

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.