

**STRATEGI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DIGITAL  
PRODUK PERBANKAN**

**OLEH  
KHAIRUNNISA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2020 M/ 1441 H**

**STRATEGI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN DIGITAL  
PRODUK PERBANKAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Perbankan**

**Oleh:**

**Khairunnisa**

**1501160172**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairunnisa  
NIM : 1501160172  
Tempat/Tgl. Lahir : Palingkau, 02 November 1997  
Program : Stara Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 05 Januari 2020

Yang Membuat Pernyataan,

  
The image shows a green revenue stamp (Meterai Tempel) for 6000 Rupiah. It features the Garuda Pancasila emblem and the serial number 7D2C8AHF261822122. A handwritten signature is written over the stamp, and the name 'Khairunnisa' is printed in bold black text below it.



## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan

Ditulis Oleh : Khairunnisa  
NIM : 1501160172

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2019/2020

Tempat dan Tanggal Lahir : Palingkau, 02 November 1997

Alamat : Jl. Pemuda RT. 16, Kelurahan Palingkau Lama, Kecamatan Kapuas Murung, Kota Kapuas.

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,



**H. Badrian, S.Ag., M.Ag.**  
NIP. 197307171997031002

Banjarmasin, 24 Oktober 2019

Pembimbing II,



**H. Abdul Gafur, Lc., MA.**  
NIP. 198103022009011

Mengetahui:

Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



**H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI**  
NIP. 197904102005011010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan”, ditulis oleh Khairunnisa, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 20 Februari 2020


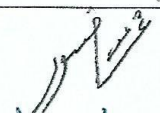

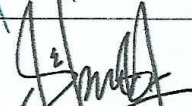
Dinyatakan LULUS dengan predikat: - ( A )

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



**Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI**  
NIP. 196006091988031003

## TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
H. Badrian, S.Ag., M.Ag.	
H. Abdul Gafur, Lc., M.A.	
Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.	
Elida Mahriani, SEL., MM,	



## **KATA PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur tiada tara kepada Tuhan Semesta Alam Allah Azza wa Jalla yang telah memberikan karunia yang melimpah dari umur, ilmu, rezeki dan banyak hal yang telah saya rasakan dan dapatkan.

Shalawat dan salam tercurah kepada cahaya paling terang manusia terindah Nabi Muhammad SAW. yang telah membimbing umatnya hingga menuju jalan yang lurus menuju ridha Allah SWT.

Terimakasih kepada orang yang sangat saya hormati yaitu orang tua tercinta, Abah dan Mama...

## **H. DARANI & HJ. SAUNAH**

Yang telah membesarkan dan membimbing hingga dapat menuntut ilmu setinggi-tingginya sampai sekarang. Temakasih atas kasih sayang dan cinta abah mama yang tidak bisa dibalas dengan apapun. Terimakasih atas kepercayaan dan dukungan, serta nasehat-nasehatnya. Terimakasih untuk segala-galanya.

Terimakasih untuk kakak saya “Norlina, S.Pd.I” dan suaminya “Abdul Gafur S.Pd” yang selalu membantu dari awal kuliah hingga terselesaikannya skripsi ini dan adik saya “Ahmad Fauzi” yang selalu menjadi penghibur disaat lelah dan jenuh, serta seluruh keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan saya.

Terimakasih kepada dua orang sosok dosen pembimbing yang membimbing seperti orang tua sendiri, karena dorongan merekalah saya dapat menyelesaikan tulisan ini dengan tepat waktu.



Terimakasih untuk para guru dan dosen yang sudah memberikan dan menyampaikan ilmunya dengan tulus dan ikhlas.

Terimakasih kepada sahabat-sahabat saya: Andi Nurhasanah, Eni Setya Rini, Fitri Yanti, Linda Yuliawati, Nur Yolla Ramadhan yang saya sayangi, terimakasih untuk beberapa tahun ini, terimakasih telah menjadi sahabat terbaik saya selama ini, terimakasih atas bantuannya selama ini dan terimakasih atas setiap momen yang kita lalui bersama.

Terimakasih juga kepada sahabat satu atap saya yang sudah seperti keluarga bagi saya: Anggun Mar'a Barkatina, Mahrida, Megawati, dan Rahmini. Terimakasih sudah menjadi sahabat serta keluarga beberapa tahun ini. Terimakasih karena mau saling mengerti dan saling memahami, saling membantu, saling mendengarkan dan saling menasehati.

Terimakasih juga kepada teman-teman lokal D Perbankan syariah 2015 atas segala pengalamannya bersama kalian, semua kenangan tidak akan terlupakan.

Buat teman-teman di fakultas FEBI, khususnya teman-teman dari jurusan Perbankan Syariah angkatan 2015, terimakasih sudah memberikan masukan dan saran selama pembuatan skripsi ini berlangsung. Mudah-mudahan perjuangan kita selama masa kuliah ini tidak sia-sia dan tercapai semua yang dicita-citakan. Aamiin yaa Rabbal Alaamiin...

Juga buat sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu. Terimakasih banyak atas semangat dan dorongan serta doa-doanya dari kalian dari awal kuliah hingga selesai.

Dan terimakasih juga kepada seluruh karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telah berperan banyak membantu dan meluangkan waktunya untuk penelitian ini sehingga penelitian ini bisa berjalan dengan lancar.

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur bagi Allah swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan”. Shalawat dan salam juga peneliti haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. Beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada peneliti selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama peneliti haturkan kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, MSI., selaku Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Badrian, S.Ag., M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.

5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
6. Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta seluruh stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan peneliti dalam segala hal administrasi yang peneliti perlukan.
7. Seluruh karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang telah banyak memberikan pengetahuan, pelayanan yang baik, serta meluangkan waktu sehingga memudahkan peneliti dalam melaksanakan penelitian.

Akhirnya peneliti berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut peneliti berdoa semoga Allah swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda.

Banjarmasin, 05 Januari 2020

Khairunnisa

## ABSTRAK

**Khairunnisa.** 2019. *Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan.* Jurusan Perbankan Syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) H.Badrian, S.Ag., M.Ag. (II) H. Abdul Gafur, Lc., MA.

**Kata kunci:** Strategi, Kualitas Pelayanan Digital

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pesatnya persaingan di dunia bisnis dan semakin berkembangnya teknologi termasuk di dunia perbankan sehingga perusahaan-perusahaan berkompetisi dalam menarik minat nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, bank syariah dapat melakukan layanan perbankan berbasis digital. Agar dapat menarik minat nasabah dalam bertransaksi di bank tersebut, maka PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin harus memiliki strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan dan analisis SWOT nya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif, sumber data berasal dari dokumen dan informan yakni pihak karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Hasil yang diperoleh yaitu *pertama* adalah menciptakan dan mengembangkan inovasi layanan berbasis digital. *Kedua* hasilnya menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan, seperti pengembangan digital yang setiap tahun selalu meningkat dan mengiringi perkembangan zaman. Kelemahannya adalah koneksi internet yang masih kurang mendukung. Adapun peluang yang dimiliki adalah kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut semakin meningkat Dan ancaman yang dihadapi adalah terdapat banyak pesaing yang memiliki koneksi internet yang lebih kuat.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Signifikansi Penelitian .....	8
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka.....	12
G. Sistematika Penulisan .....	16
<b>BAB II     STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN,               FINANCIAL TECHNOLOGY, DAN ANALISIS SWOT</b>	
A. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Strategi .....	18
2. Kualitas Pelayanan .....	19
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	23
B. Teknologi Digital ( <i>Financial Technology</i> )	
1. Defenisi Fintech .....	25
2. Jenis-jenis FinTech .....	26
3. Fintech dalam Kualitas Pelayanan Bank Syariah .....	28
C. Analisis SWOT	
1. Pengerian Analisis SWOT .....	30
2. Matriks SWOT .....	33
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian .....	35
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	36
C. Lokasi Penelitian .....	37
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data .....	39

	F. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data.....	40
	G. Tahapan Penelitian .....	47
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA</b>	
	A. Penyajian Data.....	50
	B. Analisis Data .....	66
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	91
	B. Saran.....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>		

## **DAFTAR DIAGRAM**

Diagram 2.1 Diagram Analisis SWOT .....	32
Diagram 2.2 Diagram Matriks SWOT .....	33
Diagram 3.1 Diagram Matriks SWOT .....	46



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Kajian Pustaka .....	13
Tabel 3.1	Tabel Matriks Analisis SWOT .....	43
Tabel 4.1	Tabel Analisis SWOT .....	78
Tabel 4.2	Tabel Matriks SWOT .....	87