

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum BSI Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani

1. Sejarah Singkat Bank Syariah

a. sejarah singkat bank syariah indonesia

Indonesia memiliki potensi untuk memimpin bisnis keuangan syariah. Peningkatan pengetahuan masyarakat tentang masalah halal dan dukungan kuat dari pemangku kepentingan industri merupakan faktor penting dalam evolusi ekosistem sektor halal Indonesia. termasuk lembaga keuangan Islam Bank Islam memainkan peran penting sebagai mediator untuk semua operasi ekonomi di dalam ekosistem bisnis halal. Selama tiga dekade terakhir, perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan dan ekspansi yang substansial.

Dari tahun ke tahun inovasi produk, peningkatan layanan, dan perluasan jaringan menunjukkan tren positif. Bahkan, banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi juga mencerminkan semangat akselerasi. Tak terkecuali bank syariah milik bank BUMN, seperti Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan hari Jumat tanggal 19 akhir tahun 1442 H, menandai sejarah penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu kesatuan yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan tersebut akan menggabungkan keunggulan ketiga bank syariah untuk memberikan layanan yang lebih luas, jangkauan yang lebih luas,

dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan keterlibatan pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara, Bank Syariah Indonesia didorong untuk bersaing dalam skala global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya untuk membangun bank syariah yang menjadi kebanggaan bangsa, kekuatan baru bagi pembangunan ekonomi nasional, dan ditujukan untuk memberikan sumbangsih bagi kesejahteraan masyarakat luas. Pembentukan Bank Syariah Indonesia menggambarkan sifat perbankan syariah yang modern, universal, dan organik di Indonesia (Rahmatan Lil'Aalamin).

2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan melaksanakan pengelolaan manajemen risiko yang sehat dan menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

B. Electronic Channel (E-Channel)

Electronic channel terdiri atas berbagai jenis layanan, antara lain yaitu ATM, kartu debit, SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking, dan Cash Management System (CMS)

1. ATM (Authomated Teller Machine)

Salah satu fasilitas yang berperan penting saat menggunakan kartu kredit adalah anjungan tunai mandiri (ATM). Definisi ATM hari ini diterjemahkan ke

dalam bahasa Indonesia berarti mesin teller otomatis. ATM adalah ATM yang dapat melakukan instruksi pengiriman uang.

Menurut PBI No.11/11/PBI/2009, kartu ATM adalah APMK yang dapat digunakan untuk melakukan tarik tunai dan/atau transfer uang pada saat kewajiban pemegang kartu harus segera dipenuhi dengan menurunkan simpanan pemegang kartu langsung di bank atau lembaga yang bukan merupakan bank yang berwenang. (Sutan Remy Sjahdeini, 2014: 454)

Pelayanan yang diberikan ATM antara lain:

- a. Penarikan tunai Nasabah dapat menarik uang tunai dari berbagai ATM yang berafiliasi dengan bank penerbit. Besarnya penarikan tergantung dari limit yang ditentukan atau saldo yang tersedia di ATM yang bersangkutan.
- b. Dapat digunakan untuk memesan buku cek dan giro (BG).
- c. Dapat digunakan sebagai tempat untuk meminta rekening koran.
- d. Memungkinkan pelanggan untuk melihat atau memverifikasi saldo akun mereka. (Kasmir, 2016: 207)

Manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM di samping yang diatas adalah:

- a. Praktis dan mudah dalam pengoperasian mesin ATM.
- b. Melayani keperluan nasabah 24 jam termasuk hari libur.
- c. Menjamin keamanan dan *privacy*.
- d. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari.
- e. Terdapat diberbagai tempat yang strategis. (Kasmir, 2016: 207-208)

2. Kartu Debit (Debit Card)

Menurut PBI No. 11/11/PBI/2009, kartu debit adalah APMK yang digunakan untuk membayar kewajiban yang timbul dari kegiatan ekonomi, termasuk transaksi pembelian, dan kewajiban pemegang kartu segera dipenuhi dengan mengurangi pembayaran setoran langsung ke bank atau lembaga selain bank yang berwenang. menghimpun dana sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kartu debit yang dapat digunakan selama pemegang kartu memiliki rekening di lembaga penerbit kartu, memungkinkan pemegang kartu untuk menarik uang tunai dan membayar nilai barang dan jasa yang dipotong dari rekening pemegang kartu. Saldo yang tersedia di akunnya.

Selama pemegang kartu tidak melebihi saldo yang tersedia di rekeningnya, kartu debit dapat digunakan. Tidak ada biaya bunga yang terkait dengan transaksi ini. Penerbit kartu memotong penarikan tunai dan pembayaran untuk barang dan jasa ini langsung dari rekening pelanggan. Kartu debit tidak memberi pemegang kartu akses ke kredit.

Umumnya lembaga penerbit kartu tidak mengenakan biaya atas penggunaan kartu, kecuali kartu tersebut digunakan untuk membeli mata uang asing dari lembaga lain. Lembaga yang menerbitkan kartu mungkin atau mungkin tidak mengenakan biaya untuk penerbitan kartu. Lembaga tertentu membebaskan penerima pembayaran (pedagang) biaya yang sama dengan persentase tertentu dari jumlah transaksi. (Sutan Remy Sjahdeini, 2014: 453)

3. SMS Banking

SMS Banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses secara instan melalui SMS pada telepon genggam (*short message services*). Jenis transaksi berikut dapat dilakukan:

- a. Informasi saldo
- b. Transfer dana
- c. Pembayaran PLN dan Telkom
- d. Pembelian Pulsa isi ulang

4. Mobile Banking

M-Banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat mobile seperti ponsel. Dengan memberikan fasilitas yang hampir identik dengan ATM kecuali menerima uang tunai. Hampir semua bank di Indonesia menawarkan layanan M-Banking melalui SIM *tolkit* (Menu Layanan Data) dan sms sederhana (sms manual) atau sms banking. Saat ini ada operator GSM yang mendukung transaksi *mobile banking*, namun masih ada *provider* CDMA yang tidak mendukung.

Mobile Banking adalah aplikasi berbasis SMS yang menyediakan akses 24/7 ke rekening tabungan Anda. Aplikasi smartphone memfasilitasi pengiriman uang, pembelian impulsif, pembayaran tagihan, dan kontribusi amal (Zakat, Infaq, Shodaqoh, Wakaf, Qurban). *Mobile Banking* menggunakan teknologi SMS biner untuk menjamin keamanan dan kenyamanan penggunaannya. Aplikasi menggunakan jalur SMS, namun mobile banking dapat mengirim pesan terenkripsi dan memvalidasi PIN pengguna. Pesan dan konfirmasi PIN dikirimkan dengan aman

tanpa memerlukan perangkat seluler pelanggan untuk menyimpan data.

5. Cash Management Syariah (CMS)

CMS dapat digunakan untuk keuangan, seperti transfer antar rekening atau bank lain, pembayaran tagihan ke sistem penggajian, sistem pelaporan pembayaran, dan sistem pelaporan non-keuangan (informasi saldo, laporan transaksi historis, dan unduhan sebagai media). Penyediaan layanan transaksional. menampilkan laporan keuangan) melalui *Microsite Media*. Juga berlaku adalah fungsi ini. Fitur lainnya antara lain sistem payroll (pembayaran gaji pegawai), co-branded card (menyediakan kartu anggota yang juga dapat digunakan untuk transaksi, pembelian, dan lain-lain), dan pembayaran uang sekolah (membayar transaksi siswa yang berkaitan dengan pendidikan seperti pembayaran) SPP, sistem kasir, biaya semester (biaya kuliah yang tersimpan di menu ATM), SMS banking (informasi bank di ponsel), web banking, penyediaan mesin EDC, pembukaan kasir ATM, dan layanan.

6. Internet Banking

Internet banking adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Ada tiga kategori kegiatan internet banking: internet banking informasi, internet banking untuk telekomunikasi, dan internet banking untuk transaksi. Internet banking merupakan salah satu layanan berbasis internet Bank, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan perbankan, memperoleh informasi, dan melakukan transaksi perbankan.

Internet Banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan yang dapat

diakses melalui jaringan internet 24 jam sehari, tujuh hari seminggu dengan memanfaatkan komputer pribadi, laptop, notebook, atau smartphone. Internet Banking akan memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan, dan kemudahan bagi pengguna dalam melakukan transaksi online. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama tersedia koneksi internet.

Internet Banking dapat membantu nasabah dalam hal:

- a. Melakukan transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening) dan transaksi finansial (transfer Antar Rekening, transfer Online Antar Bank, Kliring SKN dan RTGS).
- b. Melakukan proses pembayaran tagihan bulanan dan transaksi pembelian kebutuhan.

Ada beberapa keuntungan menggunakan *Internet Banking* antara lain adalah:

- a. Hemat waktu, karena nasabah tidak perlu meninggalkan meja kerja untuk melakukan aktivitas perbankan, cukup menggunakan PC, Laptop atau *smartphone* yang telah terkoneksi dengan jaringan internet.
- b. Aman, dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*).
- c. Transaksi *Real Time Online*, karena dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet.
- d. Satu akses untuk semua produk, dengan login hanya menggunakan satu *user ID* dan dapat sekaligus mengakses seluruh fasilitas rekening.

C. Penyajian Data

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian strategi peningkatan kualitas produk e-channel yang diterapkan oleh BSI (Bank SyariahIndonesia) Banjarbaru. A Yani Yang diperoleh dari informan yaitu:

1. Informan I

Nama : Naja
Umur : 33 tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Jabatan : Customer service (CS)
Alamat : Banjarbaru

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui wawancara, penelitian strategi peningkatan kualitas produk E-channel maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan strategi peningkatan kualitas produk E-channel.

Bank BSI memiliki fasilitas layanan mobile banking dan fasilitas yang dimiliki nasabah, fasilitas yang dimiliki nasabah jika membuka buku rekening yaitu nasabah memiliki buku rekening, ATM, BSI Mobile, dan internet banking. Di Bank BSI juga memiliki standar layanan umum di syariah yaitu briefing awal harus mengucapkan salam dan di akhir harus memberikan do'a ke pada nasabahnya, kendala-kendala yang sering di alami oleh nasabah adalah pin terblokir, kata sandi terblokir, lupa kata sandi, dan ganti nomor Hp dan adapun cara pihak bank menanggapi pelayanan mobile banking tersebut adalah pin terblokir nasabah harus aktivasi ulang dan datang ke bagian customer service (CS) membawa kelengkapan

buku tabungan, KTP, ATM dan membawa ponsel. Dengan nomor yang terdaftar di BSI Mobile nanti akan di bantu aktivasi ulang nasabahnya dan dikirimkan kembali code aktivasi yang baru untuk nasabahnya untuk aktivasi ulang jika sudah aktivasi ulang maka nasabahnya bisa membuat pin/kata sandi baru. Bank Syariah Indonesia juga pernah mengalami kendala jaringan langsung dari pusat.

Bank BSI juga memiliki Strategi peningkatan kualitas produk e-channel yang di terapkan oleh Bank BSI untuk peningkatannya biasanya menambahkan menu-menu BSI Mobile di ATM biasanya menambahkan menu-menu jadi menu-menu sebelumnya yang tidak ada menjadi ada seperti membayaran pajak sebelumnya tidak ada menjadi ada dan pembayaran PDAM cuman PDAM tertentu dan ditambahkan lebih banyak lagi dan pembayaran kuliah cuman universitas-universitas yang tertentu sekarang di perbanyak lagi dan itu biasanya tampilan untuk E-channelnya dipermudah dan nasabahnya bisa lebih mudah mengakses.

2. Informan II

Nama : Murja
Umur : 42 tahun
Jenis kelamin : laki-laki
Jabatan : supervisor
Alamat : Banjarbaru

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui wawancara, penelitian strategi peningkatan kualitas produk E-channel maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan strategi peningkatan kualitas produk E-channel.

Fasilitas yang ada di Bank BSI itu terutama kursi ruang tunggu terus kalau fasilitas ke nasabah sendiri misalkan nasabah buka buku rekening selain memiliki BSI mobile pasti juga memiliki ATM, buku rekening yang secara umum, iya Bank BSI memiliki fasilitas mobile banking nama mobile banking di BSI yaitu BSI mobile dan juga memiliki standar layanan yaitu harus mengucapkan salam ke pada nasabah yang baru datang, kalau perkembangan layanan BSI mobile itu tentunya karena BSI mobile ini produk utama secara keseluruhan perkembangannya sudah cukup bagus dan fitur-fiturnya banyak terutama dari segi pembayaran yaitu yang utama di BSI ini ada fitur sedekah, fitur pembayaran mitra online, dan fitur pembelian emas.

Kalau kendala mobile banking di kami seperti service-service itu di aplikasi BSI mobile sendiri ada caranya, ada pilihan-pilihan jadi nasabah yang misalkan ada kendala transfer di hari libur tidak perlu menunggu hari senin jadi langsung laporkan di BSI mobile itu kalau misalkan tidak cukup disana bisa lewat telfon bisa menghubungi 14040 jadi bisa menangani sendiri di aplikasi BSI mobile Dan juga pernah mengalami gangguan jaringantetapi jarang, dan juga bisa waktu up-date sedikit gangguan biasanya beberapa fitur tidak bisa digunakan dan disarankan nasabahnya harus up-date aplikasinya. Meningkatkan kualitas di BSI sini menerapkan untuk menginformasikan kepada semua nasabah pengguna BSI mobile yaitu misalnya kaya 4 bulan pembayaran PDAM kita WA+semuanya dan kami menginformasikan ke media-media seperti WA, INSTAGRAM dan lain-lain agar nasabah ingatbisa bayar PDAM dan juga bayartoken listrik, top-up, ovo, gopay dan lain- lain seperti itu strateginya.

3. Informan III

Nama : Iqra Labaikka
Umur : 26 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Operasional Staf
Alamat : Martapura

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui wawancara, penelitian strategi peningkatan kualitas produk E-channel maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan strategi peningkatan kualitas produk E-channel.

Fasilitasnya salah satunya ya BSI mobile dan untuk fasilitas ke nasabahnya sendiri misalkan nasabah buka buku rekening dan fasilitas yang dimiliki nasabah tersebut yaitu kartu ATM, buku rekening yang secara umum, iya Bank BSI memiliki fasilitas mobile banking nama mobile banking di BSI yaitu BSI mobile dan juga memiliki standar layanan yaitu harus mengucapkan salam ke pada nasabah, kalau perkembangannya semakin banyak atau semakin bertambahnya fitur-fitur di BSI mobile seperti fitur sedekah, fitur pembayaran mitra online, dan fitur pembelian emas.

Kalau kendala mobile banking di kami seperti kendala jaringan langsung dari pusat dan kendala dari service dan kendala transfer di hari libur tidak perlu menunggu hari senin jadi langsung laporkan di BSI mobile. Dan juga pernah mengalami gangguan jaringan tetapi jarang, dan juga bisa waktu up-date sedikit gangguan biasanya beberapa fitur tidak bisa digunakan dan disarankan nasabahnya

harus up-date aplikasinya.

Meningkatkan kualitas di BSI sini menerapkan untuk menginformasikan kepada semua nasabah pengguna BSI mobile yaitu misalnya kaya 4 bulan pembayaran PDAM kita WA+ semuanya dan kami menginformasikan ke media-media seperti WA, INSTAGRAM dan lain-lain agar nasabah ingat bisa bayar PDAM dan juga bayar token listrik, top-up, ovo, gopay dan lain-lain seperti itu strateginya.

Berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan produk e-channel yang diterapkan di BSI (Bank Syariah Indonesia)Yang diperoleh dari responden yaitu :

1. Responden I

Nama	: Syarifah Riska
Umur	: 22 tahun
Jenis kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Tour Travel
Alamat	: Pengaperan RT.13 RW.03 kelurahan Bawahan selan kecamatan mataraman kab.banjar

Kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan produk E-channel yang diterapkan oleh BSI. Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui wawancara, maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan dengan kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan produk E-channel.

Saya mengetahui produk E-channel dan saya salah satu nasabah yang

menggunakan mobile banking dan sudah mengerti menggunakan layanan mobile banking tetapi sebelumnya menggunakan mobile banking saya memiliki kendala dalam proses transaksi kes dengan jumlah uang yang banyak dan saya pergi ke bank dan meminta customer service (CS) untuk membuatkan mengajari saya menggunakan mobile banking dan alhamdulillah saya sudah mengerti, pelayanan customer service sangat baik dari proses membuat saya yakin untuk menyerahkan seluruh data pribadi saya untuk didaftarkan menggunakan mobile banking sampai saya paham dalam penggunaanya.

Penyebab yang membuat saya minat menggunakan layanan mobile banking karena memudahkan untuk transaksi jarak dekat maupun jauh dan saya bisa menabung tanpa memegang uang kes dengan melihat saldo dari Hp saya dan bisa memudahkan saya untuk berbisnis.

Kendala yang saya alami dalam menggunakan mobile banking adalah kendala internet atau gangguan jaringan dan harus sering mererefresh dan terlalu sering untuk login dan juga tidak ada pilihan untuk mengganti foto home, adanya saya terlalu sering login hingga saya menjadi lama membuka mobile banking dikarenakan saya harus mengulang memasukkan password yang sangat panjang, mengatasi kendala atau solusinya saya memilih tidak sering atau jarang membuka mobile banking dan saya pergi ke customer service (CS) dan meminta mengubah username yang lebih pendek dan menggunakan FACE ID dan saya tidak keluar dari riwayat aplikasi.

Saya menggunakan mobile banking ini sekitar 3 bulan, mobile banking saya digunakan pembayaran listrik, brizi, transfer, pulsa/data, dan belanja, tanggapan

saya dalam menggunakan sistem mobile banking ini adalah harus memahami teknologi dan perkembangan zaman karena aplikasi ini memudahkan saya untuk kehidupan sehari-hari.

2. Responden II

Nama : Brenda Permata Sari
Umur : 23 tahun
Jenis kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Administrasi
Alamat : Jlsapta marga RT.10 RW. 03 Blok E kel. Gunung
payung kec.landasan ulin

Kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan E- channel yang diterapkan oleh BSI. Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui wawancara, maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan dengan kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan E-channel yang diterapkan oleh BSI.

Saya mengetahui dan mengerti menggunakan produk E-channel saya salah satu nasabah yang menggunakan mobile banking, Saya minat menggunakan layanan mobile banking karena mempermudah pembayaran/bertransaksi, selama saya menggunakan mobile banking saya sering mengalami kendala-kendala.

Kendala-kendala yang saya alami adalah ketika saya mau melakukan pembayaran listrik tiba-tiba gangguan jaringan/internet dan sering gagal dalam bertransaksi, mengatasi kendala yang saya alami ini harus mengubah jaringan dari 3G menjadi ke 4G, dan harus masuk ulang ke aplikasi dan mengulang transaksi

sampai sukses, Saya menggunakan mobile banking mulai tahun 2020-2022 sekitar 3 tahun, mobile banking saya gunakan pembayaran Shopeepay, Ovo, listrik, PDAM, dan pembayaran dari sekolah, adapun tanggapan saya dalam menggunakan sistem mobile banking yaitu mempermudah pembayaran/transaksi.

3. Responden III

Nama : Nour Puspita Angraeni
Umur : 24 tahun Jenis
kelamin : perempuan
Pekerjaan : Admin sekolah
Alamat : Jl sapta marga RT.10 RW.03 Blok E
Kel.gunung payung kec.landakan ulin

Kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan E-channel yang diterapkan oleh BSI. Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui wawancara, maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan dengan kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan E-channel. iya saya mengetahui produk E-channel dan saya salah satu nasabah yang menggunakan mobile banking dan paham dalam menggunakan mobile banking salah satu penyebab saya menggunakan layanan mobile banking ini karena mobile banking ini memudahkan saya dalam melakukan transaksi transfer pembayaran dan mudah digunakan. Menggunakan mobile banking ini sya tidak perlu ke ATM lagi atau ke Bank untuk menarik uang atau melakukan transaksi.

Adapun kendala yang saya alami selama menggunakan mobile banking

yaitu kendala dinotivikasi mobile banking Ketika melakukan transfer ke seseorang maka notifikasinya sangat lambat muncul di ponsel saya dan terkendala tiba-tiba logout/keluar dari aplikasi dan saya memasukan ulang email dan password saya tetapi tidak bisa masuk lagi dan pernah terkendala dengan internet/ gangguan jaringan cara mengatasi kendala saya yaitu saya datang ke bank dan mengajukan kendala saya ke bagian customer service (CS) untuk memperbaiki dan supaya bisa login kembali dan cara saya mengatasi kendala gangguan jaringan yaitu saya matikan ponsel saya lalu saya hidupkan kembali.

Mengatasi kendala yang saya alami yaitu saya datang ke Bank langsung mengajukan kendala saya ke bagian customer service (CS) dan respon dari customer service nya pun sangat baik, sopan dan ramah dan dijelaskan dengan pelan dan jelas.

Menggunakan mobile banking ini sudah satu tahun, saya menggunakan mobile banking ini supaya mempermudah pembayaran shoppe, Lazada, pulsa, listrik, PDAM dan pembayaran kost. Tanggapan saya dalam menggunakan mobile banking ini membuat saya sangat mudah dalam bertransaksi dan mobile banking ini sangat mudah digunakan dan tidak memakan waktu yang lama dalam melakukan transaksi selama internetnya lancar.

D. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti pada PT. Bank syariah Indonesia (BSI) cabang banjarbaru AYani yang telah dikemukakan oleh peneliti

pada penyajian data diatas, maka langkah selanjutnya yaitu analisis data. Untuk lebih tersusunnya proses analisis data ini maka peneliti melampirkan sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu:

1. Strategi Peningkatan Kualitas Produk E-channel yang Diterapkan oleh BSI (Bank Syariah Indonesia).

Berdasarkan informasi yang diperoleh, penelitian ini tertarik untuk menyelidiki strategi untuk meningkatkan kualitas layanan produk e- channel. Ya Memperoleh wawasan tentang strategi untuk meningkatkan kualitas produk e-channel. Seperti disebutkan sebelumnya, strategi peningkatan kualitas produk adalah rencana terpadu untuk merencanakan, mengarahkan, mengatur, dan mengendalikan berbagai keputusan dan tindakan strategis perusahaan dengan tujuan memperoleh keunggulan kompetitif atau proses.

a. Penambahan menu/fitur BSI mobile banking

Bank Syariah Indonesia memiliki strategi penambahan menu. Misalnya BSI mobile untuk ATM, biasanya tambah menu, jadi menu sebelumnya, menu tidak ada, menu utama ada di BSI, ada fungsi sedekah, mitra online. Fitur pembayaran dan Fitur pembelian Gold. Pembayaran pajak sebelumnya tidak ada, pembayaran PDAM hanya menambah PDAM tertentu dan lain-lain, dan biaya kuliah awalnya hanya berlaku untuk perguruan tinggi tertentu, sehingga penambahan menu/fitur ini akan memudahkan pelanggan untuk membayar diperbanyak sehingga Butuh waktu lama.

b. Perluas Jangkauan Pembayaran

Memperluas jangkauan pembayaran seperti pembayaran pajak sebelumnya

tidak ada menjadi dan pembayaran PDAM cuman PDAM tertentu dan ditambahkan lebih banyak lagi dan pembayaran kuliah awalnya cumin universitas-universitas yang tertentu sekarang diperbanyak lagi dengan adanya perluasan pembayaran ini maka nasabah lebih mudah dan cepat dalam bertransaksi. Dan biasanya tampilan untuk E-channel dipermudah jadi nasabah lebih mudah dalam mengakses.

c. Informasi pembayaran (PDAM, LISTRIK dan lain-lain)

Menerapkan untuk menginformasikan kepada nasabah seluruh pengguna BSI Mobile yaitu misalkan pembayaran PDAM selama 4 bulan dan pembayaran Listrik selama 3 bulan keterlambatan pembayaran dari pihak Bank Menginformasikan ke nasabah melalui WhatsApp, Instagram dan media lainnya. Agar nasabah tidak melakukan penunggakan dan keterlambatan dalam membayar PDAM dan pembayaran token listrik, top-up, ovo, gopay dan pembayaran lainnya.

2. Kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi pelayanan produk BSI mobile di BSI (Bank Syariah Indonesia)

Berdasarkan informasi yang didapat peneliti pada saat melakukan penelitian melalui Wawancara, peneliti tertarik untuk meneliti tentang kendala-kendala yang terjadi dalam Penerapan strategi pelayanan produk. Maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berhubungan dengan kendala-kendala yang terjadi dalam penerapan strategi produk. Kendala-kendaladibagi 2 macam yaitu.

a. Kendala-kendala dari pihak nasabah

- 1) Keterlambatan proses login memaksa nasabah untuk masuk ke aplikasi mobile banking secara perlahan dan memasukkan kembali passwordnya. Untuk mengatasi kendala tersebut, nasabah memilih

untuk berhenti menggunakan mobile banking untuk sementara waktu, dan nasabah melaporkan masalah kepada customer service department (CS) banknya untuk mengubah username menjadi layanan mobile banking yang lebih sederhana dan efisien. dengan FACEID.

- 2) Tiba-tiba logout, nasabah tidak dapat masuk ke aplikasi BSI Mobile dan melakukan transaksi meskipun telah menuliskan alamat email dan password. Satu-satunya cara untuk mengatasi masalah ini adalah nasabah datang ke bank. Laporkan masalah tersebut ke departemen layanan pelanggan kami sehingga pelanggan dapat masuk dan menyelesaikan transaksi lagi.
- 3) transaksi/transfer uang terlalu lama loading/terlalu lama menunggu transfernya sukses dan membuat nasabah keluar dari aplikasi/mencancel transfer uang tersebut dan nasabah pun masuk kembali ke aplikasi mobile banking dan melakukan transaksi ulang sampai sukses.
- 4) Pin terblokir/kata sandi terblokir dan lupa kata sandi / aplikasi terhapus terkendala dengan pin terblokir/kata sandi terblokir nasabah melakukan aktivasi ulang dan mendatangi Bank ke bagian customer service dan membawa kelengkapan seperti buku tabungan, KTP, ATM, dan membawa ponsel dengan nomor yang sudah terdaftar di BSI Mobile.

b. Kendala-kendala dari Operasional Bank

- 1) Dibatasi oleh jaringan, tidak ada masalah dengan WIFI atau jaringan yang lambat, tetapi semua bank BSI terputus dari jaringan internet

ketika dibatasi oleh jaringan internet langsung dari pusat otomatis. Jaringan bersifat otomatis untuk pengguna komputer. Ini karena dibatasi langsung dari pusat, jadi tidak bisa diproses.

- 2) Masalah layanan yang berlaku di BSI Mobile sendiri adalah pelanggan memiliki metode dan pilihan yang diberlakukan oleh transmisi yang tumpang tindih dengan hari libur. Pelanggan tidak pada hari Senin dan dapat dilaporkan langsung di BSI Mobile. Jika Anda tidak dapat melapor melalui BSI Mobile, Anda dapat menghubungi Senter 14040 dan melapor melalui Hetlive.

Analisis SWOT dapat dilakukan dengan menganalisis strategi peningkatan kualitas layanan produk e-channel selama pandemi COVID-19 dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas layanan produk e-channel selama dampak pandemi COVID-19. Analisis SWOT adalah mengidentifikasi secara sistematis berbagai faktor untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan produk e-channel di masa pandemi COVID-19. Analisis ini didasarkan pada logika yang memungkinkan kita untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang sekaligus meminimalkan kelemahan dan ancaman. Berikut ini adalah rincian kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

1. Solusi

- a. Nasabah merestart ponsel lalu menghidupkan kembali
- b. Nasabah langsung datang ke bank dan mengajukan kendala yang nasabah alami ke bagian customer service (CS)

- c. Menunggu beberapa menit dan masuk kembali ke aplikasi mobile bankingnya
- d. Nasabah langsung ke bank dan mengajukan kendala ke bagian costumer service untuk memperbaiki supaya bisa login kembali. Solusi dari costumer service buat nasabah. Nasabah harus aktivasi ulang dan nasabah harus datang ke (CS) dan membawa kelengkapan seperti, buku tabungan, KTP, ATM dan membawa ponsel dengan nomor ponsel yang sudah terdaftar di BSI mobile dan akan dibantu oleh costumer sevice aktivasi ulang nasabahnya dan dikirimkan kembali code aktivasi yang baru untuk nasabahnya untuk aktivasi ulang jika sudah aktivasi ulang maka nasabahnya bisa membuat pin/kata sandi baru.

2. Factor Internal yang berasal dari dalam lingkungan perusahaan yang berupa kekuatan dan kelemahan perusahaan.

Analisis SWOT dilakukan saat menganalisis strategi peningkatan kualitas layanan produk e-channel selama pandemi COVID- 19 dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas layanan produk e-channel selama dampak pandemi COVID-19. Analisis SWOT adalah identifikasi sistematis berbagai faktor untuk merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan produk e-channel. Analisis ini didasarkan pada logika yang memungkinkan kita untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang sekaligus meminimalkan kelemahan dan ancaman. Berikut ini adalah rincian kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman.

3. Factor internal yang berasal dari dalam lingkungan perusahaan yang berupa kekuatan dan kelemahan perusahaan.

- a. Kekuatan: (STRENGTH)-S
 - 1) Lokasi riset/penelitian Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani
 - 2) Berbagai macam produk-produk dari BSI
 - 3) Banyak penambahan menu/fitur
- b. Kelemahan: (WEAKNESS)-W
 - 1) Kendala jaringan internet
 - 2) Notifikasi lambat masuk
 - 3) Mobile bankingnya tiba-tiba logout sendiri
 - 4) Pin terblokir/kata sandi terblokir dan lupa katasandi.
- c. Peluang: (OPPORTUNITY)-O
 - 1) Nasabah sekarang lebih suka menggunakan system mobile banking untuk mempermudah transaksi
 - 2) Banyaknya menu/fitur menyarankan setiap nasabah untuk menggunakan menu/fitur yang disediakan
- d. Ancaman: (THREATS)-T
 - 1) Dalam pengguna mobile banking ada ancaman cyber crime.
 - 2) Setelah menggunakan analisis SWOT, maka dapat dirumuskan alternatif strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemic covid- 19 dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan menyandingkan kekuatan internal dengan peluang eksternal (menghasilkan strategi S-O), kekuatan internal dengan ancaman eksternal (menghasilkan strategi S-T), kelemahan

internal dengan peluang eksternal (menghasilkan strategi W-O), dan kelemahan internal dengan ancaman eksternal (menghasilkan W-T).

- 3) Berdasarkan analisis tersebut di atas menunjukkan bahwa kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Kombinasi kedua faktor tersebut ditunjukkan dalam hasil analisis SWOT sebagai berikut:

- e. Strategi S-O (Mendukung strategi Growth) yaitu gunakan penambahan menu/fitur untuk memanfaatkan
- 1) Meningkatkan jumlah menu-menu atau fitur
 - 2) Tingkatkan kualitas pelayanan dan strategi dalam
 - 3) Tingkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih kompetitif dan lebih inovatif dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen
- f. Strategi W-O yaitu menggunakan kekuatan untuk menghindari ancaman:
- 1) Meningkatkan strategi
 - 2) Meningkatkan kualitas pelayanan
- g. Strategi S-T yaitu mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang.
- 1) Tingkatkan hubungan dengan nasabah
 - 2) Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan
- h. Strategi W-T yaitu meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman:
- 1) Tingkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagi nasabah

2) menambah lebih banyak lagi menu/fitur dari BSI mobil.

Tabel 4.1 Diagram Matriks SWOT :

<p>Internal</p> <p>Eksternal</p>	<p>STRENGTH-S Kekuatan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan sangat baik, sopan dan ramah yang diawali dengan salam dan di akhiri dengan membaca doa ke pada nasabah 2. Banyak penambahan menu/fitur 3. Tempat atau ruangannya sangat nyaman dan ber AC 	<p>WEKNESS-W Kelemahan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala jaringan internet 2. Notifikasi lambat masuk 3. Mobile bankingnya tiba-tiba logout sendiri 4. Pin terblokir/kata sandi terblokir dan lupa kata sandi
<p>OPPORTUNITY-O Peluang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nasabah sekarang lebih suka menggunakan sistem mobile banking untuk mempermudah transaksi 2. Banyaknya menu/fitur menyarankan setiap nasabah untuk menggunakan menu/fitur yang disediakan 	<p>STRATEGI S-O Gunakan promosi untuk memanfaatkan peluang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memperbanyak promosi dan ditingkatkan kualitas promosi 2. Meningkatkan jumlah menu/fitur 3. Meningkatkan strategi yang sudah dijalankan 	<p>STRATEGI W-O Mengatasi kelemahan dengan memanfaatkan peluang</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan lebih kompetitif dan lebih inovatif dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen 2. Menambahkan strategiakan promosi
<p>THREATHS-T Ancaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Dalam pengguna mobile banking ada ancaman cybercrime. 	<p>STRATEGI S-T Gunakan kekuatan untuk menghindari ancaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan hubungan yang baik dengan nasabah. 2. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan 	<p>STRATEGI W-T Meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkatkan kualitas pelayanan lebih baik lagnasabah 2. Menambah lebih banyak lagi menu/fitur dari BSI Mobile

