputi :

1. Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah berdasarkan prinsip titipan atau menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah, dimana simpanan dan dana nasabah penabung dapat diambil setiap saat. Tidak ada imbalan yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian bonus yang bersifat sukarela/kebijakan bank, tidak disyaratkan dan tidak diinformasikan secara lisan maupun tertulis oleh pihak bank.

Keunggulan dari produk ini adalah gratis biaya administrasi bulanan & kartu ATM untuk saldo diatas Rp 50.000, dan mendapat potongan administrasi sebesar Rp 12.500 untuk saldo dibawah Rp 50.000. Subsidi 50% untuk biaya tarik tunai, cek saldo, transfer jaringan ATM BRI, Prima, ATM bersama dan Debit Prima berlaku untuk saldo sebelum transaksi lebih dari Rp 500.000, jika saldo sebelum trasaksi kurang dari Rp 50.000 maka kan dikenakan tarif normal, Layanan e-CHANNEL canggih & Lengkap. Pembukaan rekening Tabungan Faedah BRI Syariah iB setoran awal minimal Rp 100.000, dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000.

2. Tabunganku BRISyariah iB

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabungan yang dikelola dengan prinsip titipan (*Wadiah Yad Dhamanah*) bagi nasabah perorangan yang dengan persyaratan mudah dan ringan yang bebas biaya administrasi serta memiliki berbagai keuntungan.

3. Tabungan Impian BRISyariah iB

Tabungan Impian BRI Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil atau akad Mudharabah Muthlaqah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat jatuh tempo. Tabungan Impian BRI Syariah iB dalam pengelolaan dana sesuai berdasarkan prinsip syariah.

Tabungan Impian BRI Syariah iB mengharuskan nasabah memiliki rekening BRI Syariah karena untuk Tabungan Impian ini terdapat jangka waktu tertentu dengan pembayaran akan di Auto Debet dari rekening induk sesuai jangka waktu Perjanjian, porsi bagi hasil nasabah adalah 25%. Tabungan ini terdapat asuransi untuk nasabah akibat kecelakaan/ bukan karena kecelakaan, dimana nasabah penabung akan mendapatkan asuransi sebesar setoran awal

perbulan dikali jangka waktu tabungan. Misalkan, setoran Rp 100.000 dengan jangka waktu 5 tahun maka besaran asuransi yang akan diterima Rp 500.000.

4. Tabungan Haji BRISyariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan produk tabungan BRI Syariah yang di gunakan untuk membantu individu dalam merencanakan pemenuhan biaya penyelenggaraan ibadah haji. Produk ini dikhususkan untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah haji yang dikelola secara aman dan bersih sesuai dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*. Tabungan haji BRI Syariah iB telah tergabung dengan layanan online SISKOHAT (Sistem Koordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan nasabah haji memperoleh kepastian porsi dari Kementerian Agama pada saat jumlah tabungan telah memenuhi persyaratan.

5. Giro BRISyariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbasis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan atau dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/*Bilyet Giro* dengan pemberian bonus sesuai dengan ketentuan Bank.

6. Deposito BRISyariah iB

Deposito *mudharabah* dengan prinsip akad *mudharabah mutlaqah* memberikan keuntungan bagi hasil yang kompetitif yang di berikan setiap bulannya dapat di perpanjang secara otomatis dengan jangka waktu 1,3,6,12 bulan. jumlah minimal untuk perorangan minimal Rp. 500.000 sedangkan untuk perusahaan/organisasi minimal Rp. 1.000.000.

Akad produk ini bagi hasil adalah sebagai berikut :

- a. Jangka waktu 1 bulan
- b. Jangka waktu 3 bulan
- c. Jangka waktu 6 bulan
- d. Jangka waktu 12 bulan

b. Produk Pembiayaan

1. Produk pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Pati, meliputi :

a. Pembiayaan Mikro 25 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil nominal pembiayaan berkisar 5–25 juta, dengan tenggang waktu antara 6–36 bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah bil wakalah* dimana bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah namun bank akan tetap melakukan pengawasan terhadap

barang-barang yang akan dibeli oleh nasabah agar tidak keluar dari koridor transaksi jual beli yang ada dalam syariat islam. Penentuan margin tergantung Nota Dinas dari ketentuan Bank BRI Syariah biasanya margin yang di berikan berkisar antara 2 – 1,2% per bulan, kelebihan produk ini adalah tidak adanya jaminan dari nasabah karena produk ini masuk dalam jenis produk KTA (Kredit Tanpa Agunan).

b. Pembiayaan Mikro 75 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil nominal pembiayaan berkisar 5–75 juta, dengan tenggang waktu antara 6–36 bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad murabahah bil wakalah dimana bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah namun bank akan tetap melakukan pengawasan terhadap barang-barang yang akan dibeli oleh nasabah agar tidak keluar dari koridor transaksi jual beli yang ada dalam syariat Islam. Penentuan margin tergantung Nota Dinas dari ketentuan Bank BRI Syariah biasanya margin yang di berikan berkisar antara 1,4– 1,2% per bulan.

c. Pembiayaan Mikro 200 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil nominal pembiayaan berkisar 75–200

juta, dengan tenggang waktu 6-60 bulan. Pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah bil wakalah* dimana bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang yang dibutuhkan oleh nasabah namun bank akan tetap melakukan pengawasan terhadap barang-barang yang akan dibeli oleh nasabah agar tidak keluar dari koridor transaksi jual beli yang ada dalam syariat Islam. Penentuan margin tergantung Nota Dinas dari ketentuan Bank BRI Syariah biasanya margin yang di berikan berkisar antara 1 – 0,85% per bulan.

d. KPR BRISyariah iB

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli. Juga memfasilitasi pembiayaan seperti pembelian apartemen, ruko, rukan, tanah kavling, pembangunan serta renovasi.

e. KPR SEJAHTERA BRI Syariah

KPR Sejahtera Produk PEmbiayaan Kepemilikan Runah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam

rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang.

c. Produk Jasa

Produk jasa pada Bank BRISyariah KCP Pati, meliputi :

1. *Internet Banking*

Yaitu fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan *Personal Computer*, Laptop, *Notebook* atau PDA. *Internet Banking* BRIS akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan *Internet Banking*, transaksi dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, selama masih terdapat koneksi jaringan internet.

2. ATM atau Kartu *ATMBRISyariah*

ATM merupakan alat elektronik yang diberikan oleh bank kepada pemilik rekening yang dapat digunakan untuk bertransaksi secara elektronik seperti mengecek saldo, mentransfer uang atau melakukan penerikan tunai dari mesini ATM tanpa perlu dilayani oleh seorang teller. Sedangkan kartu ATM BRIS merupakan fasilitas alat bantu yang dikeluarkan oleh BRI Syariah berbentuk kartu yang secara elektronik dapat digunakan di mesin ATM, dan juga dapat berfungsi sebagai kartu pembayaran (kartu debit).

3. *SMS Banking BRISyariah*

SMS Banking BRISyariah Adalah layanan perbankan 24x7 jam yang dapat diakses nasabah melalui telepon seluler/ handphone dengan menggunakan media *Plain Short Message Service (Plain SMS)* dari operator telekomunikasi ke *Short Dialing Service (SDC)* BRI Syariah 3338.

4. *Mobile Banking BRISyariah*

Mobile BRIS adalah aplikasi berbasis SMS dari Bank BRI Syariah yang dapat digunakan untuk mengakses rekening tabungan BRI Syariah iB kapanpun dan dimanapun. Untuk menggunakan *mobile BRISyariah*, terlebih dahulu nasabah dapat mendaftarkan layanan smsBRIS (*SMS Banking BRI Syariah*) di ATM BRIS atau Kantor Cabang BRI Syariah terdekat.

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah KCP Pati

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.

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*). Inovasi yang diberikan melalui digitalisasi perbankan yaitu pembukaan rekening secara online melalui website resmi Bank BRI Syariah.

Bank BRI Syariah KCP Pati mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan, yaitu reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Bank BRI Syariah KCP Pati melakukan inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan, khususnya pada dimensi reliabilitas (*reliability*) dan dimensi bukti fisik (*tangibles*). Strategi yang digunakan Bank BRI Syariah KCP Pati dalam meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:¹²

¹²Wawancara dengan customer service BRI Syariah KCP Pati. Andini Eka

a. Reliabilitas (*Reliability*)

Reliabilitas (*Reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan layanan secara benar.

b. 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 BRI Syariah KCP Pati 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:

1. Satpam

Ketika nasabah datang, satpam dengan sigap selalu membukakan pintu untuk nasabah tanpa terkecuali. Selain itu, satpam Bank BRI Syariah KCP Pati 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 BRI Syariah KCP Pati selalu sigap membantu.

2. Customer Service (CS)

Customer Service Bank BRI Syariah KCP Pati sangat ramah kepada nasabah yang datang untuk melakukan transaksi denganya. Terlihat sekali Customer Servicedengan sigap membantu dan mengatasi semua persoalan yang dimiliki oleh nasabah. Sebelum menghadapi nasabah, Customer Serviceselalu mempersiapkan diri dengan baik ketika hendak memulai pekerjaanya. 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. Tujuanya adalah, agar memberikan kesan baik, kesan sopan, serta kesan nyaman ketika menghadapi nasabah.

3. Teller

Teller Bank BRI Syariah KCP Pati selalu terlihat antusias ketika berjumpa dengan nasabah. Selalu tersenyum dan selalu terlihat ringan seperti tidak ada beban yang mengganggu pekerjaanya. 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.

c. 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 disampaikan oleh nasabah serta selesaikan keluhan/masalah nasabah dengan cara memberikan solusi sesuai dengan keluhan/masalah yang disampaikan oleh nasabah (*Service Recovery*).

d. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti Fisik (*Tangibles*), berkenaan dengan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi perusahaan.

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.

B. Peran Customer Service dalam penyampaian produk melalui digitalisasi produk perbankan syariah di Bank BRI Syariah KCP Pati

Customer service adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sarana komunikasi pemasaran bank ini akan membangun hubungan dengan calon nasabah atau pun nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik.

Hal ini tentu harus dilakukan karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga citra bank. Antara customer service dengan nasabah akan berkomunikasi langsung atau secara tatap muka. Disini terjadi saling tukar-menukar pesan antara customer service. Customer service harus mendengarkan dengan baik, sehingga terjalin hubungan yang sangat akrab.

Pemasaran bank memerlukan komunikasi untuk mendukung transaksi dengan menginformasikan, membujuk, mengingatkan dan membedakan produk bank lainnya. Dimana komunikasi pemasaran merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik terutama kepada nasabah atau calon nasabah sasaran mengenai keberadaan produk bank. Tanpa komunikasi yang dilakukan khususnya customer service ini, nasabah secara keseluruhan tidak akan mengetahui keberadaan produk bank tersebut. Selanjutnya customer service akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menggunakan bagian yang terkait. Oleh karena customer service juga berperan sebagai penjual produk dari bank, menawarkan produk-produk baru dari Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang tersebut. Peran customer service dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah disaat proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, customer service dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya

sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah.

Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal. Pengertian customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Customer service memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang Customer Service yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

Seorang customer service mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara customer service dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Bank menginginkan bahwa konsumen (nasabah) yang diciptakan

dapat dipertahankan selamanya, karena konsumen yang loyal merupakan asset terbesar yang harus dijaga perusahaan. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal bank harus menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen, berbagai keinginan dan kebutuhan konsumen harus dipenuhi. Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya.

Bank akan berhasil memperoleh nasabah dalam jumlah yang banyak apabila dinilai dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan nasabah menjadi akrab, memberikan kesan yang baik bagi nasabah, membentuk suatu rekomendasi dari nasabah yang satu ke nasabah yang lain yang dapat menguntungkan perusahaan dan terciptanya loyalitas nasabah. Nasabah yang puas dan loyal (setia) merupakan peluang untuk mendapatkan nasabah baru. Customer service tidak hanya menjaga nasabah lama tetapi juga harus meningkatkan loyalitas nasabah pada bank yang bersangkutan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, antara lain adalah kepuasan, kepercayaan, dan komitmen dari nasabah itu sendiri. Kepuasan hanya salah satu diantara beberapa penyebab terbentuknya loyalitas nasabah. Jadi mempertahankan nasabah sama dengan mempertahankan kelangsungan hidup bank terutama perusahaan di bidang perbankan, hal ini disebabkan karena

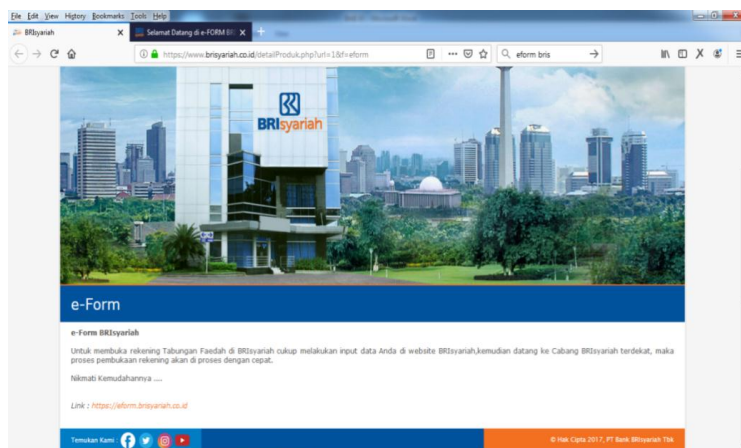
dengan mempertahankan nasabah, berarti dapat meningkatkan penerimaan atau pendapatan bank dalam penjualan produk. Sehubungan dengan pentingnya customer service tersebut, maka hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan yakni perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Dalam upaya untuk lebih meningkatkan jumlah nasabah, serta menciptakan loyalitas nasabah agar tidak beralih ke bank lainnya, maka upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan customer service yang mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap nasabahnya.

Customer service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank.

Salah satu layanan yang ada di BRI Syariah ada Aplikasi Mobile Banking BRIS, Aplikasi E-Form, E-Registration, *Informasi Produk-Produk BRIS, Informasi Lokasi Kantor Cabang, ATM BRIS dan Masjid Terdekat* sesuai lokasi terdekat, Informasi Promo BRIS. Salah satu contoh yang dilakukan customer service dalam meningkatkan layanan produk digitalisasi perbankan dengan cara e-form, berikut alur pengisian E-Form / E-Registration :

1. Calon nasabah mendaftarkan diri dengan caramengisi form pendaftaran melalui website BRI syariah (<https://eform.brisyariah.co.id>).

Gambar 4.1 Tampilan website BRI Syariah



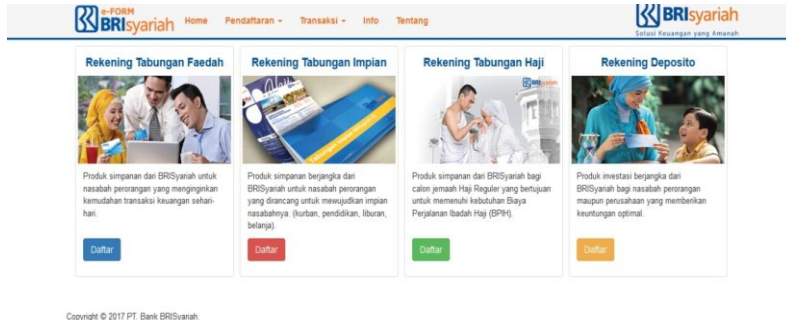
2. Lalu klik layanan pembukaan rekening

Gambar 4.2 Tampilan Layanan-Layanan BRI Syariah



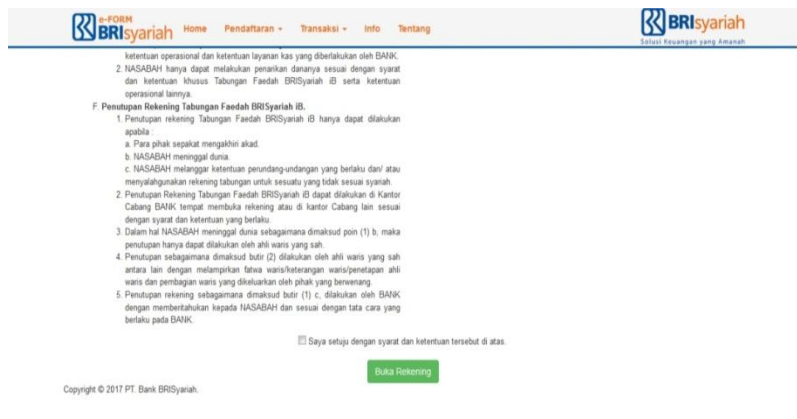
3. Kemudian pilih pembukaan rekening tabungan dengan cara klik Daftar “sesuai dengan tabungan yang dipilih oleh calon nasabah”

Gambar 4.3 Tampilan Pembukaan Rekening secara Online



4. Klik setuju jika bersedia memenuhi persyaratan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Gambar 4.4 alur pembukaan rekening secara online



5. Mengisi Formulir Pembukaan Rekening “Data Pribadi”

Gambar 4.5 alur pembukaan rekening secara online

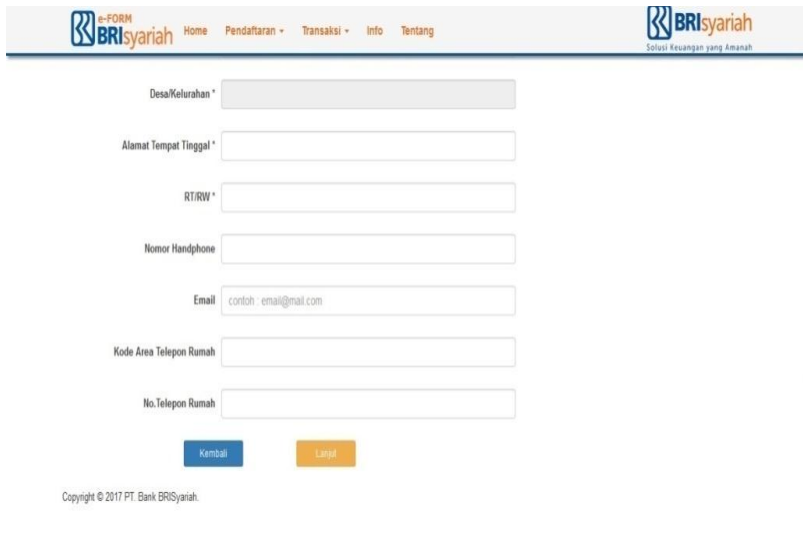
The screenshot shows the 'Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB' page. The navigation bar includes 'e-FORM BRISyariah', 'Home', 'Pendaftaran', 'Transaksi', 'Info', and 'Tentang'. The main header is 'Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB'. Below it, there are tabs for 'Data Pribadi', 'Alamat', 'Data Pekerjaan', 'Data Keuangan', and 'Pembukaan Rekening Baru'. The 'Data Pribadi' tab is active. The form fields include: 'Jenis Kartu Identitas' (dropdown menu with 'KTP' selected), 'Nama Lengkap *' (text input), and 'No. Kartu Identitas *' (text input). A 'Lanjut' button is located below the fields. At the bottom, it says 'Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.'

6. Mengisi Formulir Pembukaan Rekening ”Alamat”

Gambar 4.6 alur pembukaan rekening secara online

The screenshot shows the 'Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB' page. The navigation bar is the same as in Gambar 4.5. The main header is 'Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB'. Below it, there are tabs for 'Data Pribadi', 'Alamat', 'Data Pekerjaan', 'Data Keuangan', and 'Pembukaan Rekening Baru'. The 'Alamat' tab is active. The form fields include: 'Alamat Domisili *' (checkbox for 'Alamat Domisili Sama dengan alamat identitas *'), 'Kode Pos *' (text input with a search icon), 'Provinsi *' (text input), 'Kota/Kabupaten *' (text input), 'Kecamatan *' (text input), 'Desa/Kelurahan *' (text input), 'Alamat Tempat Tinggal *' (text input), and 'RT/RW *' (text input).

Gambar 4.7 alur pembukaan rekening secara online



e-FORM
BRI syariah Home Pendaftaran Transaksi Info Tentang

BRI syariah
Solusi Keuangan yang Amanah

Desa/Kelurahan *

Alamat Tempat Tinggal *

RT/RW *

Nomor Handphone

Email contoh_email@gmail.com

Kode Area Telepon Rumah

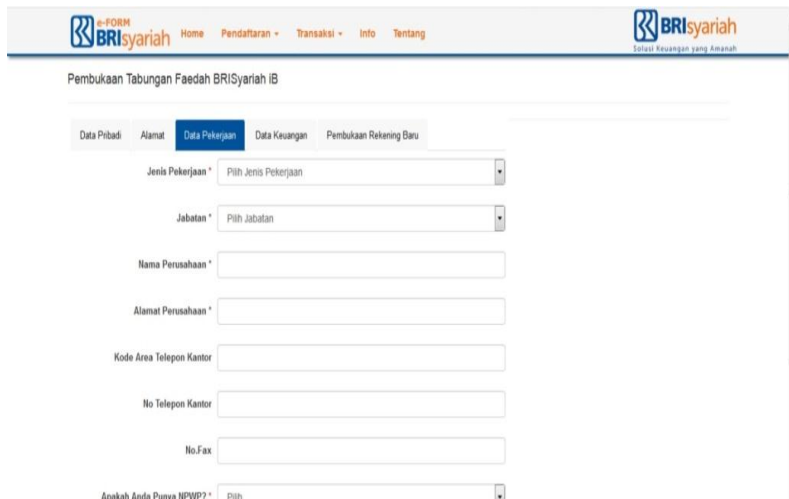
No. Telepon Rumah

Kembali Lanjut

Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.

7. Mengisi Formulir Pembukaan Rekening “Data Pekerjaan”

Gambar 4.8 alur pembukaan rekening secara online



e-FORM
BRI syariah Home Pendaftaran Transaksi Info Tentang

BRI syariah
Solusi Keuangan yang Amanah

Pembukaan Tabungan Faedah BRI Syariah IB

Data Pribadi Alamat **Data Pekerjaan** Data Keuangan Pembukaan Rekening Baru

Jenis Pekerjaan * Pilih Jenis Pekerjaan

Jabatan * Pilih Jabatan

Nama Perusahaan *

Alamat Perusahaan *

Kode Area Telepon Kantor

No Telepon Kantor

No. Fax

Apakah Anda Punya NPWP? * Pilih

Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.

Gambar 4.9 alur pembukaan rekening secara online

e-FORM **BRI Syariah** Home Pendaftaran Transaksi Info Tentang **BRI Syariah** Solusi Keuangan yang Amanah

Nama Perusahaan *
 Alamat Perusahaan *
 Kode Area Telepon Kantor
 No Telepon Kantor
 No.Fax
 Apakah Anda Punya NPWP? *
 Alamat Surat Menyurat *

Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.

8. Mengisi Formulir Pembukaan Rekening “Data Keuangan”

Gambar 4.10 alur pembukaan rekening secara online

e-FORM **BRI Syariah** Home Pendaftaran Transaksi Info Tentang **BRI Syariah** Solusi Keuangan yang Amanah

Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB

Data Pribadi | Alamat | Data Pekerjaan | **Data Keuangan** | Pembukaan Rekening Baru

Penghasilan Per Bulan *
 Sumber Pendapatan (ul' yg tdk bekerja)
 Sumber Dana *
 Nilai Transaksi Normal Harian *
 Frekuensi Trx Normal Bulanan *

Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.

- Mengisi Formulir Pembukaan Rekening “Pembukaan Rekening Baru” kemudian klik Simpan

Gambar 4.11 alur pembukaan rekening secara online

The screenshot shows the 'Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB' form. At the top, there is a navigation bar with the BRI Syariah logo and menu items: Home, Pendaftaran, Transaksi, Info, and Tentang. Below the navigation bar, the form title is 'Pembukaan Tabungan Faedah BRISyariah IB'. There are five tabs: 'Data Pribadi', 'Alamat', 'Data Pekerjaan', 'Data Keuangan', and 'Pembukaan Rekening Baru' (which is highlighted in blue). The form fields include: 'Pilih Kota Terdekat' (dropdown menu), 'Unit Kerja Pembukaan Rekening' (dropdown menu), 'Alamat Unit Kerja' (dropdown menu), 'Tujuan Pembukaan Rekening' (dropdown menu), 'Zakat' (input field with a range of min: 2.5% and max: 100%), 'Layanan Elektronik' (input field with 'Pilih' text), 'Terima Bonus?' (radio buttons for 'Y' and 'N'), and 'Jumlah Setoran (Nominal)' (input field).

Gambar 4.12 alur pembukaan rekening secara online

This screenshot shows the bottom portion of the online account opening form. It includes the following fields: 'Alamat Unit Kerja' (dropdown menu), 'Tujuan Pembukaan Rekening' (dropdown menu), 'Zakat' (input field with a range of min: 2.5% and max: 100%), 'Layanan Elektronik' (input field with 'Pilih' text), 'Terima Bonus?' (radio buttons for 'Y' and 'N'), 'Jumlah Setoran (Nominal)' (input field), and 'Jumlah Setoran (Terbilang)' (input field). At the bottom of the form, there are two buttons: 'Kembali' (blue) and 'Simpan' (green). The footer of the page reads 'Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah'.

10. setelah semuanya selesai, calon nasabah mendapatkan kode validasi lalu klik kirim

Gambar 4.13 alur pembukaan rekening secara online

The screenshot shows the 'e-FORM' registration page for BRI Syariah. The page is divided into two main sections: 'Data Pribadi' (Personal Data) and 'Alamat Domisili' (Residence Address).

Data Pribadi

Nama Lengkap	nama namaku
Jenis Kartu Identitas	01-KTP
Nomor Identitas	12345677890044

Alamat Domisili

Alamat Lengkap	dcsdc/dsdMf	Kode Telepon Rumah	1234
Kode Pos	37162	No. Telepon Rumah	1222333334
Rt/Rw	12 / __	No. Handphone	123456778888
Desa/Kelurahan	DEMONG SAKTI	Email	dcsdc@gmail.com
Kecamatan	SILULAK		
Kota/Kabupaten	KAB. KERINCI		
Provinsi	JAMBI		

Gambar 4.14 alur pembukaan rekening secara online

The screenshot shows the 'e-FORM' registration page for BRI Syariah, continuing from the previous page. It displays two sections: 'Data Pekerjaan' (Job Data) and 'Data Keuangan' (Financial Data).

Data Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Pelajar/Mahasiswa
Alasan Tidak Punya NPWP	Saat ini nasabah tidak memiliki NPWP karena termasuk kategori PTKP
Kode Area Telepon Kantor	0000
No Telepon Kantor	00000000
No.Fax	
Alamat Surat Menyurat	Alamat Domisili

Data Keuangan

Penghasilan Per Bulan	1 - 10 Juta	Nilai Transaksi Normal	1 - 10 Juta
Sumber Pendapatan (lu' yg tdk bekerja)	Lainnya	Frekuensi Trx Normal Bulanan	s/d 10 kali
Sumber Dana	Lainnya		

Gambar 4.15 alur pembukaan rekening secara online

Pembukaan Rekening Baru

Produk	Rekening Tabungan Faedah	Layanan Elektronik
Tujuan Pembukaan Rekening	Menyimpan Dana	
Zakat	-	
Terima Bonus	Tidak	

Setoran

Jumlah Setoran (Nominal) Rp. 100.000
 Jumlah Setoran (Terbilang) SERATUS RIBU RUPIAH

PERNYATAAN DAN KUASA DARI NASABAH

<p>PERNYATAAN :</p> <p>1. NASABAH menyatakan dan menjamin bahwa data pada Formulir Pembukaan Rekening Perorangan yang diberikan melalui website ini adalah data yang benar dan lengkap, dan dana yang ada saat ini maupun yang akan ada kemudian tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.</p>	<p>KUASA:</p> <p>BANK dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk:</p> <p>1. Mendebet rekening Nasabah pada BANK sehubungan dengan pembayaran biaya-biaya yang menjadi kewajiban Nasabah yang timbul karena pembukaan rekening dan/atau beban lain terkait dengan pemanfaatan/penggunaan rekening oleh Nasabah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku pada BANK.</p>
--	---

Gambar 4.16 alur pembukaan rekening secara online

PERNYATAAN DAN KUASA DARI NASABAH

<p>PERNYATAAN :</p> <p>1. NASABAH menyatakan dan menjamin bahwa data pada Formulir Pembukaan Rekening Perorangan yang diberikan melalui website ini adalah data yang benar dan lengkap, dan dana yang ada saat ini maupun yang akan ada kemudian tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku di Negara Republik Indonesia.</p> <p>2. Apabila kemudian hari diketahui data yang diberikan NASABAH tidak benar tidak lengkap, maka BANK berhak untuk melakukan perubahan data pada saat Pemohon datang ke kantor Cabang BANK untuk melakukan pembukaan rekening atau menolak memproses lebih lanjut permohonan pembukaan rekening yang diajukan.</p> <p>3. NASABAH bertanggung jawab sepenuhnya atas kebenaran dan kelengkapan data yang diberikan Sehubungan dengan pengajuan permohonan pembukaan rekening melalui website ini dan dengan ini NASABAH membebaskan BANK dari segala gugatan/tuntutan/klaim berupa apapun dan dari pihak manapun termasuk dari NASABAH sendiri sehubungan dengan pengisian aplikasi ini.</p> <p>4. NASABAH menyatakan mengetahui dan menyetujui informasi mengenai penjaminan dana oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) bahwa saldo yang dijamin untuk setiap NASABAH disesuaikan dengan Undang-Undang dan ketentuan yang berlaku tanpa memperhatikan apakah tingkat nisbah yang diperoleh NASABAH melebihi tingkat suku bunga LPS.</p> <p>5. NASABAH dengan ini menyatakan telah membaca, memahami, mengerti dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku di BANK serta penggunaan fitur-fitur produk termasuk di dalamnya adanya konsekuensi dan risiko serta biaya yang ditanggung.</p>	<p>KUASA:</p> <p>BANK dengan ini diberi kuasa oleh Nasabah untuk:</p> <p>1. Mendebet rekening Nasabah pada BANK sehubungan dengan pembayaran biaya-biaya yang menjadi kewajiban Nasabah yang timbul karena pembukaan rekening dan/atau beban lain terkait dengan pemanfaatan/penggunaan rekening oleh Nasabah sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku pada BANK.</p> <p>2. Menolak dan/atau membatalkan transaksi dan/atau menutup rekening Nasabah sewaktu-waktu, dan/atau mengembalikan dana kepada rekening pengirim, dan/atau mengembalikan dana kepada penyitor/pemilik dana/pihak yang berhak, apabila menurut pertimbangan BANK, Nasabah teridentifikasi dan/atau diduga menyalahgunakan rekening Nasabah dan/atau melakukan hal-hal lain yang melanggar undang yang berlaku di Negara Republik Indonesia, Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia atau syarat dan ketentuan yang berlaku pada BANK terkait rekening. Kuasa tersebut tidak akan berakhir karena sebab apapun termasuk namun tidak terbatas pada sebab-sebab berakhirnya kuasa sebagaimana dimaksud dalam pasal 1813 KUHPerdata.</p> <p>3. Menggunakan seluruh data pribadi Nasabah yang ada guna kepentingan BANK termasuk di dalamnya aktifitas Cross Selling yang dilakukan oleh BANK.</p> <p>4. Melakukan pemerkasan terhadap kebenaran data yang Nasabah berikan dalam aplikasi pemanfaatan produk BANK.</p>
--	---

Gambar 4.17 alur pembukaan rekening secara online

The screenshot shows the 'e-FORM BRI Syariah' website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Pendaftaran', 'Transaksi', 'Info', and 'Tentang'. The main content area contains several paragraphs of text regarding the online account opening process, including a disclaimer about the use of personal data and a list of terms and conditions. Below the text, there is a checkbox labeled 'Dengan ini Penohon menyatakan telah membaca, memahami, mengerti dan menyetujui seluruh syarat dan ketentuan yang berlaku di Bank.' which is checked. A 'Kode Validasi' field contains the code 'xv8r'. At the bottom of the form, there are two buttons: 'Uban' (red) and 'Kirim' (blue). The footer of the page reads 'Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.'

11. Kemudian calon nasabah mendapatkan kode e-form

Gambar 4.18 alur pembukaan rekening secara online

The screenshot shows a web browser window displaying the 'e-FORM BRI Syariah' website. The browser's address bar shows the URL 'https://iform.brisyariah.co.id/rekening/kodevoucher/#kode_iform'. The page content includes a message: 'Terima kasih telah menggunakan website e-FORM BRISyariah untuk melakukan transaksi pembukaan rekening. Berikut adalah detail kode e-FORM transaksi Anda:'. The central focus is the 'Kode e-FORM RT93P12'. Below this, the registration details are listed: 'Tanggal Registrasi : 04-10-2019' and 'Tanggal Kadaluarsa: 11-10-2019'. A note states: 'Silahkan datang ke Unit Kerja BRISyariah terdekat. Untuk informasi lebih lanjut hubungi Customer Service kami. Terima kasih.' At the bottom of the form, there are two buttons: 'Tutup' (red) and 'Cetak' (green). The footer of the page reads 'Copyright © 2017 PT. Bank BRISyariah.'

12. Bawa kode tersebut ke kantor Bank BRI Syariah terdekat untuk diverifikasi.
13. Setelah verifikasi yang dilakukan oleh Customer Service selesai, nasabah mendapatkan buku tabungan dan kartu ATM serta melakukan setoran awal ke Tellerbank. Pembukaan rekening tabungan selesai.¹³

Jadi, sesudah melakukan pendaftaran melalui online pihak customer service maupun nasabah tidak memerlukan waktu yang lama untuk melakukan pelayanan didalam bank sehingga mempercepat efisiensi waktu pelayanan di bank dan tak perlu mengantri panjang.

¹³<https://eform.brisyariah.co.id>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang telah di sampaikan maupun di tulis dapat di tarik kesimpulan guna menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini

1. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan syariah di Bank BRI Syariah KCP Pati : Reliabilitas (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empathy*), Bukti Fisik (*Tanngibles*).
2. Peran Customer Service dalam penyampaian produk melalui digitalisasi produk perbankan syariah di Bank BRI Syariah KCP Pati : Peranan customer service juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan peranan dari customer service ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan customer service yang handal. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang Customer Service yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Customer Service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Customer service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat

dan professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank.

B. Saran

Berdasarkan hasil praktek kerja lapangan pada BRI Syariah KCP Pati, maka penulis dapat memiliki saran sebagai berikut:

1. Promosi melalui media elektronik semakin digencarkan, guna memperkenalkan BRI Syariah kepada masyarakat.
2. Selalu melakukan inovasi terhadap produk yang di keluarkan agar dapat menarik perhatiannasabah yang akan menjadi investor, sehingga jumlah nasabah akan semakin bertambah.
3. Kualitas Pelayanan dan kenyamanan nasabah lebih diutamakan, melalui Peningkatan standar pelayanan dan penggunaan pelayanan berbasis teknologidigitalsehingga nasabah akan merasa puas dan loyal terhadap bank.

C. Penutup

Segala puji bagi Allah yang telah melimpahkan Rahmat dan Ridho-Nya, memberikan lindungan dan bimbingannya dan memberikan kasihsayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Shalawat dan salam tak lupa kami haturkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi penerang bagi kita semua dan memberikanteladannya dan kasih sayangnya.

Sebagai manusia biasa yang tak mungkin sempurna, penulismenyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Tapi bagi penulis, tulisan ini merupakan tulisan yang

sangat berharga. Besar harapan saya, tulisan ini dapat bermanfaat kepada penulis padakhususnya pembaca pada umumnya, kemudian saran dan kritik yangbermanfaat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

DAFTAR PUSTAKA

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

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.

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

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

<https://eform.brisyariah.co.id> (diakses pada tanggal 02/09/2019 Pukul 10.10 AM)

<http://miftahfaozi.blogspot.com/2017/05/pengertian-tugas-dan-tanggung-jawab.html>(diakses pada tanggal 06/09/2019 Pukul 11.10 PM)

<https://mobnasesemka.com/digitalisasi-layanan-perbankan-sangat-penting/>(diakses pada tanggal 07/09/2019 Pukul 08.49 PM)

<https://petajatim.id/digitalisasi-layanan-perbankan-nasional/amp/> diakses pada tanggal 2 April 2019 (diakses pada tanggal 07/09/2019 Pukul 11.53 PM)

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

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.

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

Nina Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) , hlm. 146-156.

Wawancara dengan customer service BRI Syariah KCP Pati. Andini Eka

LAMPIRAN







Pengelolaan dana yang baik menuju hasil terbaik

Usaha Anda dalam mengembangkan dana terbaik sewajarnya dikelola dengan cara yang terbaik. Deposito IB adalah salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil. Hasil Investasi Anda tak hanya menguntungkan, juga akan membawa berkah.

Manfaat

Ketenangan serta kenyamanan investasi yang menguntungkan dan membawa berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

Fasilitas

- Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
- Tersedia pilihan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan
- Bagi hasil yang kompetitif
- Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
- Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRISyariah
- Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat diperpanjang
- Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan

Syarat dan Ketentuan

Persyaratan	Perorangan	Perusahaan/Badan Hukum
Minimal minimal	Rp. 2.500.000,-	Rp. 2.500.000,-
Dokumen (ditakopi)	KTP yang masih berlaku NPWP	KTP yang masih berlaku dan pengurus Jika Perorangan Perusahaan beserta perubahan UKA ada, serta pengesahan Departemen Kehakiman Surat Persetujuan Pengurus TDR SAUR NPWP
	Memiliki rekening tabungan atau giro di BRISyariah	



Tabungan Haji BRISyariah iB
 Solusi Keuangan yang Amanah

Mewujudkan Langkah Terbaik Menyempurnakan Ibadah

Buka Tabungan Haji BRISyariah iB dan dapatkan berbagai kemudahan bagi Anda:

- Setoran awal ringan mulai Rp. 100.000,-
- Gratis biaya administrasi bulanan
- Bagi hasil yg kompetitif dan pemotongan zakat secara otomatis
- Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
- Transaksi online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji
- Tersedia pilihan ibadah Haji Reguler (Rp 25 juta) dan Haji Khusus (USD 4.000) untuk mendapatkan porsi keberangkatan

callIBRIS 1500-789
 www.brisyariah.co.id

BERSAMA WUJUDKAN HARAPAN BERSAMA

TABUNGAN FAÉDAH
 BRISyariah iB

BIAYA TRANSAKSI MURAH!

SETORAN AWAL
 RINGAN MULAI Rp. 100.000,-

GRATIS Biaya Administrasi Bulanan Tabungan dan Kartu ATM*

SUBSIDI 50% Biaya Tarik Tunai, Cek Saldo, Transfer di Jaringan ATM

SUBSIDI 50% Biaya Debit

Berlaku mulai 6 Mei 2015

* Saldo minimum tabungan Rp 50.000,-. Biaya administrasi jika saldo di bawah minimum Rp 11.500,-. Andar
 ** Biaya bulanan transaksi di jaringan ATM BRISyariah.
 *** Subsidi 50% biaya transaksi di jaringan ATM Bank BRI, ATM Bersama, ATM Prima, dan Debit Prima berlaku untuk
 saldo minimum transaksi di Rp 100.000,-. Subsidi 50% biaya transaksi di jaringan ATM Bank BRI, ATM Bersama, ATM Prima, dan Debit Prima berlaku untuk
 saldo minimum transaksi di Rp 100.000,-. Subsidi 50% biaya transaksi di jaringan ATM Bank BRI, ATM Bersama, ATM Prima, dan Debit Prima.

Bersama Wujudkan Harapan Bersama

callIBRIS 1500-789
 www.brisyariah.co.id

BRI Syariah
 @BRISyariah

Tabungan Haji BRISyariah iB untuk Anak

Solusi Keuangan yang Amanah

callIBRIS 1500-789
 www.brisyariah.co.id

BRI Syariah
 @BRISyariah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Bayu Candra Setiawan
Tempat dan Tanggal lahir : Kendal, 20 oktober 1998
Umur : 20 Tahun
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Status : Belum menikah
Alamat : Ds.Tlahab1/3 Kec.Gemuh
Kab.Kendal
Telp : 089657607236
Alamat E-mail : Bcandra01@gmail.com

B. Pendidikan

Pendidikan Formal

2001-2003 : TK Fajar Indah
2003-2010 : SD N Tlahab
2010-2013 : SMP N 3 Patebon Kendal
2013-2016 : SMK N 4 Kendal
2016-2019 : D3 Perbankan Syari'ah UIN Walisongo
Semarang