

ABSTRAK

Pirda yanti. 2022. *Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 di BSI Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Anissa Sayyid, SHI, MSI

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, pelayanan dan E-channel

Penelitian ini berlatar belakang oleh peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel. Dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel dan kendala-kendala yang dihadapi nasabah dan Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan Teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan dari penelitian ini ada tiga orang pegawai dari Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani. Responden dari penelitian ini sebanyak tiga orang dari nasabah Bank BSI. Teknik pengelolaan data teori SWOT.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel yaitu dengan menambahkan menu-menu yang di awal tidak ada menjadi ada seperti pembayaran pajak ada dan pembayaran PDAM serta pembayaran uang kuliah. Serta perluasan jangkauan pembayaran dan informasi pembayaran menerapkan untuk menginformasikan kepada nasabah seluruh pengguna BSI mobile untuk mengingatkan pembayaran seperti PDAM. Kendala yang dihadapi oleh nasabah yaitu kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan produk E-channel ada beberapa yaitu: terkendala dengan internet, notifikasi lambat masuk, terlalu lama loading, pin terblokir dan lupa kata sandi sehingga banyak nasabah datang ke bank dan mengajukan kendala ke bagian costumerservice (CS).