

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, bahwa beroperasinya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.

Semenjak itu, PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bergerak dibidang jasa perbankan syariah. Pada awal berdirinya tahun 2000 menempati ruko di jalan Veteran Kelurahan Kuripan Kecamatan Banjarmasin Timur. Kemudian pada tahun 2003 pindah ke Jalan A. Yani Km. 1. Kemudian semenjak tahun 2007 sampai sekarang menempati ruko di tepi jalan raya, di Jalan A. Yani Km. 4.5, No. 385, Kel. Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, dengan 3 lantai, mudah dijangkau alat transportasi dan akses jalannya yang mudah. Sekarang PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batulicin.

Untuk meningkatkan kinerjanya, PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menerapkan Visi BNI Syariah sebagai berikut:

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan kinerja”

Untuk mewujudkan suatu visi, harus didukung dengan suatu misi berikut:

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli dalam kelestarian lingkungan.
- 2) Memberi solusi kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berpartisipasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Dalam mencapai misinya, BNI Syariah selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabahnya. Mulai dari memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara hubungan dengan baik.

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang sudah dirumuskan pada Bab I, yakni tentang Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara pada pihak informan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Kemudian peneliti akan menggunakan data dan informasi yang didapat tersebut untuk dianalisis secara lebih lanjut.

Penelitian yang dilakukan terhadap strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan yaitu adalah untuk mendapatkan informasi tentang strategi yang digunakan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan, dengan tujuan untuk

menambah wawasan dan pemahaman khususnya untuk penulis sendiri atau PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan juga nasabah atau masyarakat tentang pelayanan digital produk perbankan atau inovasi layanan digital yang diberikan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin kepada nasabah atau masyarakat.

Pengembangan digital yang telah memberikan dampak positif terhadap laju bisnis BNI Syariah, baik dari sisi penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) maupun penyaluran pembiayaan. Dampak positif itu dilihat dari jumlah pengguna *mobile banking* yang per Desember 2017 mencapai 15 ribu pengguna dan per Oktober 2018 mencapai 250 ribu pengguna. Pencapaian itu naik sebanyak 200 persen dibandingkan dengan posisi 84 ribu user *year on year* dari Oktober 2017 pendapatan operasional selain margin tumbuh sebanyak 33,33 persen dari Rp.165 miliar menjadi Rp.220 miliar.

Kemudahan dalam bertransaksi mendorong pertumbuhan DPK dan pembiayaan BNI Syariah yang tumbuh positif. Per Oktober 2018, DPK BNI Syariah tumbuh sebanyak 21,74 persen dari Rp.28,455 triliun di Oktober 2017 menjadi Rp.34,640 triliun di Oktober 2018. Sedangkan dari sisi pembiayaan meningkat 20,39 persen dari Rp.22,664 triliun di Oktober 2017 menjadi Rp.27,285 triliun di Oktober 2018.

Dampak dari adanya inovasi layanan digital produk perbankan yaitu:

a. Efisiensi Bisnis

Platform digital tidak hanya memperbaiki interaksi antara Bank dengan nasabah, namun juga menyediakan metode untuk membuat fungsi

internal lebih efisien. Dengan adanya platform digital, maka urusan bisnis yang menyangkut perbankan, menjadi lebih cepat diselesaikan. Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi misalnya untuk melakukan proses transaksi.

b. Penghematan biaya

Salah satu kunci bagi bank untuk memotong biaya adalah aplikasi otomatis yang menggantikan tenaga kerja manual yang berlebihan. Pengolahan bank tradisional mahal, lamban dan rentan terhadap kesalahan manusia. Platform digital dapat mengurangi biaya melalui sinergi data kualitatif lebih cepat dan respon yang lebih cepat terhadap perubahan pasar. Dampaknya, biaya transaksi untuk urusan keuangan menjadi lebih rendah. Sehingga, penghematan dapat dialihkan untuk hal lain seperti menabung dan investasi.

c. Akurasi yang meningkat

Bank tradisional umumnya mengandalkan pengolahan kertas secara statistik berpotensi memiliki tingkat kesalahan hingga 40%, yang memerlukan pengerjaan ulang. Dengan menyederhanakan proses verifikasi, maka akan lebih mudah menerapkan solusi TI dengan perangkat lunak bisnis, yang menghasilkan akuntansi yang lebih akurat. Akurasi keuangan sangat penting bagi bank untuk mematuhi peraturan pemerintah. Hal ini juga akan bermanfaat bagi nasabah karena dapat memperoleh akses informasi lebih cepat dan transparan.

d. Pemahaman terhadap kebutuhan nasabah meningkat

Solusi digital membantu mengelola daftar pemasaran, memungkinkan bank mencapai pasar yang lebih luas dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan nasabah yang paham teknologi. Platform CRM dapat melacak riwayat pelanggan dan menyediakan akses cepat ke email dan bentuk komunikasi online lainnya. Hal ini efektif untuk mengeksekusi program penghargaan pelanggan yang dapat meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah sebagai pelanggan.

e. Fleksibilitas menjadi lebih tinggi

Penggunaan sistem yang otomatis dapat mempercepat proses eksternal dan internal, yang keduanya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Setelah jatuhnya pasar keuangan di tahun 2008, peningkatan penekanan ditempatkan pada manajemen risiko. Alih-alih bank mempekerjakan dan melatih profesional manajemen risiko, mungkin perangkat lunak manajemen risiko untuk mendeteksi dan merespon perubahan pasar lebih cepat daripada profesional berpengalaman sekalipun.

f. Keamanan

Semua bisnis besar atau kecil menghadapi semakin banyak ancaman *cyber* yang dapat merusak reputasi. Bank bisa mendapatkana keuntungan dari lapisan keamanan ekstra untuk melindungi data (Yuni, 2019).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam hal ini peneliti memiliki tujuan untuk memberikan gambaran atau mendeskripsikan suatu permasalahan (Sugiono, 2011, hal. 230).

Untuk tahap analisis data, yang dilakukan peneliti adalah membuat pedoman wawancara untuk ditanyakan kepada pihak informan, pengumpulan data, dan analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh peneliti melalui penelitian dengan mencari informasi melalui wawancara tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan, yaitu dari 3 orang informan, yaitu:

**a. Informan I**

Nama : Muhammad Yuni  
 Pendidikan Terakhir : S1 Agri Bisnis  
 Nomor *Handphone* : 0822-5147-4984  
 Posisi Jabatan : *Operational Manager*  
 Masa Jabatan : 21 Tahun

**b. Informan I**

Nama : Aisya Najiha  
 Pendidikan Terakhir : S1-Ekonomi  
 Nomor *Handphone* : 0821-5059-9992  
 Posisi Jabatan : *Funding Officer*  
 Masa Jabatan : 8 Tahun

**c. Informan III**

Nama : Sri Wahyu Ningsih  
 Pendidikan Terakhir : S1  
 Nomor *Handphone* : 0813-4892-1946

Posisi Jabatan : Customer Service Head

Masa Jabatan : 18 Tahun

### **1. Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan**

BNI Syariah sebagai salah satu perbankan yang mempunyai reputasi yang sangat baik. Dilihat dari kinerjanya mempunyai strategi dalam rangka mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan berbasis digital yaitu berupaya mengoptimalkan pemanfaatan sistem TI melalui pengembangan produk dan jasa perbankan syariah agar dapat tumbuh dan berkembang ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat. TI sebagai penggerak bisnis perusahaan harus fleksibel dan dapat diandalkan sehingga dapat mengikuti perkembangan berbagai produk perbankan syariah serta mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin berupaya untuk menerapkan dan meningkatkan tata kelola teknologi informasi. Fokus operasional teknologi informasi pada tahun 2014 adalah mengoptimalkan pemanfaatan *Core Banking System* BNI, pengembangan *Sharia Link* sebagai *middleware* sistem untuk mendukung layanan bisnis transaksional BNI Syariah, pengembangan *Electronic Financing Origination* (EFO) secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan otomasi pemrosesan pembiayaan dan otomasi pelaporan baik internal maupun eksternal untuk mendukung kinerja bisnis perusahaan.

Peranan Divisi Teknologi Informasi sangat diperlukan dalam mendukung pertumbuhan bisnis perusahaan melalui pengembangan inovatif guna menghadapi persaingan bisnis antar perbankan syariah, memberikan layanan terbaik kepada nasabah, serta meningkatkan produk dan layanan operasional yang lebih kompetitif, lebih baik dan lebih cepat.

Divisi Teknologi Informasi BNI Syariah berada dibawah dukungan Direktur Operasi dan memiliki staf kompeten dibidang TI. Divisi TI selalu berupaya untuk mengembangkan struktur organisasi satuan kerja dan melakukan penambahan jumlah staf pegawai untuk meningkatkan kapabilitas SDM. Hal ini dilakukan guna menjamin kelangsungan pertumbuhan bisnis BNI Syariah dalam aspek ketersediaan dan keandalan sistem TI. Untuk melakukan transformasi digital, BNI Syariah membangun infrastruktur TI dengan investasi besar. Tahun 2017, alokasi belanja TI mencapai Rp. 80 M. Tahun 2018 dianggarkan sebesar Rp. 66 M dan untuk tahun 2019 sebesar Rp. 130 M atau naik 117% dibandingkan tahun sebelumnya. Investasi dana TI digunakan untuk pengembangan dan maintenance server, pengembangan aplikasi digital seperti Wakaf Hasanah, Hasanah Personal 2.0, Hasanah Lifestyle 4.0 dan *financing origination system* berbasis *mobile*.

PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menganggap sangat penting pengembangan digital untuk memberikan layanan kepada nasabah mengingat aktivitas nasabah terkait transaksi perbankan telah beralih kearah digital yakni menggunakan smartphone dan aplikasi digital untuk transaksi keuangan dimanapun, kapanpun dengan bijaksana (*prudent*).



Hal ini mendorong PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk terus berinovasi dan mengembangkan aplikasi digital, sinergi dengan BNI Induk untuk pengembangan sistem pembayaran digital diantaranya QR Code, uang elektronik, dompet elektronik dan menggandeng fintech untuk kolaborasi transaksi keuangan sesuai prinsip syariah (Yuni, 2019).

Saat diwawancarai, Ibu Aisya Najihah mengatakan bahwa Di era digitalisasi secara menyeluruh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sangat konsentrasi terhadap digitalisasi. Di kantor pusat juga dibuat satu unit khusus digitalisasi, dinamakan DGD (*Digital Division*). Jadi anggota DGD lah yang fokus terhadap perkembangan digital sekarang termasuk media sosial dan kemudahan transaksi melalui *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking* dan lain-lain. Dalam digitalisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memberikan target untuk inovasi layanan digital ini. Jadi supaya bisa berkembang kemudian mengiringi juga di masa era digitalisasi sekarang. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin diwajibkan bahkan untuk *Customer service* nya pun untuk harus menawarkan kepada setiap nasabah atau pemilik rekening disarankan sekali memiliki *mobile banking* misalnya. Belakangan ini di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin juga diberikan target untuk pemilik rekening-rekening yang sudah lama ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar mereka juga memiliki *mobile banking*. Maka dari itu kita punya petugas khusus untuk menelpon untuk mengingatkan ke nasabah kalau di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sekarang ada jenis digitalisasi baru yaitu seperti *mobile banking*,

*internet banking* atau inovasi-inovasi layanan digital perbankan lainnya. Jika ada inovasi baru lagi maka akan diinformasikan lagi oleh *Costumer Service* kepada seluruh nasabah atau pemilik rekening di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin (Najiha, 2019).

Saat diwawancarai, Bapak Muhammad Yuni selaku *Operational Manajer* mengatakan, bahwa strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan yaitu dengan terus mengeluarkan dan mengembangkan inovasi-inovasi layanan digital perbankan.

Inovasi layanan digital produk perbankan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin diantaranya adalah:

- a. *ATM (Automatic Teller Machine)*, merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang ke kantor cabang. Layanan ATM ini memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah. ATM Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bisa digunakan untuk transaksi keuangan seperti transfer uang, penarikan uang, cek saldo, pembayaran listrik, pembayaran tagihan telepon dan lain-lain.
- b. *Mobile Banking*, merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* yang terkoneksi jaringan

internet. Dengan *mobile banking* nasabah bisa bertransaksi dengan mudah, cepat dan aman, seperti : transfer dana, informasi saldo, pembayaran listrik, pembayaran kartu kredit, pembelian pulsa dan lain-lain.

- c. *SMS Banking*, adalah layanan perbankan 24 jam yang disediakan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui *handphone*, semudah melakukan SMS ke rekan atau mitra bisnis. Dengan *SMS Banking*, nasabah akan mendapatkan kemudahan bertransaksi seperti : mengecek saldo rekening, transfer, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah hanya dengan melalui *SMS Banking*.
- d. *Internet Banking*, merupakan layanan perbankan 24 jam dengan menggunakan komputer dan terkoneksi dengan jaringan internet, nasabah sudah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah, nyaman dan aman. Dengan *Internet Banking* nasabah dapat melakukan transaksi cek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa dan lain-lain.
- e. TapCash iB Hasanah, adalah uang elektronik pengganti uang tunai yang bisa diisi ulang. Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu pembayaran elektronik *co-branding* antara BNI Syariah dan BNI dengan menggunakan logo BNI Syariah dan BNI yang diterbitkan

oleh BNI dengan disain khusus BNI Syariah, serta dipasarkan oleh BNI Syariah. Kartu TapCash iB Hasanah dipergunakan untuk transaksi yang sesuai dengan prinsip syariah dan halal. Keunggulan dari Kartu TapCash iB Hasanah ini adalah:

- 1) Transaksi pembayaran lebih cepat (hitungan detik).
- 2) Menghindari uang lecek dan uang palsu.
- 3) Tanpa minimum transaksi.
- 4) Dapat dipindahtangankan.
- 5) Dapat diisi ulang (*top up*) dengan maksimal saldo Rp1.000.000,-.
- 6) Saldo pada kartu tidak diberi bagi hasil dan tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

f. *Phone Banking*, merupakan layanan perbankan 24 jam lainnya yang membuat nasabah tidak harus beranjak dari tempat duduknya. *Customer Representative* akan membantu memberikan berbagai informasi serta melakukan transaksi untuk nasabah. Layanan *Phone Banking* memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah. Dengan *Phone Banking*, nasabah akan mendapat berbagai kemudahan, diantaranya:

- 1) Memperoleh informasi perbankan seperti :
- 2) Info produk-produk BNI Syariah.
- 3) Info nisbah atau bagi hasil produk-produk BNI Syariah.
- 4) Lokasi cabang BNI Syariah.

5) Melakukan transaksi perbankan non keuangan (mengecek saldo rekening ataupun mutasi rekening).

Untuk dapat memanfaatkan layanan *Phone Banking*, nasabah cukup melakukan proses registrasi melalui ATM (khusus transaksi non keuangan) (BNI Syariah).

Dan ada juga digital banking atau inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu Website BNI Syariah, ATM Bisnis, Aplikasi pembukaan rekening online (Ningsih, 2019) dan Aplikasi Wakaf Hasanah yang dinamakan Yayasan Hasanah Titik (YHT), Hasanah Personal, dan *Lifestyle* Hasanah (Najiha, 2019).

Pada saat wawancara dijelaskan oleh Bapak Muhammad Yuni, bahwa *Website* dan Aplikasi Wakaf Hasanah berbasis Android yang merupakan layanan digital yang memfasilitasi masyarakat yang ingin mewakafkan harta benda miliknya secara produktif melalui nazhir (pengelola wakaf). Saat ini terdapat 19 nazhir yang telah bekerjasama dengan BNI Syariah. Diantaranya Dompot Dhuafa, Wakaf Al-Azhar, Global Wakaf, Rumah Zakat, Badan Wakaf Indonesia, Wakaf Salman ITB, Wakaf Daarut Tauhid untuk kepentingan umat sesuai dengan prinsip syariah.

Selain itu ada Hasanah Personal. Ini merupakan aplikasi berbasis android dimana jamaah dapat dengan mudah mencari paket-paket wisata halal maupun paket-paket umroh dari travel-travel yang sudah bekerjasama dengan BNI Syariah. Terdapat beberapa fitur yang ditawarkan oleh “Hasanah Personal” antara lain pemesanan paket umroh, direktori properti, pengajuan pembiayaan online,

pengajuan *Hasanah Card Online*, simulasi pembiayaan hingga informasi promo *Hasanah Card*.

Tidak ketinggalan *Hasanah Lifestyle Application* merupakan aplikasi berbasis android yang berisi penjelasan produk, promo-promo menarik, doa-doa harian, jadwal shalat, arah kiblat dan Al-Qur'an Digital, serta destinasi wisata halal dilengkapi dengan maps yang menunjukkan lokasi mesjid, ATM, serta resto halal.

Kemudian ada inovasi layanan digital perbankan yang terbaru dan telah dijalankan baru-baru ini oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Yaitu Platform Sekolah Pintar (PSP). PSP sebagai jembatan komunikasi digital antara sekolah dengan wali murid dan menguatkan reputasi sebagai sekolah yang berbasis teknologi. Sekarang PSP telah dijalankan oleh 3 sekolah, yaitu Al-Firdaus, Muhammadiyah Banjarmasin dan Ukhuwah. PSP memiliki 3 fungsi, diantaranya adalah:

- 1) Kartu Jajan, yaitu sistem pemberian uang saku dengan kartu yang terhubung dengan aplikasi di *smartphone* orang tua/wali murid.
- 2) *Student Payment Platform* (SPP), merupakan sistem pembayaran sekolah yang terhubung dengan *Virtual AccountBank*.
- 3) *Academic System*, merupakan sistem akademik untuk pesantren yang dilengkapi dengan silabus, latihan soal hingga pembuatan raport.

Tujuan dari digitalisasi ini adalah Big Data yang dapat digunakan untuk peningkatan pendidikan keuangan sejak dini, yang akhirnya akan memberikan

dampak positif terhadap kepribadian anak dalam mengelola keuangan dikemudian hari (Yuni, 2019).

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank juga harus mempunyai strategi yang baik, bagus, terstruktur dan terencana melalui inovasi layanan berbasis digital. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui 5 standar layanan yaitu *Greeting*, *Relationship*, *Empathy*, *Attention*, dan *Trust* yang disingkat menjadi GREAT. Berikut keterangannya:

- a. *Greeting*, yaitu Memberikan sambutan dan merayakan kedatangan nasabah ke *Banking Hall* BNI Syariah melalui 3S, yaitu senyum, salam, sapa sampai akhir pelayanannya.
- b. *Relationship*, yaitu Membangun hubungan baik dan menciptakan kenyamanan, menginformasikan segala sesuatu yang menjadi hak dan kewajiban nasabah, fitur dan fasilitas, serta kemudahan yang ditawarkan oleh produk BNI Syariah.
- c. *Empathy*, yaitu Menyelesaikan keluhan nasabah dengan segera, dengan empati dan kepedulian pemberian solusi permasalahan serta melakukan *recovery* (pemulihan) kekecewaan nasabah.
- d. *Attention*, yaitu Memberikan perhatian dan pelayanan kepada nasabah dengan sepenuh hati, ikhlas, dan antusias.
- e. *Trust*, yaitu Menciptakan rasa aman dan bangun kepercayaan nasabah sehingga menjadi nasabah yang loyal dan menjadi agen penjualan BNI Syariah (Ningsih, 2019).

## **2. Analisis SWOT dari Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Dalam hal layanan berbasis digital, pasti ada kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin serta peluang dan ancaman yang akan dihadapinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan.

Dari faktor internal kekuatan (*strengths*) yang dimiliki PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan adalah mudah dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan kemudahan transaksi kapan dan dimana saja. Dibuktikan dari per Oktober 2018, DPK BNI Syariah tumbuh sebanyak 21,74% dari Rp.28,455 triliun di Oktober 2017, kemudian menjadi Rp.34,640 triliun di Oktober 2018. Dan kelemahan (*weaknesses*) yang dimiliki oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah koneksi jaringan yang masih lemah membuat nasabah tidak nyaman.

Kemudian dari faktor eksternal peluang (*opportunities*) yang dihadapi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah kesadaran masyarakat dalam mulai tumbuh untuk menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui perbankan. Sedangkan ancaman (*threats*) yang akan dihadapi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah akan ada perusahaan perbankan lain yang memiliki koneksi jaringan internet yang lebih kuat.



## **B. Analisis Data**

### **1. Strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan**

Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan terhadap nasabah yang akan memperoleh simpati. Begitu juga dengan nasabah, mereka telah pandai memilih dan memilah produk mana yang dapat memberikan keuntungan yang lebih, serta pelayanan yang paling memuaskan.

Sekarang ini persaingan dalam dunia perbankan semakin ketat, khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan jasa. Hal ini membuat setiap perbankan termasuk perbankan syariah berkompetisi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhi keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah, agar nasabah tetap loyal kepada bank. Salah satu faktor yang dapat menarik minat nasabah yaitu dengan kualitas pelayanan yang baik dan memudahkan nasabah yang diberikan oleh bank.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Dengan meningkatkan kualitas layanan oleh suatu perusahaan bank merupakan salah satu cara dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah. Sehingga kepuasan nasabah dalam pelayanan merupakan faktor penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan untuk menghadapi persaingan.

Berkembangnya teknologi membuat bergesernya frekuensi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan. Semakin canggih teknologi sekarang, maka semakin mengiringi pula perbankan terhadap layanan melalui digital. Jadi bank syariah juga harus mengembangkan inovasi-inovasi layanan terutama pada layanan digital. Untuk inovasi layanan digital harus ada fasilitas-fasilitas pendukung yang juga akan meningkatkan kualitas layanan digital di perbankan syariah, dan itu harus diinformasikan kepada seluruh pemilik rekening (Ningsih, 2019). Maka dari itu perbankan syariah harus memanfaatkan kemajuan media digital dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam hal ini perbankan syariah sangat memerlukan strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Strategi kualitas pelayanan merupakan upaya bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan sebuah perencanaan yang menyeluruh, terpadu dan komprehensif dengan tujuan untuk memenuhi keperluan dan kepuasan nasabah atau calon nasabah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank juga harus mempunyai strategi yang baik, bagus, terstruktur dan terencana melalui inovasi layanan berbasis digital.

Dalam kualitas pelayanan perbankan, terdapat 5 dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu bukti nyata atau bukti langsung (*tangibles*), realibilitas (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

- a. Bukti nyata atau bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

- b. Keandalan (*realibility*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf, bebas dari bahaya, risiko ataupun keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para nasabah. (Danang Sunyoto, 2014, 242).

Sedangkan dari hasil wawancara peneliti, bahwa PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin memiliki strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya melalui 5 standar/dimensi layanan yaitu *Greeting*, *Relationship*, *Empathy*, *Attention*, dan *Trust* yang disingkat menjadi GREAT. Berikut keterangannya:

- a. *Greeting*, yaitu Memberikan sambutan dan merayakan kedatangan nasabah ke *Banking Hall* BNI Syariah melalui 3S, yaitu senyum, salam, sapa sampai akhir pelayanannya.
- b. *Relationship*, yaitu Membangun hubungan baik dan menciptakan kenyamanan, menginformasikan segala sesuatu yang menjadi hak dan kewajiban nasabah, fitur dan fasilitas, serta kemudahan yang ditawarkan oleh produk BNI Syariah.

- c. *Empathy*, yaitu Menyelesaikan keluhan nasabah dengan segera, dengan empati dan kepedulian pemberian solusi permasalahan serta melakukan *recovery* (pemulihan) kekecewaan nasabah.
- d. *Attention*, yaitu Memberikan perhatian dan pelayanan kepada nasabah dengan sepenuh hati, ikhlas, dan antusias.
- e. *Trust*, yaitu Menciptakan rasa aman dan bangun kepercayaan nasabah sehingga menjadi nasabah yang loyal dan menjadi agen penjualan BNI Syariah (Ningsih, 2019).

Jadi dapat disimpulkan bahwa, strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan itu dapat dilakukan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dengan menggunakan 5 standar layanan yang mana disebut 5 dimensi konsep layanan oleh Parasuraman, et. Al. Dalam Tjiptono (2005:70) yang harus dimiliki oleh *frontliner*. Yaitu:

- a. *Greeting* dan *Assurance*, yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dengan kemampuan, pengetahuan dan kesopanan yang membuat nasabah merasa nyaman.
- b. *Relationship* dan *Tangible*, yaitu membangun hubungan baik antara pegawai dengan nasabah, menginformasikan segala sesuatu yang menjadi hak dan kewajiban nasabah mencakup fasilitas, pegawai, sarana komunikasi.
- c. *Empathy*, yaitu membangun komunikasi yang baik terhadap nasabah, perhatian pribadi, memahami kebutuhan para nasabah peduli akan

keluhan atau permasalahan yang dihadapi nasabah dan melakukan *recovery* (pemulihan) kekecewaan nasabah.

d. *Attention* dan *Responsiveness*, yaitu memberikan perhatian dan pelayanan kepada nasabah dengan sepenuh hati, ikhlas, dan antusias serta cepat tanggap.

e. *Trusts* dan *Realibility*, yaitu menciptakan rasa aman, membangun kepercayaan nasabah dan kemampuan memberikan pelayanan yang dianjurkan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara, peneliti mendapatkan informasi dari ketiga informan tersebut. Bahwa strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan yaitu dengan memanfaatkan kemajuan media digital dan mengembangkannya melalui inovasi layanan digital produk perbankan. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam memberikan layanan bukan hanya memberikan pelayanan melalui petugas atau *frontliner* saja, namun bank juga memberikan pelayanan melalui media digital. Strategi PT. Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan adalah dengan menciptakan dan mengembangkan inovasi-inovasi yang diberikan melalui digitalisasi perbankan, inovasi yang diberikan melalui digitalisasi perbankan diantaranya ATM (*Autometric Teller Machine*), *Mobile Banking*, *SMS Banking*, *Internet Banking*, *Phone Banking*, dan TapCash Hasanah yang semua itu tergabung dalam sebutan *E-Banking*. Kemudian ada Website BNI Syariah, ATM Bisnis, Aplikasi pembukaan rekening online dan saat wawancara dengan Ibu

Aisyah Najihah, beliau juga menambahkan bahwa inovasi layanan digital perbankan yang dikembangkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu Aplikasi Wakaf Hasanah yang dinamakan Yayasan Hasanah Titik (YHT), Hasanah Personal, dan *Lifestyle* Hasanah.

Dari sekian banyaknya inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ada yang paling lazim, dan yang paling banyak diminati serta bisa dimiliki oleh semua nasabah. Yaitu *Mobile Banking* dan ATM (*Automatic Teller Machine*).

Dan sekarang platform yang terbaru dikembangkan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin adalah Platform Sekolah Pintar (PSP).

a. *Mobile Banking*

Merupakan layanan perbankan 24 jam yang disediakan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bagi nasabah yang mobilitasnya tinggi. Nasabah bisa melakukan transaksi perbankan melalui *handphone* yang terkoneksi jaringan internet. Dengan *mobile banking* nasabah bisa bertransaksi dengan mudah, cepat dan aman.

Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi seperti cek saldo, tagihan kartu kredit. Layanan transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa atau tiket, dan berbagai fitur lainnya.

Cara kerja *mobile banking* sangat mudah. Nasabah mendaftarkan diri terlebih dahulu ke bank untuk mendapatkan *password*. Nasabah dapat memanfaatkan layanan ini dengan cara mengakses menu yang sudah tersedia pada aplikasi yang terinstal di ponsel. Namun nasabah harus

mengunduh dan menginstal aplikasi tersebut pada *smartphone/handphone* terlebih dahulu. Pada saat nasabah membuka aplikasi, nasabah harus memasukkan *password* untuk masuk/*login*, kemudian nasabah bisa memilih menu transaksi yang tersedia dan diminta untuk memasukkan PIN saat menjalankan transaksi.

b. *Automatic Teller Machine (ATM)*

ATM merupakan layanan perbankan 24 jam yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa nasabah harus datang ke kantor cabang. Layanan ATM ini memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan dan keamanan untuk nasabah. ATM PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin bisa digunakan untuk transaksi keuangan seperti transfer uang, penarikan uang, cek saldo, pembayaran listrik, pembayaran tagihan telepon dan lain-lain. Cara kerja ATM adalah nasabah harus memiliki kartu ATM/debit/kredit dan PIN. PIN merupakan kode angka yang biasa terdiri dari 4 hingga digit yang dibuat oleh nasabah saat pertama kali menerima kartu ATM di Bank. Kode itu harus dijaga kerahasiaannya oleh nasabah agar kartu ATM tidak disalahgunakan oleh orang lain. Nasabah memasukkan kartu ke slot kartu di mesin ATM tersebut dengan memperlihatkan sisi kartu yang harus dimasukkan terlebih dahulu, kemudian nasabah akan diminta memasukkan PIN. Setelah itu nasabah dapat melakukan transaksi dengan memilih menu yang tertera didepan layar monitor mesin ATM.

c. Platform Sekolah Pintar (PSP)

PSP sebagai jembatan komunikasi digital antara sekolah dengan wali murid dan menguatkan reputasi sebagai sekolah yang berbasis teknologi. Sekarang PSP telah dijalankan oleh 3 sekolah, yaitu Al-Firdaus, Universitas Muhammadiyah Banjarmasin dan Ukhuwah. PSP memiliki 3 fungsi, diantaranya adalah:

- 1) Kartu Jajan, yaitu sistem pemberian uang saku dengan kartu yang terhubung dengan aplikasi di *smartphone* orang tua/wali murid. Keunggulan dari Kartu jajan ini adalah kartu jajan telah terhubung dengan *smartphone* wali murid yang bisa diatur limit transaksi per hari, mengajarkan pengelolaan keuangan sejak dini, anak hanya bisa jajan dikantin sehat sekolah sehingga terhindar dari jajanan tidak sehat, potensi permasalahan yang disebabkan uang saku dapat diminimalkan, dan ikut menykseskan program transaksi non tunai yang sedang digalakan pemerintah.
- 2) *Student Payment Platform* (SPP), merupakan sistem pembayaran sekolah yang terhubung dengan *Virtual Account Bank*. Sistem pembayaran iuran sekolah melalui Bank Nasional dan dilengkapi dengan sistem *invoicing digital* sebagai notifikasi waktu pembayaran dan bukti pembayaran. Kelebihan pembayaran melalui *Student Payment Platform* (SPP) yaitu, menghindari penyalahgunaan uang pembayaran SPP yang dititipkan ke anak, lebih praktis dan mudah bagi wali mrid untuk melakukan pembayaran karena dapat dilakukan



melalui berbagai Bank, dan kemudahan dalam monitoring dan identifikasi pembayaran dari wali murid oleh sekolah.

- 3) *Academic System*, merupakan sistem akademik untuk pesantren yang dilengkapi dengan silabus, latihan soal hingga pembuatan raport. Dengan berbagai fitur diantaranya: data guru, ruang kelas, siswa, pelajaran dan jadwal pelajaran. Kemudian ada data silabus mata pelajaran per semester beserta bank soal untuk *try out* dirumah. Setelah itu ada sistem latihan soal dengan penilaian per silabus. Ada juga data absensi per mata pelajaran, kartu pelajar digital dengan menggunakan Chip NFC. Dan juga dapat melayani penerimaan siswa baru dan alumni.

Tujuan dari digitalisasi ini adalah Big Data yang dapat digunakan untuk peningkatan pendidikan keuangan sejak dini, yang akhirnya akan memberikan dampak positif terhadap kepribadian anak dalam mengelola keuangan dikemudian hari.

## **2. Analisis SWOT dari Kualitas Pelayanan Digital Produk Perbankan Di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin**

Dalam penelitian ini, mengolah data yang didapat dari hasil riset penelitian yang telah dilakukan maka peneliti akan menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan (*strengths*) dan kelemahan (*weaknesses*) dari faktor internal, peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) dari faktor eksternal dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan produk perbankan.

Berikut yang dapat diuraikan peneliti mengenai analisis SWOT dari kualitas pelayanan digital produk perbankan dan cara menghadapi kekuatan dan peluang serta mengatasi kelemahan dan ancaman dari kualitas pelayanan digital produk perbankan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, sebagai berikut:

**a. Kekuatan (*Strenghts*).**

- 1) Pengembangan digital yang setiap tahun selalu meningkat dan selalu mengiringi perkembangan zaman yang telah memberikan dampak positif terhadap laju bisnis BNI Syariah, baik dari sisi penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) maupun penyaluran pembiayaan. Dampak positif itu dilihat dari jumlah pengguna *mobile banking* yang per Desember 2017 mencapai 15 ribu pengguna dan per Oktober 2018 mencapai 250 ribu pengguna.
- 2) Mudah dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan kemudahan transaksi kapan dan dimana saja. Dibuktikan dari per Oktober 2018, DPK BNI Syariah tumbuh sebanyak 21,74% dari Rp.28,455 triliun di Oktober 2017, kemudian menjadi Rp.34,640 triliun di Oktober 2018.
- 3) Platform Wakaf Hasanah BNI Syariah meraih penghargaan inovasi digital bertajuk *Digital Innovation Award* 2019. Pernghargaan kategori *Digital Innovation* Bank Syariah dari Warta Ekonomi itu diraih tiga kali berturut-turut sejak tahun 2017.

- 4) Mempunyai banyak peminat. Dari 100% pemilik rekening di BNI Syariah, sekitar 80% yang menggunakan platform digital, terutama jenis ATM dan *Mobile Banking*.

**b. Kelemahan (*Weaknesses*)**

- 1) Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial masih relatif rendah sehingga tidak maksimal mengakses layanan perbankan.
- 2) Kejahatan online masih sering terjadi seperti *cybercrime*, pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan.
- 3) Ketimpaan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang belum merata seluruh Indonesia.
- 4) Koneksi internet masih kurang mendukung baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirim transaksi data finansial.

**c. Peluang (*Opportunities*)**

- 1) BI dan OJK menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial sehingga meminimalisasikan kriminalitas masyarakat dan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial
- 2) Kesadaran masyarakat dalam mulai tumbuh menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan.
- 3) Lebih hemat biaya pemasaran karena dikenal luas oleh masyarakat.
- 4) Industri fintech harus terus memiliki inovasi untuk membuat bisnis model baru.

#### **d. Ancaman (*Threats*)**

- 1) Terdapat perusahaan perbankan lain yang memiliki koneksi jaringan internet yang lebih kuat bahkan memiliki satelit sendiri.
- 2) Trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat nasabah /masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan.
- 3) Teknologi yang semakin canggih tanpa diikuti dengan kualitas sumber daya manusia akan menjadi ketimpangan.
- 4) Potensi terjadinya kejahatan online seperti *cybercrime*, pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan semakin meningkat.

Setelah data yang didapatkan melalui riset telah dimuat dalam rumusan berdasarkan analisis SWOT, kemudian akan diperdalam kembali menggunakan analisis SWOT yang akan digunakan untuk membantu peneliti dalam menganalisis rumusan masalah yang kedua ini, yaitu dengan mengolah data yang ada dengan menggunakan tabel dan matriks faktor internal dan eksternal, yaitu:

##### **a. Tabel**

Tabel analisis SWOT ini yang akan mengolah data yang sebelumnya didapat peneliti mengenai analisis SWOT dari kualitas pelayanan digital produk perbankan dan cara menghadapi kekuatan dan peluang serta mengatasi kelemahan dan ancaman dari kualitas pelayanan digital produk perbankan oleh PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu:

**Tabel 4.1**  
**Tabel Analisis SWOT**

Analisis SWOT	Bobot	Rating	Bobot x Rating
<b>Faktor Strategi Internal (IFES)</b>			
<b><u>KEKUATAN / STRENGTHS (+)</u></b>			
1) Pengembangan digital yang setiap tahun selalu meningkat dan selalu mengiringi perkembangan zaman yang telah memberikan dampak positif terhadap laju bisnis BNI Syariah, baik dari sisi penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) maupun penyaluran pembiayaan. Dampak positif itu dilihat dari jumlah pengguna <i>mobile banking</i> yang per Desember 2017 mencapai 15 ribu pengguna dan per Oktober 2018 mencapai 250 ribu pengguna.	0,20	5	1,00
2) Mudah dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan kemudahan transaksi kapan dan dimana saja. Dibuktikan dari per Oktober 2018, DPK BNI Syariah tumbuh sebanyak 21,74% dari Rp.28,455 triliun di Oktober 2017, kemudian menjadi Rp.34,640 triliun di Oktober 2018.	0,15	4	0,60
3) Platform Wakaf Hasanah BNI Syariah meraih penghargaan inovasi digital bertajuk <i>Digital Innovation Award 2019</i> . Penghargaan kategori <i>Digital Innovation Bank Syariah</i> dari Warta Ekonomi itu diraih tiga kali berturut-turut sejak tahun 2017.	0,15	4	0,60
4) Mempunyai banyak peminat. Dari 100% pemilik rekening di BNI Syariah, sekitar 80% yang menggunakan platform digital, terutama jenis ATM dan <i>Mobile Banking</i> .	0,15	4	0,60
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>0,65</b>		<b>2,80</b>

<b>KELEMAHAN / WEAKNESSES (-)</b>			
1) Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial masih relatif rendah sehingga tidak maksimal mengakses layanan perbankan.	0,10	2,5	0,25
2) Ketimpaan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang belum merata seluruh Indonesia.	0,05	3	0,15
3) Koneksi internet masih kurang mendukung baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirim transaksi data finansial.	0,15	2	0,10
4) Kejahatan online masih sering terjadi seperti <i>cybercrime</i> , pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan.	0,05	3	0,15
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>0,35</b>		<b>0,65</b>
<b><u>JUMLAH</u></b>	<b>1,00</b>		<b>3,45</b>
<b>Faktor Strategi Eksternal (EFAS)</b>			
<b><u>PELUANG / OPPORTUNITIES (+)</u></b>			
1) BI dan OJK menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial sehingga meminimalisasikan kriminalitas masyarakat dan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial.	0,15	3	0,45
2) Kesadaran masyarakat dalam mulai tumbuh menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan.	0,20	3,5	0,70
3) Lebih hemat biaya pemasaran karena dikenal luas oleh masyarakat.	0,15	3	0,45
4) Kepercayaan nasabah akan bank tersebut meningkat.	0,20	4	0,80
<b><u>TOTAL</u></b>	<b>0,70</b>		<b>2,40</b>
<b><u>ANCAMAN / THREATS (-)</u></b>			
1) Terdapat perusahaan perbankan lain yang memiliki koneksi jaringan internet yang lebih kuat	0,10	1	0,10

bahkan memiliki satelit sendiri.			
2) Trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat nasabah / masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan.	0,05	2	0,10
3) Teknologi yang semakin canggih tanpa diikuti dengan kualitas sumber daya manusia akan menjadi ketimpangan.	0,05	2	0,10
4) Potensi terjadinya kejahatan online seperti <i>cybercrime</i> , pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan semakin meningkat.	0,10	1	0,10
<b>TOTAL</b>	<b>0,30</b>		<b>0,40</b>
<b>JUMLAH</b>	<b>1,00</b>		<b>2,80</b>

**Penilaian skor x bobot dijumlah:**  $S + W = 0,65 + 0,35 = 1,00$   
 $O + T = 0,70 + 0,30 = 1,00$

(Sumber: Data diolah pada tahun 2019)

### **b. Analisis Lingkungan**

Yaitu analisis lingkungan SWOT yang akan membuat data dengan memperhatikan angka yang sudah didapatkan dari penilaian skor x bobot dijumlah untuk strategi PT. Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan dan untuk mengetahui analisis SWOT dari kualitas pelayanan digital produk perbankan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu:

#### **1) Lingkungan Internal**

Lingkungan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah lingkungan susunan perusahaan atau organisasi yang saling membangun dan

bekerjasama dalam perusahaan tersebut dan secara formal berupa kekuatan dan kelemahan yang memiliki pengaruh terhadap kegiatan dan keberhasilan target perusahaan atau organisasi tersebut untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan dengan tujuan untuk menarik minat nasabah dalam melakukan transaksi atau layanan digital dengan mudah dan tidak memakan waktu yang lama.

Pada perhitungan angka yang didapat dari tabel analisis SWOT diatas dapat dilihat bahwa jumlah dari seluruh faktor internal adalah sebesar 1,00 yang berasal dari jumlah total kekuatan/*strengths* sebesar 0,65 ditambah dengan jumlah total kelemahan/*weaknesses* sebesar 0,35.

Perhitungan jumlah total hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan ini dapat mencapai target yang ditentukan dengan melakukan strategi yang telah dibuat bersama. Lebih besarnya jumlah total kekuatan/*strengths* yaitu 0,65 dibandingkan dengan jumlah total kelemahan/*weaknesses* yaitu 0,35 menunjukkan bahwa besar kemungkinan strategi tersebut akan berhasil dilakukan dan dapat mencapai target yang telah direncanakan dan ditentukan, terlihat dari selisih jumlah total kekuatan dan kelemahan yaitu sebesar 0,30. Lingkungan internal yang sangat berpengaruh pada penelitian ini adalah petugas digital produk perbankan atau yang dinamakan *Digital Division*. *Digital Division* merupakan divisi khusus yang mengikuti perkembangan digitalisasi atau sebagai administrator.



PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital itu dengan memberikan inovasi-inovasi layanan digital kepada para pemilik rekening, diantaranya ada *Mobile Banking*, *SMS Banking*, *Internet Banking*, *ATM*, *Phone Banking*, dan *TapCash Hasanah*, yang semua itu dijadikan menjadi satu disebut (*E-Banking*). Selain itu ada juga *Website* dan *Aplikasi Wakaf Hasanah* berbasis *Android* yang merupakan layanan digital yang memfasilitasi masyarakat yang ingin mewakafkan hartanya secara produktif melalui *nazhir* (pengelola wakaf). Kemudian ada *Hasanah Personal* yang merupakan aplikasi berbasis *android* dimana jamaah dapat dengan mudah mencari paket-paket wisata halal maupun paket-paket umroh dari *travel-travel* yang telah bekerjasama dengan *BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*. Dan ada juga *Hasanah LifeStyle Application* yang merupakan sebuah aplikasi berbasis *android* yang berisi penjelasan produk, *promo-promo* menarik, *doa-doa* harian, *jadwal shalat*, *arah qiblat*, *Al-Qur'an digital*, dan *distinasi wisata halal* dilengkapi dengan *maps* yang menunjukkan lokasi *mesjid*, *ATM*, serta *resto halal*.

Setelah peneliti melakukan penelitian, terlihat bahwa inovasi-inovasi layanan digital tersebut diimplementasikan di *PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin* sebagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan. Ibu *Aisyah Najihah* selaku *Funding Officer* menjelaskan bahwa dalam digitalisasi, *PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin* memberikan target untuk inovasi-inovasi

layanan digital tersebut, bisa diambil contoh *Mobile Banking* karena inovasi layanan digital yang paling lazim itu adalah *Mobile Banking*, semua pemilik rekening bisa mempunyai *Mobile Banking*. Jadi agar bisa berkembang kemudian mengiringi juga di masa era digitalisasi sekarang. Petugas *Funding Officer* PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin diwajibkan bahkan untuk *Costumer service* nya pun untuk harus menawarkan kepada setiap nasabah atau pemilik rekening dan disarankan sekali memiliki *mobile banking*. Belakangan ini petugas *Funding Officer* diberikan target untuk pemilik rekening-rekening yang sudah lama ada di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin agar mereka juga memiliki *mobile banking*. Maka dari itu kita punya petugas khusus untuk menelpon dan mengingatkan ke nasabah kalau di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sekarang ada jenis digitalisasi baru yaitu *mobile banking*. Terus ada inovasi baru lagi maka seperti Aplikasi Wakaf Hasanah, Aplikasi Pembukaan Rekening Online, itu semua akan diinformasikan lagi oleh *Costumer Service* kepada seluruh nasabah atau pemilik rekening di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Dalam penelitian ini, misalnya ada beberapa nasabah yang tidak dapat menerima atau ragu dalam menggunakan transaksi dengan media digital dikarenakan kurangnya pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin akan menjelaskan tentang finansial teknologi itu apa, layanan digital itu aa, apa saja kelebihan-kelebihan atas inovasi layanan digital, misalnya *Mobile Banking* di PT.

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin mempunyai kelebihan dibanding Bank Syariah lain yang ada di Banjarmasin, seperti tampilan *Mobile Banking* milik Bank Syariah Kantor Cabang Banjarmasin lebih menarik, lebih mudah. Karena konten-kontennya sudah jelas. Atau ATM yang memiliki kelebihan lain seperti tidak hanya ATM Tabungan atau Giro, tetapi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin juga ada mengeuarkan ATM Bisnis yaitu dengan setoran 5 juta nasabah akan mendapatkan ATM Gold yang bisa dipakai di exituplong di Bandara Banjarmasin, yang mana dapat digunakan untuk makan, belanja atau yang lainnya. Semua ATM BNI Syariah juga bisa berlaku diluar negeri, karena BNI Syariah punya Cirrus dan bisa juga digunakan untuk belanja asalkan ada tabungannya, meskipun ada biaya transaksi karena beda Bank.

Selain itu jika ada beberapa nasabah yang ragu dikarenakan akan terjadi kejahatan online seperti *cybercrime*, pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan yang akan berdampak merugikan pihak nasabah. Hal itu dapat dijelaskan kepada nasabah, bahwa jika hal itu terjadi maka akan ditindak lanjuti oleh pihak bank namun akan memakan waktu, tetapi hal itu dapat diselesaikan.

## **2) Lingkungan Eksternal**

Lingkungan eksternal yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu meliputi segala yang mempengaruhi jalannya rencana pekerjaan yang ingin dicapai dan berasal diluar organisasi yang diperkirakan bisa menjadi ancaman berupa faktor-faktor yang berpengaruh langsung terhadap jalannya

rencana meningkatkan kualitas pelayanan digital ini. Faktor-faktor eksternal ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu ada yang berupa ancaman dan peluang.

Pada perhitungan angka yang didapat dari tabel analisis SWOT diatas dapat dilihat bahwa jumlah dari seluruh faktor eksternal adalah sebesar 1,00 yang berasal dari jumlah total peluang/*opportunities* sebesar 0,70 ditambah dengan jumlah total ancaman/*threats* sebesar 0,30.

Perhitungan jumlah total hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan ini dapat mencapai target yang ditentukan dengan melakukan strategi yang telah dibuat bersama. Lebih besarnya jumlah total peluang/*opportunities* yaitu 0,70 dibandingkan dengan jumlah total ancaman/*threats* yaitu 0,30 menunjukkan bahwa besar kemungkinan strategi tersebut akan berhasil dilakukan dan dapat mencapai target yang telah direncanakan dan ditentukan, terlihat dari selisih jumlah total peluang dan ancaman yaitu sebesar 0,40.

Setelah melakukan penelitian, peneliti melihat bahwa lingkungan eksternal yang paling berpengaruh yaitu dapat dilihat dari peluang yang ada, itu akan menjadi tolak ukur besarnya kemungkinan keberhasilan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan digital yang mana telah direncanakan dan ditentukan. Dengan penetapan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial oleh BI dan OJK sehingga meminimalisasikan kriminalitas masyarakat dan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial. Juga kesadaran masyarakat dalam mulai tumbuh untuk

melakukan transaksi melalui jasa perbankan berbasis digital. Serta kepercayaan nasabah akan bank makin meningkat.

Setelah melihat jumlah total dari masing-masing faktor baik dari lingkungan internal dan lingkungan eksternal, peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa strategi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital produk perbankan dapat dikatakan cukup baik. Karena, dilihat dari semua total masing-masing faktor memiliki selisih yang cukup besar sehingga dapat dikatakan bahwa jumlah total masing-masing faktor akan dapat saling mengimbangi selama menjalankan strategi hingga mencapai atau bahkan melebihi target awal yang ditentukan, tentunya dengan pengelolaannya yang harus secara syariah.

### **c. Analisis Matriks SWOT**

Matriks SWOT merupakan alat yang digunakan peneliti untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Dengan matrik ini peneliti dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matrik ini dapat menghasilkan berbagai kemungkinan alternatif strategi, diantaranya SO, ST, WO, WT, atau dapat dilihat pada diagram berikut:

**Tabel 4.2**  
**Tabel Matriks SWOT**

<b>FAKTOR INTERNAL</b>	<b><u>STRENGTHS (S)</u></b>	<b><u>WEAKNESSES (W)</u></b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengembangan digital yang setiap tahun selalu meningkat dan selalu mengiringi perkembangan zaman yang telah memberikan dampak positif terhadap laju bisnis PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, baik dari sisi penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) maupun penyaluran pembiayaan. Dampak positif itu dilihat dari jumlah pengguna <i>mobile banking</i> yang per Desember 2017 mencapai 15 ribu pengguna dan per Oktober 2018 mencapai 250 ribu pengguna.</li> <li>• Mudah dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dalam ukuran besar dan kemudahan transaksi kapan dan dimana saja. Dibuktikan dari per Oktober 2018, DPK PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tumbuh sebanyak 21,74% dari Rp.28,455 triliun di Oktober 2017, kemudian menjadi Rp.34,640 triliun di Oktober 2018.</li> <li>• Platform Wakaf</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pengetahuan masyarakat akan teknologi finansial masih relatif rendah sehingga tidak maksimal mengakses layanan perbankan.</li> <li>• Ketimpaan akses layanan perbankan karena infrastruktur teknologi komunikasi yang belum merata seluruh Indonesia.</li> <li>• Koneksi internet masih kurang mendukung baik dari segi kecepatan akses maupun server yang stabil dalam mengirim transaksi data finansial.</li> <li>• Kejahatan online masih sering terjadi seperti cybercrime, pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan.</li> </ul>

	<p>Hasanah BNI Syariah meraih penghargaan inovasi digital bertajuk <i>Digital Innovation Award</i> 2019. Penghargaan kategori Digital Innovation Bank Syariah dari Warta Ekonomi itu diraih tiga kali berturut-turut sejak tahun 2017.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempunyai banyak peminat. Dari 100% pemilik rekening di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, sekitar 80% yang menggunakan platform digital, terutama jenis ATM dan <i>Mobile Banking</i>.</li> </ul>	
<b>FAKTOR EKSTERNAL</b>		
<p style="text-align: center;"><b><u>OPPORTUNITIES</u></b> <b><u>(O)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BI dan OJK menetapkan regulasi dan pengawasan terhadap transaksi finansial sehingga meminimalisasikan kriminalitas masyarakat dan kekhawatiran masyarakat dalam menggunakan teknologi finansial.</li> <li>• Kesadaran masyarakat</li> </ul>	<p><b>S-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• BNI Syariah harus terus mengembangkan digitalisasi perbankan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.</li> <li>• Fintech harus mampu bersinergi dengan industri keuangan yang ada untuk memberikan manfaat yang besar kepada nasabah/ masyarakat.</li> <li>• Memberikan respon yang cepat kepada nasabah.</li> </ul>	<p><b>W-O</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensosialisasikan atau menginformasikan kepada masyarakat tentang perkembangan digitalisasi perbankan, kemudahan dalam memanfaatkan akses data layanan perbankan dimanapun dan kapanpun serta tentang hematnya biaya operasional.</li> <li>• Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber</li> </ul>

<p>dalam mulai tumbuh menyimpan dan meminjam kebutuhan finansial melalui jasa perbankan.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lebih hemat biaya pemasaran karena dikenal luas oleh masyarakat.</li> <li>• Kepercayaan nasabah akan bank tersebut meningkat.</li> </ul>		<p>daya manusia yang ahli dalam bidang IT.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan fasilitas-fasilitas yang berbasis teknologi untuk dapat memudahkan akses data nasabah.</li> </ul>
<p><b><u>THREATS (T)</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Terdapat perusahaan perbankan lain yang memiliki koneksi jaringan internet yang lebih kuat bahkan memiliki satelit sendiri.</li> <li>• Trend globalisasi dan keterbukaan dalam melakukan transaksi lintas negara memungkinkan penyedia jasa layanan teknologi finansial semakin beragam dan menimbulkan kompetisi dalam menarik minat nasabah / masyarakat untuk menggunakan jasa layanan perbankan.</li> <li>• Teknologi yang</li> </ul>	<p><b>S-T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pemanfaatan modal dan pengalokasiannya dengan tepat yang digunakan untuk pengembangan teknologi.</li> <li>• Mengembangkan inovasi layanan digital atau variasi layanan digital produk perbankan dengan cara membandingkan.</li> <li>• Meningkatkan lagi kinerja dari tim yang bertugas untuk fokus terhadap perkembangan teknologi digital. Yang mana di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dinamakan <i>Digital Devision (DGD)</i>.</li> <li>• Membuat kelompok keamanan yang ahli dalam bidang IT untuk menangani terjadinya kejahatan online.</li> </ul>	<p><b>W-T</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mempererat kerjasama dengan penanam modal dan bank-bank lain.</li> <li>• Melakukan sosialisasi dan promosi yang lebih gencar disemua media untuk meningkatkan pangsa pasar.</li> <li>• Mengadakan program-program untuk meningkatkan kompetensi karyawan PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam bidang teknologi.</li> <li>• Memperkuat koneksi jaringan internet atau menciptakan satelit sendiri agar dapat bersaing dengan perbankan lainnya.</li> </ul>



<p>semakin canggih tanpa diikuti dengan kualitas sumber daya manusia akan menjadi ketimpangan.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Potensi terjadinya kejahatan online seperti <i>cybercrime</i>, pembobolan, penyadapan dalam transaksi finansial perbankan semakin meningkat.</li></ul>		
---	--	--