

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Hasan Basri Banjarmasin.

Pada tanggal 1 Februari 2021, Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah digabung menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Penggabungan ini telah menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga jangkauan menjadi lebih luas, melengkapi kekurangan pelayanan sebelumnya, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Pada tanggal 1 April 2021, Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Kas Banjarmasin Hasan Basri resmi diganti menjadi Bank Syariah Indonesia Kantor Kcp Banjarmasin Hasan Basri yang personilnya merupakan penggabungan dari Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Berikut adalah profil Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Kcp Hasan Basri beralamatkan di Jl. Brigjen Hasan Basri No. 14 RT. 16, Kelurahan Alalak Utara, Kecamatan

Banjarmasin Utara, Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70125. Telepon 0511 3304694. Website www.bankbsi.co.id

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Hasan Basri Banjarmasin.

a. Visi

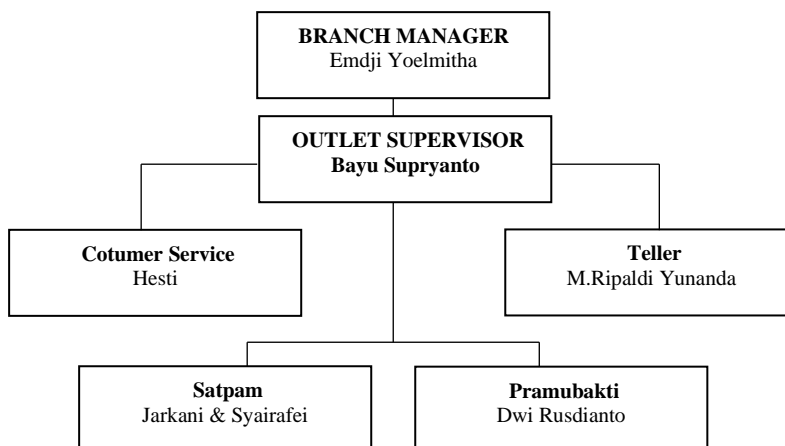
“Top 10 Global Islamic Bank” Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun kedepan.

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Hasan Basri Banjarmasin.

Tabel 4.1 Stuktur Organisasi



Berdasarkan struktur kepengurusan di atas, tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dari struktur adalah sebagai berikut :

a. *Branch Manager*

Branch manager ialah sebagai pemimpin dan memonitor aktivitas pengelolaan pencapaian target laba serta kinerja bisnis, aktivitas operasional serta layanan cabang serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada di bawah koordinasinya secara prudent serta memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya. Untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut :

- 1) Memastikan pencapaian target laba dan kinerja bisnis segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*),

pendanaan, FBI, dan contribution margin dari lokasi yang berada dalam koordinasinya.

- 2) Mengidentifikasi dan menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas pembiayaan, peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Melakukan penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umroh/dealer/toko emas/supplier emas sesuai wewenang penandatanganan PKS/MoU serta menjaga dan memperbaiki kualitas pembiayaan.
- 4) Memastikan implementasi segala aktivitas operasional dan proses bisnis telah memenuhi ketentuan prudensialitas.
- 5) Memastikan implementasi standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan serta pengendalian kualitas dan risiko operasional.
- 6) Menindak lanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern) dan menganalisa serta mereview sasaran kinerja seluruh bawahan.
- 7) Memonitor pelapor baik internal dan eksternal serta memonitor pelaksanaan prinsip Anti Pencurian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT).

b. *Outlet Supervisor*

- 1) Bertugas untuk mengatur kerja para staf bawahannya.
- 2) Menyampaikan kebijakan yang disampaikan oleh jabatan di

atasnya kepada seluruh bawahan dan grupnya.

- 3) Melaksanakan tugas, proyek, dan pekerjaan secara langsung.
- 4) Menegakkan aturan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- 5) Mendisiplinkan bawahannya.
- 6) Mengontrol dan mengevaluasi kinerja bawahan.
- 7) Memberikan info pada manajemen mengenai kondisi bawahan, atau menjadi perantara antara pekerja dengan manajemen.
- 8) Memecahkan masalah sehari-hari yang rutin.
- 9) Membuat rencana jangka pendek untuk tugas yang telah ditetapkan oleh atasannya.
- 10) Bertugas membuat job deskriptions untuk staf bawahannya.
- 11) Bertanggung jawab dalam hasil kerja staf.
- 12) Bertugas memberi motivasi kerja kepada staf bawahannya.
- 13) Bertugas membuat jadwal kegiatan kerja untuk karyawan.
- 14) Bertugas memberikan arahan bersama staf.
- 15) Bertugas membuat rencana pekerjaan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.

c. *Customer Service*

Customer Service bekerja dalam mengelola aktivitas

layanan produk dan jasa, pengelolaan kas, dan pengembangan standar layanan dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis. Untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut :

- 1) Memonitor terlaksananya layanan transaksi *Customer Service* dan *Teller* berjalan sesuai dengan standar layanan.
- 2) Memonitor dan mengatur pagu kas sesuai dengan batasan yang ditentukan dan mengulas dokumen transaksi *Customer Service* dan *Teller*.
- 3) Memonitor dokumentasi transaksi *Customer Service* dan *Teller*.
- 4) Memonitor dokumentasi barang berharga (Buku Tabungan, Kartu ATM, PIN, dan lainnya).
- 5) Memonitor dan menindaklanjuti penyelesaian handling komplain.
- 6) Memonitor dan koordinasi dengan cabang yang ditunjuk terkait aktivitas sentra kas dan penyelesaian kewajiban kepada ketiga atas aktivitas *Cash in Transit (CIT) supply* dan *remise* cabang.
- 7) Memonitor penyelesaian *cleansing* data nasabah baru dan eksisting serta mendukung *cross selling/up selling* produk dan jasa kepada Nasabah.

- 8) Memelihara nasabah *eksisting* dana dan memonitor laporan baik internal dan eksternal.
- 9) Melaksanakan prinsip *Know Your Customer (KYC)* dan Anti Pencurian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT).
- 10) Melaksanakan kegiatan analisa/pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencurian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- 11) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

d. *Teller*

Teller bertugas dalam melaksanakan aktivitas layanan transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah, melakukan pengelolaan pagu kas dan laporan untuk mendukung aktivitas operasional dan pencapaian target bisnis. Untuk tugas dan tanggung jawabannya ialah sebagai berikut :

- 1) Melakukan layanan transaksi dana baik tunai dan non tunai berdasarkan kebutuhan transaksi nasabah.
- 2) Melakukan pengelolaan uang kas dan memeriksa uang layak edar dan uang tidak layak edar.

- 3) Membuat laporan sesuai dengan ketentuan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.
- 4) Melaksanakan prinsip Anti Pencurian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT).
- 5) Melaksanakan standar layanan sesuai ketentuan.
- 6) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, sharia compliane dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance).

e. Satpam

Secara umum standar pelayanan satpam dalam menyambut nasabah dapat dibagi menjadi dua yakni standar pelayanan *indoor banking-hall* dan *outdoor banking-hall*. Standar pelayanan satpam bank (*indoor banking-hall*):

- 1) Menyambut kedatangan nasabah dengan senyuman
- 2) Membukakan pintu dan mempersilahkan masuk nasabah
- 3) Mengucapkan salam (sebut nama nasabah jika mengetahui)
- 4) Menganalisa kebutuhan nasabah
- 5) Menawarkan bantuan dan tanyakan kebutuhan nasabah
- 6) Tindak lanjut kebutuhan nasabah
- 7) Mengarahkan dan memberikan nomor antrian sesuai kebutuhan nasabah

- 8) Interaksi akhir dengan nasabah, tersenyum, dan segera membukakan pintu
- 9) Ucapkan terima kasih dan salam (sebut nama nasabah jika mengetahui).

Standar pelayanan satpam bank (*outdoor banking-hall*):

- 1) Menyambut kedatangan nasabah dengan senyuman
- 2) Mengucapkan salam (sebut nama nasabah jika mengetahui)
- 3) Bantu nasabah membukakan pintu mobil
- 4) Mengantar nasabah dengan payung jika hujan
- 5) Pandu nasabah ke tempat parkir
- 6) Pelayanan ATM
- 7) Memberikan Senyuman
- 8) Menjaga prosedur bagi nasabah yang ingin memasuki ATM dengan sopan
- 9) Membantu informasi transaksi di ATM jika diminta
- 10) Minta maaf jika ada masalah pada transaksi ATM
- 11) Membantu memberikan solusi jika ada keluhan
- 12) Interaksi akhir dengan nasabah dan tersenyum
- 13) Mengucapkan terima kasih dan salam (sebut nama nasabah jika mengetahui)
- 14) Membantu mengatur arus lalu lintas ketika kendaraan nasabah hendak keluar gerbang area bank.

f. Pramubakti

- 1) Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya
- 2) Membersihkan/vacum karpet atau lantai
- 3) Menyediakan minuman untuk karyawan
- 4) Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi/bagian
- 5) Melayani permintaan fotokopi
- 6) Membelikan dan menyiapkan makan siang karyawan
- 7) Membereskan piring, gelas, & perlengkapan makan siang karyawan
- 8) Mengambil & membereskan gelas minum dan perlengkapan makan karyawan
- 9) Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan areal tanggung jawabnya.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil riset penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara secara langsung, dengan seorang informan atau narasumber dari PT. Bank syariah Indonesia Tbk. Kantor Cabang pembantu Hasan basri Banjarmasin. Adapun hasil dari wawancara dalam penelitian ini akan di Uraikan sebagai berikut:

Nama : Hesti

Jenis kelamin : Perempuan

Umur : 27 Tahun

Jabatan : Customer Service

Tanggal Wawancara : 21 Juni 2024

Tempat Wawancara : BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin

Pada tanggal 21 Juni 2024, peneliti melakukan wawancara kepada Informan mengetahui, memahami dan menangani Langsung tentang Pelayanan terhadap Nasabah program pesta hadiah di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin Jabatan Informan adalah Customer Service yang memiliki tugas berinteraksi langsung dengan nasabah khususnya dalam bidang pelayanan.

Menurut Informan, program Pesta Hadiah yang ditawarkan oleh BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin memiliki beberapa keunggulan utama. Program ini menawarkan hadiah yang menarik dan beragam, mulai dari barang elektronik, kendaraan, hingga hadiah uang tunai, yang mampu menarik minat berbagai kalangan nasabah. Program ini dirancang untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan memberikan apresiasi kepada mereka. Selain itu, aturan dan ketentuan program disusun dengan jelas dan transparan, sehingga nasabah dapat dengan mudah memahami cara berpartisipasi dan peluang mereka untuk memenangkan hadiah. Program ini juga berfungsi sebagai alat promosi yang efektif, membantu meningkatkan profil bank di masyarakat dan menarik nasabah baru.

Customer service BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin menerapkan beberapa strategi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah program Pesta Hadiah. Mereka selalu bersikap ramah dan responsif terhadap

pertanyaan atau keluhan nasabah, sehingga nasabah merasa dihargai dan didengarkan. Informan juga memberikan informasi yang lengkap dan mudah dipahami mengenai syarat dan ketentuan program, memastikan nasabah memiliki pemahaman yang jelas tentang program tersebut. Selain itu, mereka menjaga hubungan yang baik dengan nasabah melalui pendekatan personal dan berusaha mengatasi masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat dan efektif, menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Tingkat kepercayaan nasabah terhadap program Pesta Hadiah BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin umumnya tinggi, karena bank menunjukkan integritas dan transparansi dalam pelaksanaan program tersebut. Nasabah merasa bahwa bank berkomitmen untuk memberikan apa yang dijanjikan dalam program hadiah. Mengenai pangsa pasar, program ini telah berhasil menarik minat banyak nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama, sehingga membantu BSI menguasai pangsa pasar yang lebih besar di Banjarmasin. Kesuksesan program ini dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah dan volume transaksi di bank.

Menurut Hesti *Customer Service* strategi pelayanan BSI memiliki beberapa kekuatan dalam menjaga loyalitas nasabah. Pelayanan prima yang diberikan oleh staf yang profesional dan ramah mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Program hadiah yang menarik juga menjadi insentif kuat bagi nasabah untuk tetap setia pada bank. Komunikasi yang efektif dan terbuka dengan nasabah membantu membangun kepercayaan dan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Namun, ada beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan, seperti kompleksitas program yang dapat membuat nasabah bingung atau frustrasi. Selain

itu, keterbatasan dukungan teknologi yang memadai dapat menghambat proses pelayanan dan mengurangi kepuasan nasabah.

Strategi pelayanan BSI dalam menjaga loyalitas nasabah juga menghadapi beberapa ancaman. Persaingan ketat dengan bank lain yang menawarkan program serupa dan perubahan regulasi perbankan yang lebih ketat dapat menjadi ancaman signifikan. Ekspektasi nasabah yang semakin tinggi terhadap kualitas pelayanan juga menjadi tantangan yang harus dihadapi. Untuk menghadapi ancaman dan kelemahan tersebut, BSI perlu melakukan evaluasi dan penyempurnaan program agar tetap relevan dan menarik bagi nasabah. BSI juga perlu berinvestasi dalam teknologi informasi yang canggih untuk mendukung efisiensi dan kualitas pelayanan, serta mengikuti perkembangan regulasi perbankan dan mendengarkan masukan dari nasabah untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan.

Strategi pelayanan BSI dalam menjaga loyalitas nasabah program Pesta Hadiah memiliki berbagai peluang yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kepuasan dan keterlibatan nasabah. Kemajuan teknologi digital memberikan peluang besar bagi BSI untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan. Penggunaan aplikasi mobile banking dan platform digital lainnya dapat mempermudah nasabah dalam mengikuti program Pesta Hadiah, memperoleh informasi, dan melakukan transaksi. Peningkatan literasi digital di kalangan masyarakat juga menjadi peluang bagi BSI untuk mengedukasi nasabah mengenai manfaat dan cara penggunaan layanan digital mereka. Dengan memberikan edukasi yang tepat, nasabah akan merasa lebih nyaman dan percaya

dalam menggunakan layanan digital BSI, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Program Pesta Hadiah terbukti efektif dalam menarik dan mempertahankan nasabah BSI KCP Hasan Basri Banjarmasin. Program ini tidak hanya menarik nasabah baru tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah lama. Hadiah-hadiah yang menarik menjadi daya tarik utama, sementara pelayanan yang baik dan transparansi dalam pelaksanaan program meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. Keberhasilan program ini terlihat dari peningkatan jumlah nasabah dan volume transaksi, yang menunjukkan bahwa program ini berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan pangsa pasar dan loyalitas nasabah.

C. Analisi Data

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Juni 2024 melalui wawancara kepada Informan yang berasal dari PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk mendapatkan data-data tentang strategi pelayanan customer service yang diterapkan Bank syariah Indonesia Kantor cabang pembantu hasan basri Banjarmasin dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan analisi SWOT terhadap strategi pelayanan *customer service* yang diterapkan Bank syariah Indonesia Kantor cabang pembantu hasan basri Banjarmasin dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Adapun hasil dari analisis data akan di uraikan sebagai berikut.

1. Strategi Pelayanan *Customer Service* Yang Diterapkan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Strategi pelayanan *customer service* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Kantor Pembantu Hasan Basri Banjarmasin dalam meningkatkan loyalitas nasabah program Pesta Hadiah melibatkan beberapa aspek penting yang dirancang untuk memastikan kepuasan dan keterlibatan nasabah. Strategi ini mencakup sikap ramah dan responsif dari petugas *customer service*, penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami, pendekatan personal dalam berhubungan dengan nasabah, serta penyelesaian masalah yang cepat dan efektif.

Customer service BSI selalu berupaya untuk bersikap ramah dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah. Sikap ramah ini membuat nasabah merasa dihargai dan didengarkan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Responsivitas dalam menangani keluhan atau pertanyaan juga menunjukkan komitmen bank untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya.

Customer service memastikan bahwa nasabah mendapatkan informasi yang lengkap dan mudah dipahami mengenai syarat dan ketentuan program Pesta Hadiah. Transparansi dalam penyampaian informasi ini sangat penting untuk membangun kepercayaan nasabah.

Dengan memahami secara jelas cara berpartisipasi dan peluang mereka untuk memenangkan hadiah, nasabah merasa lebih yakin dan termotivasi untuk mengikuti program tersebut.

Pendekatan personal dalam berhubungan dengan nasabah menjadi salah satu strategi kunci. *Customer service* berusaha untuk menjaga hubungan yang baik dengan nasabah melalui pendekatan personal, seperti mengingat nama dan preferensi mereka. Pendekatan ini tidak hanya membuat nasabah merasa spesial tetapi juga memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Kemampuan customer service dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat dan efektif juga merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan memberikan solusi yang tepat dan cepat, bank menunjukkan komitmennya untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, sehingga nasabah merasa lebih percaya dan nyaman dalam bertransaksi dengan BSI. Selain itu, kemajuan teknologi digital dimanfaatkan oleh BSI untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan. Penggunaan aplikasi mobile banking dan platform digital lainnya mempermudah nasabah dalam mengikuti program Pesta Hadiah, memperoleh informasi, dan melakukan transaksi. Dengan memberikan edukasi yang tepat tentang manfaat dan cara penggunaan layanan digital, nasabah akan merasa lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan layanan digital BSI, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas mereka.

Adanya tren peningkatan kesadaran konsumen terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab sosial juga memberikan peluang bagi BSI untuk memasukkan elemen-elemen ini dalam strategi pelayanan mereka. Misalnya, BSI dapat menawarkan hadiah yang ramah lingkungan atau mendukung program sosial tertentu sebagai bagian dari program Pesta Hadiah. Hal ini tidak hanya menarik bagi nasabah yang peduli terhadap isu-isu tersebut, tetapi juga meningkatkan citra positif bank. Pertumbuhan ekonomi di Indonesia, terutama di daerah Banjarmasin, memberikan peluang bagi BSI untuk memperluas basis nasabahnya. Dengan strategi pelayanan yang baik dan program hadiah yang menarik, BSI dapat menjangkau segmen-segmen pasar baru yang belum tergarap dengan maksimal. Perubahan demografi, seperti meningkatnya jumlah generasi milenial dan Gen Z yang melek teknologi, juga memberikan peluang bagi BSI untuk menyesuaikan strategi pelayanannya sesuai dengan preferensi dan kebutuhan generasi muda ini.

2. Analisa SWOT Terhadap Strategi Pelayanan *Customer Service* Yang Diterapkan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Hasan Basri Banjarmasin Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Tabel 4.2 Matriks SWOT

IFAS	Strengths (S)	Weaknesses (W)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Ramah dan Responsif, Petugas customer service BSI selalu berusaha bersikap ramah dan responsif terhadap pertanyaan atau keluhan nasabah 2. Informasi yang Jelas dan TransparanCustomer service memastikan bahwa nasabah mendapatkan informasi yang lengkap dan mudah dipahami mengenai syarat dan ketentuan program Pesta Hadiah. 3. Pendekatan Personal, Pendekatan personal dalam berhubungan dengan nasabah, seperti mengingat nama dan preferensi mereka, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompleksitas Program, Program Pesta Hadiah yang terlalu rumit dapat membuat nasabah bingung atau frustrasi. 2. Keterbatasan Dukungan Teknologi Keterbatasan dukungan teknologi yang memadai dapat menghambat proses pelayanan dan mengurangi kepuasan nasabah. 3. Kurangnya Edukasi Nasabah, Meskipun ada upaya edukasi, masih diperlukan peningkatan dalam mengedukasi nasabah mengenai manfaat dan cara

EFAS	membantu memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.	penggunaan layanan digital secara lebih efektif.
Opportunities (O)	Strategi (SO)	Strategi (WO)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemajuan Teknologi Digital 2. Peningkatan Literasi Digital 3. Kesadaran Konsumen terhadap Keberlanjutan dan Tanggung Jawab Sosial 4. Pertumbuhan Ekonomi di Banjarmasin 5. Perubahan Demografi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan customer service. 2. Meningkatkan pendekatan personal dan pelayanan responsif dengan bantuan teknologi untuk menjangkau generasi milenial dan Gen Z. 3. Mengintegrasikan program keberlanjutan dalam Pesta Hadiah untuk menarik nasabah yang peduli lingkungan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyederhanakan program Pesta Hadiah menggunakan teknologi digital untuk mengurangi kompleksitas. 2. Meningkatkan edukasi nasabah tentang layanan digital melalui kampanye literasi digital. 3. Meningkatkan dukungan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.
Threats (T)	Strategi (ST)	Strategi (WT)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan Ketat dengan Bank Lain 2. Perubahan Regulasi Perbankan 3. Ekspektasi Nasabah yang Tinggi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan keunggulan pelayanan ramah dan responsif serta pendekatan personal untuk membedakan diri dari pesaing. 2. Menyediakan informasi yang jelas dan transparan untuk 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengatasi kompleksitas program untuk membuatnya lebih menarik dan kompetitif dibandingkan program dari bank lain. 2. Meningkatkan edukasi dan komunikasi

	<p>memastikan nasabah memahami perubahan regulasi yang berdampak pada mereka.</p> <p>3. Memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang tinggi terhadap layanan cepat dan efisien.</p>	<p>dengan nasabah untuk memastikan mereka memahami dan menghargai layanan yang ditawarkan, meskipun ada perubahan regulasi.</p> <p>3. Meningkatkan dukungan teknologi untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang tinggi terhadap pelayanan.</p>
--	--	---

Menurut hasil analisis SWOT. Strategi Pelayanan yang tepat untuk diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia Kcp Hasan Basri Banjarmasin ditunjukkan dalam tabel matriks analisis SWOT diatas, dan rinciannya adalah sebagai berikut.

a. Strategi SO (*Strengths-Opportunities*) yang telah disampaikan:

1) Menggunakan Teknologi Digital

BSI dapat memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam pelayanan customer service. Penggunaan aplikasi mobile banking dan platform digital lainnya akan memudahkan nasabah dalam mengikuti program Pesta Hadiah, memperoleh informasi, dan melakukan transaksi. Dengan mengintegrasikan teknologi digital, BSI dapat menawarkan layanan

yang lebih cepat dan lebih mudah diakses, mengurangi kebutuhan akan interaksi tatap muka dan antrian panjang di kantor cabang. Selain itu, teknologi digital dapat menyediakan berbagai fitur tambahan seperti notifikasi otomatis, pelacakan transaksi secara real-time, dan dukungan pelanggan 24/7, yang semuanya akan meningkatkan kepuasan nasabah.

2) Pendekatan Personal dan Pelayanan Responsif dengan Bantuan Teknologi

BSI dapat meningkatkan pendekatan personal dan pelayanan responsif dengan menggunakan teknologi untuk menjangkau generasi milenial dan *Gen Z* yang lebih melek teknologi. Dengan memanfaatkan data analitik dan kecerdasan buatan, BSI dapat memahami preferensi dan perilaku nasabah dengan lebih baik, sehingga dapat menawarkan layanan yang lebih disesuaikan dan relevan. Misalnya, nasabah dapat menerima rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka, penawaran khusus berdasarkan riwayat transaksi, dan respon cepat terhadap pertanyaan atau keluhan melalui chatbot yang cerdas. Teknologi ini memungkinkan BSI untuk membangun hubungan yang lebih erat dan personal dengan nasabahnya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas dan retensi nasabah.

3) Integrasi Program Keberlanjutan

BSI dapat mengintegrasikan elemen keberlanjutan dalam program Pesta Hadiah untuk menarik nasabah yang peduli terhadap isu-isu lingkungan dan sosial. Misalnya, hadiah yang ditawarkan bisa

berupa produk ramah lingkungan atau donasi untuk program keberlanjutan tertentu. BSI juga bisa mengadakan kampanye atau kompetisi yang mendorong nasabah untuk berpartisipasi dalam kegiatan yang berkelanjutan, seperti pengurangan penggunaan plastik atau penanaman pohon. Dengan menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan, BSI tidak hanya menarik nasabah yang peduli terhadap lingkungan, tetapi juga memperkuat citra perusahaan sebagai lembaga keuangan yang bertanggung jawab dan berwawasan ke depan. Hal ini dapat meningkatkan daya tarik BSI di mata masyarakat dan meningkatkan nilai tambah bagi nasabahnya.

b. Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) yang telah disampaikan:

1) Menyederhanakan Program Pesta Hadiah

BSI dapat menyederhanakan program Pesta Hadiah menggunakan teknologi digital untuk mengurangi kompleksitas dan membuatnya lebih mudah dipahami oleh nasabah. Salah satu cara untuk mencapai ini adalah dengan merancang antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan pada aplikasi mobile banking dan platform digital lainnya. Misalnya, BSI dapat menyediakan panduan langkah demi langkah yang jelas dan interaktif untuk mengikuti program, serta menampilkan informasi tentang hadiah, syarat, dan ketentuan dalam format yang ringkas dan mudah dipahami. Dengan menyederhanakan proses dan informasi terkait program Pesta Hadiah, BSI dapat meningkatkan partisipasi nasabah dan memastikan bahwa

mereka mendapatkan manfaat maksimal dari program tersebut tanpa merasa bingung atau terbebani oleh kompleksitas.

2) Peningkatan Edukasi Nasabah

BSI dapat meningkatkan edukasi nasabah tentang layanan digital melalui kampanye literasi digital, sehingga nasabah lebih memahami dan merasa nyaman menggunakan layanan digital. Kampanye ini dapat mencakup berbagai inisiatif, seperti *workshop*, webinar, tutorial video, dan materi edukasi yang mudah diakses di situs *web* dan *aplikasi mobile banking*. Edukasi dapat difokuskan pada cara-cara untuk melakukan transaksi, mengelola akun, mengikuti program Pesta Hadiah, serta menjaga keamanan data pribadi secara online. Dengan meningkatkan literasi digital, BSI dapat memberdayakan nasabah untuk memanfaatkan layanan digital dengan lebih percaya diri dan efisien, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

3) Peningkatan Dukungan Teknologi

BSI dapat meningkatkan dukungan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, sehingga nasabah merasa lebih puas. Langkah-langkah yang dapat diambil termasuk memperbarui infrastruktur IT, mengadopsi solusi *cloud computing*, dan mengimplementasikan teknologi canggih seperti *AI* dan *machine learning* untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi layanan. Selain itu, BSI dapat memperkuat tim dukungan teknis untuk menangani masalah

atau pertanyaan nasabah dengan lebih cepat dan efektif, baik melalui layanan chat, telepon, maupun email. Dengan adanya dukungan teknologi yang kuat, BSI dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu handal dan responsif, sehingga meningkatkan pengalaman nasabah secara keseluruhan.

c. Strategi ST (*Strengths-Threats*) yang telah disampaikan:

1) Membedakan Diri dari Pesaing dengan Pelayanan Ramah dan Responsif

BSI dapat menggunakan keunggulan pelayanan ramah dan responsif serta pendekatan personal untuk membedakan diri dari pesaing. Dengan menciptakan budaya pelayanan yang berfokus pada kepuasan nasabah, BSI dapat memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah memberikan pengalaman yang positif. Karyawan dapat dilatih untuk memberikan layanan yang ramah, cepat, dan solutif, serta untuk selalu mendengarkan dan memahami kebutuhan nasabah. Pendekatan ini tidak hanya membantu dalam menarik nasabah baru tetapi juga meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah ada. Dalam pasar yang kompetitif, pelayanan yang unggul dapat menjadi faktor pembeda yang signifikan, membuat nasabah merasa lebih dihargai dan lebih cenderung untuk tetap setia pada BSI.

2) Penyediaan Informasi yang Jelas dan Transparan

BSI dapat menyediakan informasi yang jelas dan transparan untuk memastikan nasabah memahami perubahan regulasi yang

berdampak pada mereka, sehingga mereka tetap merasa percaya dan nyaman. Informasi yang transparan mengenai produk, layanan, biaya, dan perubahan kebijakan akan membantu membangun kepercayaan nasabah. BSI dapat menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti email, SMS, situs *web*, dan aplikasi *mobile*, untuk menyampaikan informasi ini secara efektif. Selain itu, BSI dapat menyelenggarakan sesi edukasi atau webinar untuk menjelaskan perubahan regulasi dan dampaknya terhadap nasabah. Dengan demikian, nasabah akan merasa lebih informed dan aman, yang akan meningkatkan tingkat kepercayaan mereka terhadap BSI.

3) Memanfaatkan Teknologi Digital untuk Memenuhi Ekspektasi Nasabah

BSI dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang tinggi terhadap layanan cepat dan efisien. Penggunaan aplikasi *mobile banking*, *internet banking*, dan teknologi pembayaran digital lainnya dapat mempercepat dan mempermudah transaksi nasabah. Teknologi digital memungkinkan BSI untuk memberikan layanan yang lebih fleksibel dan dapat diakses kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan kebutuhan nasabah modern. Selain itu, teknologi seperti AI dan analitik data dapat digunakan untuk mempersonalisasi layanan, memberikan rekomendasi yang relevan, dan menangani permintaan nasabah dengan lebih efisien. Dengan memenuhi ekspektasi nasabah melalui teknologi digital, BSI dapat

meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah serta memperkuat posisinya di pasar.

d. Strategi WT (*Weaknesses-Threats*) yang telah disampaikan:

1) Mengatasi Kompleksitas Program

BSI dapat mengatasi kompleksitas program Pesta Hadiah untuk membuatnya lebih menarik dan kompetitif dibandingkan program dari bank lain. Salah satu cara adalah dengan menyederhanakan struktur program sehingga lebih mudah dipahami dan diikuti oleh nasabah. Ini bisa dilakukan dengan mengurangi jumlah syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi, serta menyediakan panduan yang jelas dan ringkas. Selain itu, BSI dapat memperkenalkan mekanisme partisipasi yang lebih langsung dan transparan, seperti penggunaan aplikasi mobile untuk mengikuti program dan melacak kemajuan. Dengan mengurangi kompleksitas, nasabah akan lebih tertarik dan termotivasi untuk berpartisipasi, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas dan keterlibatan mereka dengan bank.

2) Peningkatan Edukasi dan Komunikasi dengan Nasabah

BSI dapat meningkatkan edukasi dan komunikasi dengan nasabah untuk memastikan mereka memahami dan menghargai layanan yang ditawarkan, meskipun ada perubahan regulasi. Melalui kampanye edukasi yang komprehensif dan berkelanjutan, BSI dapat menjelaskan perubahan yang terjadi dan bagaimana dampaknya terhadap nasabah. Komunikasi yang efektif bisa dilakukan melalui berbagai saluran

seperti email, media sosial, dan webinar. BSI juga bisa menyediakan pusat informasi atau di situs web dan aplikasi mobile untuk menjawab pertanyaan umum. Dengan demikian, nasabah akan merasa lebih terinformasi dan percaya diri dalam menggunakan layanan BSI, mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran yang mungkin timbul akibat perubahan regulasi.

3) Peningkatan Dukungan Teknologi untuk Memenuhi Ekspektasi

BSI dapat meningkatkan dukungan teknologi untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang tinggi terhadap pelayanan. Teknologi yang lebih baik akan memungkinkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, sehingga meningkatkan kepuasan nasabah. Langkah-langkah yang bisa diambil termasuk peningkatan infrastruktur IT, penerapan teknologi *AI* untuk *customer service*, dan penggunaan analitik data untuk memahami kebutuhan nasabah secara lebih mendalam. Selain itu, BSI dapat terus memperbarui dan mengoptimalkan aplikasi mobile dan *platform* digital lainnya agar lebih *user-friendly* dan *responsive*. Dengan dukungan teknologi yang lebih baik, BSI dapat memberikan layanan yang lebih handal dan memenuhi ekspektasi nasabah, sehingga mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar.

Dari empat strategi yang dijelaskan di atas, kesimpulan analisis SWOT untuk Strategi Pelayanan di BSI Kcp Hasan Basri Banjarmasin

dapat memanfaatkan teknologi digital untuk menyederhanakan program Pesta Hadiah dan meningkatkan pelayanan personal yang responsif guna membedakan diri dari pesaing serta menjangkau generasi milenial dan *Gen Z*. Integrasi program keberlanjutan dapat menarik nasabah yang peduli lingkungan, sementara edukasi dan komunikasi yang efektif tentang layanan digital dan perubahan regulasi akan mengurangi ketidakpastian nasabah. Dengan dukungan teknologi yang lebih baik, BSI dapat memenuhi ekspektasi nasabah terhadap layanan yang cepat dan efisien, meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.