

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

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

##### **1. Gambaran Umum MIN 1 Kotabaru**

###### **a. Sejarah singkat MIN 1 Kotabaru**

Madrasah Ibtidaiyah Negeri 1 Kotabaru merupakan salah satu lembaga pendidikan Agama Islam tingkat dasar yang berstatus negeri di Kabupaten Kotabaru dan merupakan madrasah tertua yang telah banyak mengeluarkan lulusannya.

Madrasah ini didirikan pada tahun 1942 oleh KH. Abdul Hamid Haq, beliau adalah seorang Kyai dan ulama terkenal Di Kabupaten Kotaabru. Pada awal berdirinya madrasah ini merupakan tempat pengajian bagi anak-anak 7 tahun atas permintaan masyarakat sendiri, tempat belajarnya masih dipusatkan di rumah KH. Abdul Hamid Haq, tepatnya di jalan Suryaganggawangsa Desa Baharu Utara Kotabaru. Karena semakin hari muridnya terus bertambah maka beliau (KH. Abdul Hamid Haq) bersama teman-teman membentuk pengurus/ panitia kecil-kecilan yang diketuai oleh beliau sendiri mendirikan madrasah pertama dan dinamai dengan resmi “ Madrasah Manba’ul uum Al Islamiyah Kotabaru” pada tanggal 7 Juli 1942. (Redaksi 2014)

Kemudian pada tahun 1947 beliau membentuk panitia pembangun Gedung Madrasag dan akhirnya panitia dapat membangun sebanyak empat buah lokal dengan ukuran per lokalnya 6x7 m2 dapat menampung 120 murid dan tempatnya

terletak disamping Masjid Jami', kemudian diresmikan pemakaiannya pada tahun 1952 dengan nama " Madrasah Manba'ul Ulum Al Islamiyah"(Redaksi 2014)

Madrasah yang pada waktu itu masih berstatus swasta pernah beberapa kali berganti nama yaitu dari "Madrasah Manba'ul Ulum Al Islamiyah" menjadi Sekolah Rakyat Islam (SRI) tahun 1959, Madrasah Ibtidaiyah 6 Tahun (tahun 1962)(Redaksi 2014).

Seiring dengan berjalannya waktu, dimana sejak didirikannya madrasah yang dulu bernama "Madrasah Manba'ul Ulum Al Islamiyah Kotabaru" yang bertujuan mencetak kader-kader guru agama di Kabupaten Kotabaru ini terus mengalami perkembangan dari status swasta ke status negeri (Redaksi 2014).

Perubahan status tersebut (menjadi negeri) terjadi setelah ketua yayasan Fakultas Islamiyah Manba'ul Ulum Kahairiyah menyerahkan Madrasah Ibtidaiyah seluruhnya kepada Departemen Agama dan pemerintah daerah pada tahun 1979, maka kurang lebih antara satu tahun kemudian terbitlah Surat Keputusan Menteri Agama RI tanggal 31 Mei 1980 Nomor 27 Tahun 1980 yang menyatakan bahwa Madrasah Ibtidaiyah 6 Tahun Manba'ul Ulum menjadi Negeri, dan kemudian pada tanggal 17 Januari 1981 diresmikan oleh bupati Kepala Daerah Tk. II Kotabaru yang pada waktu itu dijabat oleh Soetejo dan sekaligus pelantikan Kepala Madrasah Ibtidaiyah Negeri yaitu Muhammad Anwar Kurnian dengan SK. Kakanwil Departemen Agama Provinsi Kalimantan Selatan tanggal 23 Oktober 1980 Nomor: W.o/I-b/6-b/146 (Redaksi 2014).

## **b. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi MIN 1 Kotabaru**

a) Visi MIN 1 Kotabaru :

Unggul dalam Prestasi, Tangguh dalam Kompetisis, dan Santun dalam Pekerti

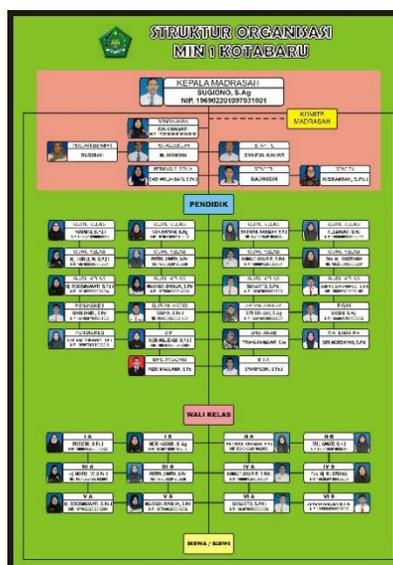
b) Misi MIN 1 Kotabaru :

1. Menyelenggarakan pendidikan secara efektif sehingga siswa berkembang secara maksimal
2. Menyelenggarakan pembelajaran untuk menumbuhkembangkan kemampuan berpikir aktif, kreatif, dan aktif dalam memecakan masalah
3. Menyelenggarakan pengembangan diri sehingga siswa dapat berkembang sesuai dengan minat dan bakatnya
4. Menumbuhkembangkan lingkungan dan perilaku religious sehingga siswa dapat mengamalkan dan menghayati agamanya secara nyata
5. Menumbuhkembangkan perilaku terpuji dalam praktik nyata sehingga siswa dapat menjadi teladan bagi teman dan masyarakatnya
6. Mewujudkan madrasah sehat dan bersih serta berwawasan lingkungan hidup

c) Struktur Organisasi MIN 1 Kotabaru

Gambar 4.1

## Struktur Organisasi MIN 1 Kotabaru



Sumber : MIN 1 Kotabaru

## 2. Identitas Informan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis tentang Analisis Layanan *Payroll* pada Bank Syariah Indonesia ( Studi kasus pada PNS di MIN 1 Kotabaru). Yang mana Informan disini adalah para PNS di MIN 1 Kotabaru

- a. Nama : Sugiono, S.Ag  
 Jenis Kelamin : Laki-laki  
 Jabatan : Kepala Sekolah

Berdasarkan hasil wawancara dengan bp Sugiono pada tanggal 4 Juli 2022 bahwa sebelum PNS di MIN 1 Kotabaru menggunakan BSI sebagai mitra payroll, disini Kemenag terlebih dahulu menjalin kerjasama dengan Bank BSI dalam hal ini sebagai Mitra *Payroll*, kemudian perlahan lahan bekerjasama dengan berbagai instansi di bawah naungan kementerian agama.

Bank Syariah Indonesia sendiri mulai menjalin kerjasama dengan MIN 1 Kotabaru secara resmi sejak 10 Februari 2021, pemindahan mitra *payroll* ke BSI sangat memudahkan, karena nasabah tidak repot untuk mengurusnya ke Bank, hanya perlu menyiapkan *fotocopy* KTP, *fotocopy* NPWP, serta uang tunai sebesar Rp. 100.000 sebagai uang pembukaan rekening baru, semuanya diurus oleh pegawai BSI langsung. Selain pelayanan yang baik dalam pembukaan rekening *payroll*, bank BSI juga membantu mengurus sampai pensiun.

Dalam hal ini menurut beliau BSI bukan hanya unggul karena bank yang berlandaskan Syariah tetapi juga unggul dalam hal pelayanan, Bank BSI memberikan layanan “jemput bola” dimana itu sangat memudahkan bagi nasabah yang mungkin tidak memiliki cukup waktu untuk berurusan langsung ke Bank, selain itu bagi hasil di BSI keliatan nyata, Bank BSI juga tidak terlalu banyak mengambil keuntungan, selain itu juga Bank BSI biasanya menjadi sponsor apabila MIN 1 Kotabaru sedang melangsungkan acara.

Namun menurut beliau Bank BSI masih sangat kurang dalam menyediakan mesin ATM, ATM tarik tunai dari BSI nya langsung hanya 1, nasabah di arahkan ke ATM Mandiri untuk melakukan transaksi, karena memang Bank BSI KCP Kotabaru ini sebelumnya adalah Bank Syariah Mandiri. Selain itu diharapkan juga Bank BSI bisa menambah ATM untuk setor tunai, selain itu juga biaya potongan perbulan BSI lebih besar dibandingkan dengan bank konvensional lainnya.

b. Nama : Yahya

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Guru

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bp. Yahya pada tanggal 4 Juli 2022, menurut informan bahwa BSI sangat baik dari segi pelayanan, karena sebagai nasabah yang melakukan perpindahan rekening *Payroll* informan hanya perlu menyiapkan *Fotocopy* KTP, *Fotocopy* NPWP, uang tunai sebesar Rp.100.000 sebagai uang pembukaan rekening, selanjutnya informan hanya perlu menunggu saja, karena semua diurus oleh pihak BSI, sampai kartu ATM pun pihak BSI yang mengantarkan kepada nasabah, dan juga apabila nasabah memiliki kendala maka respon yang diberikan BSI sangat cepat sehingga masalahnya tidak sampai berlarut-larut.

Namun sayang di beberapa kesempatan terdapat beberapa kendala yang menurut informan agak lumayan mengganggu, dimana terjadi keterlambatan pemotongan gaji yang disebabkan karena ada memiliki pinjaman yang mana pembayarannya melalui gaji, sehingga apabila potongan tersebut mengalami keterlambatan dan saat itu nasabah telah menarik uang yang ada di rekening, maka saldo di rekening akan mejadi *minus* sehingga nasabah harus membayar ulang secara tunai di Bank, dan tentunya hal ini akan memakan waktu.

Selain itu juga ketebatasan mesin ATM yang mana apabila nasabah ingin melakukan penarikan di ATM lain akan dikenakan *Cash* , terkecuali di ATM Mandiri, karena Bank BSI KCP Kotabaru ini sebelumnya adalah Bank Syariah Mandiri

Menurut informan pada dasarnya hampir sama saja semua yang ada di Bank BSI dengan di bank lain, baik dari segi pelayanan, produk dll, yang hanya membedakan karena Bank BSI berlandaskan Syariah

- c. Nama : Masnun Dahlia  
Jenis kelamin : Perempuan  
Jabatan : Guru Wali Kelas

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Masnun pada tanggal 4 Juli 2022 bahwa informan sebenarnya lebih dahulu menggunakan Bank Syariah Mandiri (sebelum *marger*) dalam hal mitra *Payroll*, hal ini disebabkan banyak kemudahan yang diberikan kepada nasabah, seperti pelayanan yang menerapkan sistem “jemput bola”, biaya potongan perbulan lebih kecil, dan gaji masuk tepat waktu walaupun dihari libur atau tanggal merah.

Namun sayangnya masing ada potongan 6.500 setiap transfer, selain itu selalu ada potongan setiap SMS Banking masuk, pengeckan saldo, sehingga uang yang disimpan dalam rekening selalu berkurang setiap bulannya. Selain itu juga kurangnya pegawai yang berada di *front office* ( Teller & CS )masing- masing hanya 1 pegawai sehingga memperlambat segala urusan apabila kita berurusan langsung ke Bank.

- d. Nama : Rusmini  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : Guru Wali Kelas

Menurut informan yang diwawancarai pada tanggal 4 Juli 2022, bahwa menurut informan BSI sebagai mitra *Payroll* secara garis besar mirip dengan Mitra *Payroll* sebelumnya, hanya pelayanan saat pemindahan rekening saja yang sangat

dimudahkan, tetapi dari segi pelayanan di lapangannya informan lebih memilih mitra *Payroll* yang sebelumnya.

Menurut informan potongan perbulan yang ada di BSI tidak dijelaskan, bahkan saat menanyakan langsung ke Bank masih tidak dijelaskan. Menurut informan ini adalah hal yang sangat merugikan nasabah karena uang yang ada di rekening *Payroll* selalu berkurang setiap bulannya, seandainya ada penjelasan mungkin itu akan membuat nasabah menjadi lebih nyaman bertransaksi di BSI.

e. Nama : Rosmawati

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Guru Wali Kelas

Berdasarkan wawancara kepada informan pada tanggal 4 juli 2022, bahwa dari segi pelayanan cukup baik, terutama dengan adanya aplikasi M-Banking BSI ( BSI Mobile) yang sangat membantu nasabah dengan hanya menggunakan *Handphone* , dimana melalui M-Banking tersebut informan bisa mengecek saldo yang ada direkening untuk *Payroll* tanpa perlu pergi ke mesin ATM.

f. Nama : Ahmad Syafi'i

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Guru Wali Kelas

Berdasarkan wawancara dengan dengan Informan bahwa informan pada dasarnya memiliki rekening di Bank Syariah untuk uang sertifikasi jadi informan tidak mempermasalahkan perubahan mitra *Payroll* ini, pemindahan rekening *Payroll* dari mitra sebelumnya ke BSI sangat mudah karena informan hanya perlu

menyiapkan *Fotocopy* KTP, *Fotocopy* NPWP, Uang tunai RP. 100.000 untuk pembukaan awal rekening, setelahnya semua di urus oleh pihak BSI sampai selesai, bahkan sampai kartu ATM pun dibawakan langsung oleh pihak BSI ke informan.

Selain pelayanan fisik nya yang sangat bagus, dalam layanan non fisiknya pun lebih baik dibanding dengan bank lain, karena walaupun tanggal merah gaji tetap masuk, walaupun mungkin awal-awal sempat terkendala dan juga jam yang tidak menentu. Namun jika kita memiliki keluhan maka pihak BSI cepat dalam memberikan respon, bahkan mereka akan datang ke sekolah untuk menjelaskannya secara langsung.

g. Nama : Sunarto

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Guru Wali Kelas

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa mekanisme pemindahan rekeningnya memang mudah karena semua urusan di bantu oleh pihak BSI, selain itu juga BSI memiliki aplikasi BSI Mobile dimana aplikasi ini sangat mudah digunakan, segala fasilitas online lengkap disitu, mungkin jika dibandingkan dengan aplikasi M-Banking bank lain, milik BSI bisa dikatakan lebih lengkap.

Tapi sayang pelayanan secara langsung di bank sedikit kurang memuaskan, karena Teller dan Customer Service nya hanya 1 jadi antrian di bank panjang dan tentunya akan memakan banyak waktu apalagi kalau kita berkeperluan di Customer Service. Selain itu setiap nasabah yang mencek saldo *Payroll* di aplikasi M-

*Banking* akan dikenakan biaya admin, maka kalau nasabah sering mencek maka akan banyak potongan admin yang didapatkan.

h. Nama : Suwandi

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Guru Wali Kelas

Berdasarkan wawancara dengan informan bahwa pemindahan rekening *Payroll* dari mitra sebelumnya ke BSI semua diurus oleh BSI, tentunya itu sangat memudahkan nasabah selain itu juga aplikasi *M-Banking* yang dimiliki BSI juga sangat membantu untuk nasabah. Namun sayang menurut informan semakin banyak transaksi maka akan semakin banyak potongan. Bahkan saat masuk SMS-Banking karena ada pembayaran gaji maka juga ada potongan biaya sebesar RP.2.500, dan juga sangat disayangkan jika informasi masalah pemotongan biaya tidak dijelaskan secara rinci, berbeda dengan mitra *Payroll* sebelumnya dimana setiap ada potongan seperti ini selalu lengkap penjelasannya, dan potongannya pun akan terlihat setiap kali nasabah mencetak buku tabungan.

## 2. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru

Dalam BAB kali ini peneliti menyajikan data primer dari hasil wawancara langsung dengan pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kotabaru. Maka untuk menghasilkan data yang akurat wawancara dilakukan dengan :

1. Nama : Rizki Ali Wicaksono

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Relationship Manager Marketing

Wawancara dengan Bp. Rizki dilakukan pada tanggal 18 Juli 2022

Berdasarkan pada wawancara langsung dengan Bp. Rizki dimana *Payroll* adalah sebuah produk pembayaran gaji yang bekerjasama dengan BSI sebagai penyalur gaji. pada dasarnya *Payroll* tidak memiliki akad yang memiliki akad itu adalah tabungan *Payroll*, yaitu akad Wadiah dan Akad Mudharabah.

Adapun pangsa pasar dari *Payroll* ini adalah PNS, BUMN, dan perusahaan yang sudah bekerjasama. Selalu digaris bawahi harus yang sudah bekerjasama Karena setiap nasabah *Payroll* tidak ada paksaan dalam mitra *Payroll* gaji mereka karena tidak semua masalah keuangan dalam artian gaji, tunjangan, sertifikasi, lauk pauk, dll. Semuanya melalui BSI, ini semua dikembalikan lagi kepada nasabah dan instansi yang bersangkutan.

2. Nama : Aprianadi  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Jabatan : BOSM

Wawancara dengan Bp. Apri dilakukan pada tanggal 25 Juli 2022

Berdasarkan pada wawancara langsung dengan Bp. Aprianadi bahwa *Payroll* adalah sebuah produk pembayaran gaji yang bekerjasama dengan BSI dimana orang yang gajinya bisa di salurkan melalui BSI. Adapun pangsa pasar untuk *Payroll* itu sendiri adalah BUMN, PNS (yang berada dibawah kementran) namun tidak semua BUMN dan PNS bisa bermitra *Payroll* di BSI melainkan hanya yang kantor pusatnya telah bekerjasama dengan BSI yang bisa bermitra *Payroll*. Disini tidak ada keharusan untuk pegawai BUMN/PNS harus bermitra *Payroll* dengan BSI mereka tetap bisa memilih sesuai keinginan mereka, dan

disinalah tantangan para marketing bagaimana caranya agar bisa merekrut atau mengajak secara individu atau kepalanya menjadi nasabah *Payroll* di BSI.

Dengan beberapa kelebihan yang diberikan BSI seperti gaji yang sudah di BSI maka akan langsung bisa mengajukan peminjaman dengan mengajukannya lewat *BSI-Mobile*, Tarik tunai uang di ATM Mandiri tidak ada dikenakan biaya, pelayanan yang baik dan ramah yang sesuai dengan prinsip syariah. Namun ada beberapa kekurangan yang harus kami perbaiki seperti kurangnya pegawai *FrontLiner* yang ada di BSI.

**a) Sejarah Singkat Bank BSI KCP Kotabaru**

Sebelumnya Bank BSI KCP Kotabaru ini adalah Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru yang dibuka ( *grand opening*) pada tanggal 1 maret 2011, hal ini dikarenakan melihat peluang yang besar dan perekonomian masyarakat Kotabaru yang dianggap memiliki pendapatan yang cukup besar.

BSI merupakan hasil merger dari PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI syariah, Kemudian Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariaiah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Yang mana tepatnya pada tanggal 1 Februari 2021 (19 Jumadil Akhir 1442 H) Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah Terbesar di Indonesia.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kotabaru merupakan satu-satunya kantor yang berada di Kabupaten Kotabaru, yang beralamat di Jalan Veteran No. 8 RT.02 RW. 1 , Desa Dirgahayu, Kec. Pulau Laut Utara, Kab. Kotabaru, Kalimantan Selatan

Bank BSI KCP Kotabaru sendiri melakukan Grand Opening pada tanggal 1 Maret 2021.

**b) Visi dan Misi Bank BSI KCP Kotabaru**

a. Visi

*“ TOP 10 Global Islamic Bank ”*

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar 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 aset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025)
2. Menjadi Bank besae yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham  
(TOP 5 bank yang paling profitable di Indonesia)
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)

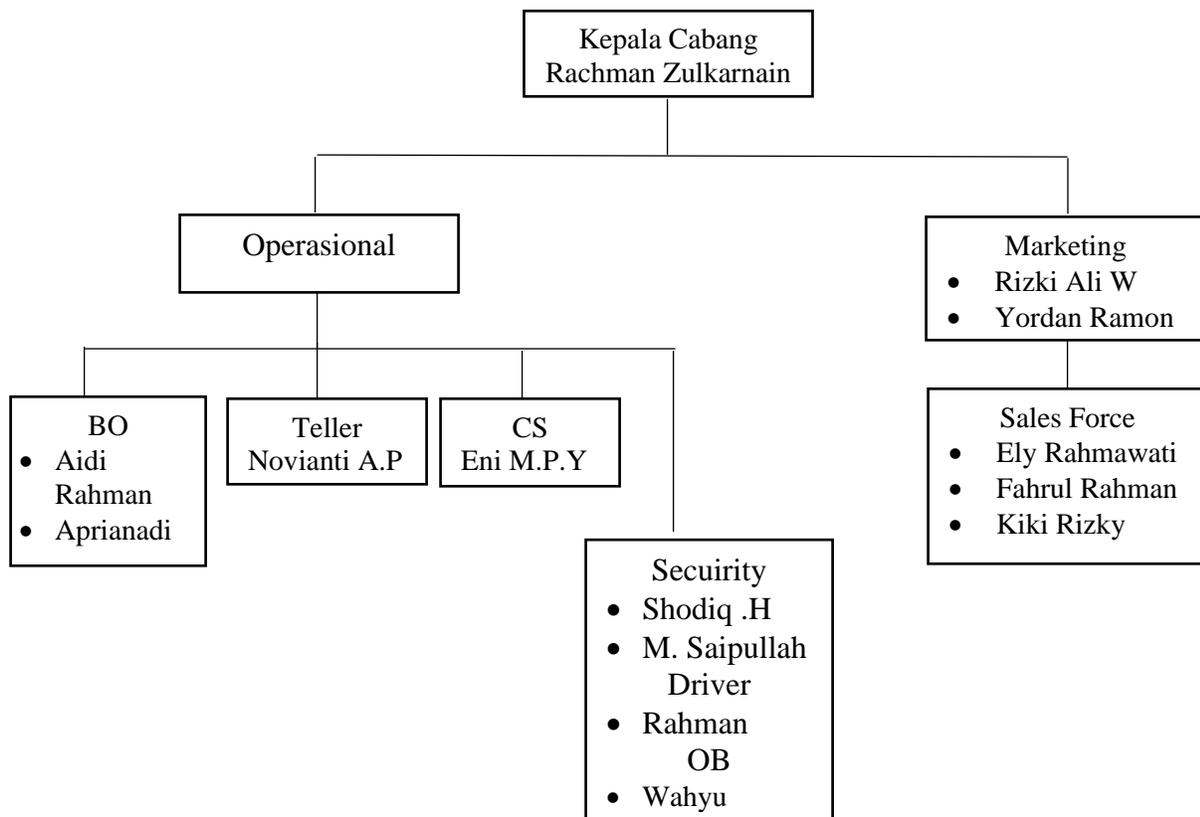
**c) Struktur Organisasi**

Struktur organisasi merupakan sebuah garis bertingkat yang mendeskripsikan komponen- komponen perusahaan yang menyusun dan mengatur tanggung jawab, dan wewenang setiap anggota dalam melaksanakan tugas yang dikerjakan, dan

diharapkan nantinya dapat membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah di tetapkan.

**Gambar 4.2**

**Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru**



Sumber: Wawancara dengan Bp. Aprianadi *Back Office* pada PT. BSI KCP Kotabaru (25 juli 2022)

#### **d) *Job Description***

##### 1. Kepala Cabang Pembantu

Kepala cabang pembantu bertanggung jawab untuk mengarahkan, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat dan volume aktivitas pemasaran, operasional dan pelayanan cabang yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan secara matang.

##### 2. *Relationship Marketing Manager*

Tugas umumnya adalah untuk memastikan tercapainya target-target pembiayaan, pendanaan, dan pendapatan cabang yang harus dibayar sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.

##### 3. *Back Office*

Tujuan utama *Back Office Officer* atau yang biasa disebut dengan *back office* (BO) adalah untuk memastikan bahwa proses transaksi yang dilakukan oleh Teller dan CS sudah selaras dan mencatat transaksi perusahaan.

##### 4. *Customer Service*

Tugas *Customer Service* adalah mengelola kegiatan operasional dalam pelayanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan standar pelayanan. Seperti; melayani nasabah yang ingin membuka rekening, mendengarkan keluhan dari nasabah dan memberikan informasi mengenai produk dan layanan yang ada pada Bank Syariah Indonesia

##### 5. *Teller*

Tugasnya adalah untuk melayani penyetoran dan penarikan uang tunai (rupiah maupun valuta asing), penarikan/penyetoran non tunai & surat-surat berharga dan kegiatan lainnya.

6. *Secuirity*

Tugasnya adalah menjaga bank tetap aman pada siang dan malam hari, membukakan pintu nasabah yang datang dan pergi. dengan *greeting secuirity* yang sudah ditetapkan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

7. *Office Boy*

Tugasnya membersihkan dan merapikan kantor, serta membantu kerja *front liner* bank Syariah Indonesia.

8. *Driver*

Tugasnya membantu mengendarai mobil operasional jika ingin beroperasi keluar (diluar kantor)

## B. Analisis Data

### 1. Analisis layanan *Payroll* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru

Layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihal atau cara melayani. Layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya. Sedangkan *Payroll* adalah system penggajian karyawan secara masal, yang intensitasnya banyak dibutuhkan oleh perusahaan atau institusi yang bekerjasama dengan bank (Ardianto, Listian Indriyani, dan Ria 2021,hlm.67). Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa layanan *Payroll* adalah layanan yang diberikan oleh Bank kepada nasabahnya yang telah bekerjasama dengan Bank terkait masalah penggajian karyawan secara masal.

Produk *Payroll* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah produk pembayaran gaji yang telah bekerjasama dengan BSI KCP Kotabaru dimana gaji karyawan/pegawai tersebut bisa disalurkan melalui BSI. Produk *Payroll* ini merupakan turunan dari akad Mudharabah dan akad Wadi'ah. Adapun yang bisa bermitra *Payroll* dengan BSI ini hanya PNS, pegawai BUMN, atau kementerian yang sudah bekerjasama dengan BSI, jadi tidak semua nasabah bisa bermitra *Payroll* dengan BSI,namun tidak semua pegawai yang kementriannya sudah bekerjasama dengan BSI harus bermitra *Payroll* dengan BSI, mereka bebas memilih ingin bermitra *Payroll* dengan lembaga apapun. Syarat- syarat yang harus dipenuhi agar bisa membuka tabunga *Payroll* di BSI ini yaitu *fotocopy* KTP, *Fotocopy* NPWP, dan uang tunai sebesar Rp.100.000.

Keunggulan atau kelebihan suatu produk di bank sangat mempengaruhi kenyamanan dan loyalitas nasabah, agar bank bisa bertahan ditengah persaingan

yang sangat kompetitif bank harus memperhatikan dan mempertahankan keunggulan dan kelebihan produknya. Seperti halnya Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru, dalam pelayanan *Payroll* mereka memiliki beberapa kelebihan diantaranya dimulai dari pembukaan rekening *Payroll* semua nasabah sangat dibantu oleh pegawai BSI, dimana untuk setiap nasabah *Payroll* mereka cukup menyiapkan syarat syarat untuk pembukaan rekening saja, dan sisanya diurus oleh pihak Bank BSI, bahkan nasabah tidak perlu datang langsung ke bank BSI, semuanya langsung dibawakan pihak BSI ke tempat kerja para nasabah *Payroll*. Selain itu setiap nasabah yang sudah menggunakan produk *Payroll* di bank BSI KCP Kotabaru maka langsung bisa mengajukan pembiayaan melalui BSI-Mobile, Tarik tunai di ATM Mandiri tidak dipungut biaya apapun, selain itu juga tentunya ini menjadi pembeda produk *Payroll* yang ada di BSI dengan di bank lain yaitu produk *Payroll* yang menggunakan prinsip syariah. Pelayanan yang diberikan Bank BSI KCP Kotabaru ini sesuai dengan pendapat Kasmir bahwa Pelayanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Tentunya juga Memberikan layanan yang baik kepada nasabah ini sesuai dengan konsep islam yang ada dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 267, yakni :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا

لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا

أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ۚ ۲۶۷

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kau menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya lagi maha terpuji*”. (Q.S Al- Baqarah:267) (Kementrian Agama RI 2019)

Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru selalu memaksimalkan pelayanan mereka kepada nasabah dimana mereka percaya bahwa dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah akan membuat nasabah percaya kepada bank, semakin nasabah percaya maka semakin banyak pula produk bank yang digunakan nasabah. Hal ini erat kaitannya dengan *Payroll* dimana seperti yang diketahui bahwa pegawai yang instansinya telah bermitra *Payroll* dengan BSI tidak wajib untuk memilih BSI sebagai mitra *Payroll* nya, hal ini bisa membuat pegawai yang belum bermitra *Payroll* dengan BSI menjadi mempercayakan masalah pendapatannya ke BSI karena melihat pelayanan yang diberikan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Ardianto, Listian Indrayani, dan Ria bahwa *Payroll* bagi bank dapat digunakan sebagai upaya peningkatan produk-produknya seperti meningkatkan jumlah nasabah yang membuka rekening, pembiayaan yang pelunasannya menggunakan potongan gaji *Payroll*, sebagai perluasan dan meningkatkan citra Bank.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa layanan *Payroll* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru kepada

nasabah *Payroll* sangat membantu nasabah dalam hal *Payroll* karena mereka mau menggunakan metode “jemput bola” kepada nasabah, selain itu juga mereka sangat membantu nasabah *Payroll* apabila ingin menggunakan produk dari Bank BSI yang lainnya dan juga nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah *Payroll* juga bisa langsung mengajukan pembiayaan melalui BSI-Mobile.

## **2. Analisis SWOT layanan *Payroll* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru**

Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam analisis ini, karena analisis ini didasarkan pada logika yang dapat menghasilkan kekuatan dan peluang, tetapi pada saat yang sama dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. Proses ini selalu dikaitkan dengan perkembangan visi, misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan.

Saat melakukan analisis SWOT diperlukan analisis lingkungan yang berguna untuk mengidentifikasi pengaruh- pengaruh kunci strategis dan tantangan dari lingkungan. Factor lingkungan ini merupakan salah satu factor pendukung keberhasilan suatu organisasi. Faktor lingkungan sendiri dibagi menjadi dua, yaitu factor lingkungan internal, dan factor lingkungan eksternal.

Analisis lingkungan internal yang dilakukan peneliti yaitu dengan menganalisis secara internal pada Bank BSI KCP Kotabaru untuk menilai kekuatan dan kelemahan dalam suatu organisasi, dengan demikian analisis lingkungan interna mencakup analisis sumber daya, kapabilitas, dan kompetensi yang dimiliki perusahaan. Sedangkan analisis eksternal yang dilakukan peneliti bertujuan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman yang mungkin membawa dampak bagi perusahaan, lingkungan kerja, dan lingkungan social.

Hubungan antara kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*Threats*) sebagai komponen ketika menggunakan analisis SWOT yang merupakan bagian dari rencana strategis. Diharapkan analisis ini dapat membantu untuk melihat secara objektif perusahaan dan lingkungan dimana ia beroperasi dan menunjukkan adanya masalah mendasar untuk kesuksesan dimasa depan.

Oleh Karena itu peneliti menggunakan analisis SWOT dengan model matriks SWOT untuk mendapatkan strategi yang bisa dimanfaatkan BSI KCP Kotabaru dalam menilai kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*strength*) dalam layanan *Payroll* yang ada di BSI KCP Kotabaru yang nantinya akan diterapkan dalam matriks SWOT. Adapun penjelasannya sebagai berikut :

### **1. Kekuatan (*Strength*)**

Layanan *Payroll* pada Bank BSI KCP Kotabaru memiliki beberapa kekuatan yang akan menjadikan layanan *Payroll* pada Bank BSI KCP Kotabaru semakin baik lagi untuk kedepannya. Adapun penjelasan/ beberapa kekuatan yang dimiliki BSI dalam pelayanan *Payroll* :

- a. Setiap nasabah yang menggunakan produk *Payroll* pada Bank BSI KCP Kotabaru, dapat mengajukan pembiayaan, nasabah dapat dengan mudah mengajukan pembiayaan melalui BSI Mobile. Hal ini dikarenakan setiap mereka yang sudah menggunakan produk *Payroll* dari BSI maka akan langsung terdata oleh system.

- b. Setiap penarikan tunai menggunakan ATM Mandiri tidak dikenakan biaya apapun. Dengan hal ini nasabah akan lebih dipermudahkannya kalau ingin melakukan tarik tunai selain menggunakan ATM BSI.
- c. Aplikasi BSI Mobile yang sangat mudah diakses dan sangat membantu nasabah *Payroll*, dimana di aplikasi BSI Mobile telah menyediakan informasi rekening yang meliputi informasi saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi dan registrasi e-statement. Selain itu di BSI Mobile pada pilihan berbagi ziswaf, ada pilihan menu yang bernama kalkulator zakat dan disana tersedia perhitungan untuk jumlah zakat profesi yang harus dikeluarkan oleh nasabah *Payroll*.
- d. System *Payroll* di BSI menggunakan prinsip syariah, dimana untuk wilayah Kotabaru Bank BSI KCP Kotabaru merupakan satu-satunya Bank besar yang berbasis syariah. Sehingga memungkinkan bagi para ASN yang tidak ingin ada riba bisa melakukan kerjasama *Payroll* di Bank BSI dengan catatan kementerian yang menaungi nasabah tersebut sudah berkerjasama dengan pihak BSI. Hal ini tidak menutup kemungkinan juga untuk nasabah yang Non Muslim, tentu juga bisa dengan syarat sama seperti nasabah yang sebelumnya.
- e. Mitigasi risiko yang sudah terstruktur sehingga apabila ada kegagalan system pada saat dana masuk ke rekening nasabah

*Payroll* yang memiliki pinjaman, dana nasabah *Payroll* tersebut tetap aman dan tetap terstruktur seperti biasanya.

## 2. Kelemahan (*Weakness*)

BSI KCP Kotabaru memiliki keemahan dalam memberikan layanan *Payroll*. Adapun kelemahan layanan *Payroll* dari BSI KCP Kotabaru yaitu:

- a. Kurangnya pegawai pada BSI KCP Kotabaru khususnya pada bagian *FrontLiner*, sehingga nasabah yang tiba di Kantor BSI KCP Kotabaru menunggu dalam waktu yang cukup lama (15-30 menit), hal ini dikarenakan sedikitnya pegawai *FrontLiner* dimana untuk *Teller* dan *Customer Service* masing-masing hanya memiliki 1 pegawai.
- b. minimnya fasilitas Anjungan Tunai Mandiri (ATM) BSI, sehingga cukup menyulitkan nasabah, memang setiap transaksi menggunakan ATM Mandiri tidak dikenakan biaya apapun. Namun akan lebih baik kalau BSI KCP Kotabaru bisa menambah fasilitas ATM Tarik tunai dan ATM setor tunai.
- c. Setiap transaksi yang digunakan pada Bank BSI KCP Kotabaru selalu ada biaya pemotongan, memang disemua bank pasti ada biaya transaksi, misalnya pada saat pengeckan saldo, adanya notif *SMS-Banking*, dll. Namun sangat disayangkan pada Bank BSI KCP Kotabaru informasi terkait masalah pemotongan ini tidak dijelaskan secara rinci, baik saat mencetak buku tabungan, maupun

saat ada transaksi di *M-Banking* pun pemotongannya tidak ditampilkan secara rinci.

### 3. Peluang (*Opportunities*)

BSI KCP Kotabaru selain memiliki kekuatan dan kelemahan juga memiliki peluang, yang tentunya bisa membantu mewujudkan pelayanan *Payroll* yang lebih baik lagi:

- a. BSI KCP Kotabaru memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada semua nasabah, bahkan BSI menggunakan system pelayanan jemput bola dimana mereka tidak akan ragu untuk langsung datang ketempat nasabah untuk membantu atau menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan *Payroll* yang mungkin masih belum dipahami oleh nasabah.
- b. Produk *Payroll* ini sudah memiliki kerjasama dengan berbagai instansi, hal ini tentunya akan lebih memudahkan bagi pihak BSI KCP Kotabaru untuk memasarkan atau memperluas wilayah pasar. Seperti diketahui bahwa setiap pegawai instansi yang telah bekerjasama dengan BSI tidak diharuskan untuk memilih BSI sebagai mitra penyalur seluruh pendapatan mereka, tetapi mereka bisa memilih misalnya hanya gaji pokok saja, atau gaji pokok dengan sertifikasi dll.
- c. Bank Syariah Indonesia sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia ditunjang dengan pelayanan dan fasilitas yang efisien tentunya menarik perhatian dari berbagai sektor salah satunya dari

instansi pemerintahan. Hal ini tentunya akan membawa banyak keuntungan karena pasti akan semakin banyak instansi yang ingin berkerjasama dengan bermitra *Payroll* dengan BSI, hal ini tentunya akan memebrikan potensi pasar yang besar bagi BSI KCP Kotabaru dalam menambah nasabahnya.

#### 4. Ancaman (*Threats*)

BSI KCP Kotabaru juga memiliki ancaman-ancaman dalam bisnisnya, ancaman ini nantinya mungkin akan bisa menghambat perkembangan BSI. Oleh karena itu BSI harus bisa mengurangi ancaman tersebut. Adapu dari layanan *Payroll* yaitu :

- a. Persaingan dengan bank-bank Konvensional yang memiliki produk yang sama. Seperti yang diketahui bahwa pada dasarnya produk *Payroll* disemua bank itu sama, yang membedakan hanya dari sisi pelayanannya.
- b. Image mitra *Payroll* yang sebelumnya yang lebih memudahkan dalam melakukan transaksi dibandingkan dengan Bank BSI KCP Kotabaru.

#### 1. Perumusan Strategi

##### 1) Matriks *Eksternal Factor Evaluation (EFE)*

Dari hasil diatas terdapat identifikasi peluang dan ancaman yang akan dihadapi oleh perusahaan sebagai factor-faktor strategis eksternal. Oleh karena itu untuk mengetahui factor-faktor strategis eksternal beserta bobot dan rating

maka akan penulis tampilkan tabel Analisis Matriks *Eksternal Factor Evaluation (EFE)*

**Tabel 4.1 Matriks *Eksternal Factor Evaluation (EFE)***

<b>Factor-faktor Eksternal Kunci</b>	<b>Bobot</b>	<b>Peringkat</b>	<b>Skor</b>
<b>Peluang</b>			
Pelayanan kepada nasabh dengan menggunakan metode jemput bola	0,20	4	0,8
Kerjasamadengan berbagai Instansi	0,15	3	0,45
Bank Syariah terbesar di Indonesia	0,17	2	0,34
Memiliki potensi pasar yang baik	0,15	3	0,45
<b>Ancaman</b>			
Banyak pesaing dengan produk yang sama	0,13	1	0,13
Image mitra <i>Payroll</i> yang sebelumnya bagus	0,20	3	0,6
<b>Jumlah</b>	<b>1</b>		<b>2,77</b>

Dari tabel 4.1 dapat dilihat bahwa nilai Matriks EFE Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru memiliki peluang utama di pelayanan kepada nasabah dengan menggunakan metode jempit bola dengan skor 0,8 dan sebagai ancaman bagi Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru adalah image mitra *Payroll* yang sebelumnya bagus dengan skor 0,6. Secara umum skor Matriks EFE Bank Syarian Indonesia KCP Kotabaru adalah 2,77, ini menunjukkan bahwa dalam usahanya menjalankan startegi berada di atas rata-rata skor Matriks EFE yaitu 2,5, statetgi Bank BSI KCP Kotabaru secara efektif dapat memanfaatkan peluang yang ada dan dan mengurangi ancaman yang ada.

## 2) Analisis Matriks *Internal Factor Evaluation*

Dari hasil identifikasi kekuatan dan kelemahan yang di hadapi oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru sebagai factor-faktor startegis internal. Oleh karena itu untuk mengetahuifaktor-faktor startegis interal beserta bobot dan rating maka akan penulis tampilkan dalam tabel Matriks *Internal Factor Evaluation*

**Tabel 4.2 Matriks *Internal Factor Evaluation* (IFE)**

<b>Faktor-faktor Internal Kunci</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Skor</b>
<b>Kekuatan</b>			
Jangka waktu proses pengajuan cepat	0,09	3	0,27

Nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah <i>Payroll</i> bisa langsung mengajukan pembiayaan melalui M-Banking	0,10	3	0,3
Tarik tunai melalui ATM Mandiri tidak dikenakan biaya	0,10	4	0,4
Aplikasi BSI-Mobile yang sangat mempermudah	0,15	4	0,6
Sistem <i>Payroll</i> yang menggunakan prinsip syariah	0,10	3	0,3
Mitigasi Risiko yang terstruktur	0,05	1	0,05
<b>Kelemahan</b>			
Kurangnya pegawai pada bagian FrontLiner	0,15	3	0,45
Kurangnya fasilitas ATM BSI itu sendiri	0,15	3	0,45
Kurangnya informasi terkait biaya pemotongan setiap transaksi	0,11	2	0,22
<b>Jumlah</b>	1		3,04

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa kekuatan utama yang dimiliki Bank BSI KCP Kotabaru adalah Aplikasi BSI-Mobile yang sangat mempermudah dengan skor 0,6, dan sebagai kelemahan bagi Bank BSI KCP Kotabaru yaitu ada di kurangnya pegawai pada bagian FrontLiner dan Kurangnya fasilitas ATM BSI itu sendiri dengan masing-masing skor 0,45. Secara umum skor perusahaan adalah 3,04 yang menunjukkan bahwa Bank BSI KCP Kotabaru berada pada posisi atas rata-rata dalam hal kekuatan internal secara keseluruhan.

### 3) Matriks SWOT

Dari analisis SWOT yang telah peneliti jelaskan diatas terkait penjelasan dari layanan *Payroll* di BSI KCP Kotabaru, maka tahapan selanjutnya yaitu menganalisis strategi-strategi apa yang bisa diterapkan oleh BSI KCP Kotabaru. Dalam menentukan startegi peneliti menggunakan model matriks SWOT yang nantinya akan menghasilkan 4 startegi yang kemungkinan bisa digunakan BSI KCP Kotabaru. Adapun model matriks SWOT yang digunakan peneliti sebgai berikut :

**Tabel 4.3 Matriks SWOT Analisis Layanan *Payroll* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kotabaru**

IFAS	Strengths (S)	Weaknesses (W)
	1. Jangka waktu proses pengajuan cepat	1. Kurangnya pegawai pada bagian <i>FrontLiner</i>

<p><b>EFAS</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Nasabah yang sudah terdaftar sebagai nasabah <i>Payroll</i> bisa langsung mengajukan pembiayaan melalui BSI-Mobile</li> <li>3. Tarik tunai menggunakan ATM Mandiri tidak dikenakan biaya</li> <li>4. Aplikasi BSI-Mobile yang sangat membantu/ mempermudah khususnya untuk nasabah <i>Payroll</i></li> <li>5. System <i>Payroll</i> yang menggunakan prinsip Syariah</li> <li>6. Mitigasi risiko yang sangat terstruktur</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kurangnya ATM BSI itu sendiri</li> <li>3. Kurangnya informasi terkait biaya pemotongan setiap transaksi yang terjadi</li> </ol>
<p><b>Opportunities (O)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bank Syariah terbesar di Indonesia</li> </ol>	<p><b>Strategi SO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategi Pengembangan Pasar (<i>Market</i></li> </ol>	<p><b>Strategi WO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan fasilitas untuk lebih</li> </ol>

<p>2. Pelayanan kepada nasabah dengan menggunakan metode “jemput bola”</p> <p>3. Kerjasama dengan berbagai instansi/pemerintah</p> <p>4. Memiliki potensi pasar yang baik</p>	<p><i>Development</i>) (S2, S3, S5, O2, O3, O4)</p> <p>2. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan terhadap nasabah dengan memberikan pelayanan professional oleh tenaga-tenaga yang professional (S1, S2, S3,O2)</p> <p>3. Optimalisasi teknologi (S4,O4)</p>	<p>mempermudah nasabah (W2, O3)</p> <p>2. Membuat strategi untuk mempertahankan nasabah dan kualitas produk (W3,O1,O2,O4)</p> <p>3. Strategi Diversifikasi Horizontal (W1, O3, O4)</p>
<p><b>Threats (T)</b></p> <p>1. Banyaknya competitor dengan produk yang sama</p> <p>2. <i>Image</i> mitra <i>Payroll</i> yang sebelumnya bagus</p>	<p><b>Strategi ST</b></p> <p>1. Membangun loyalitas nasabah (S2, S3, S4, T1, T2)</p> <p>2. Mempertahankan ciri khas produk dengan berlandaskan syariah (S5, T1)</p>	<p><b>Startegi WT</b></p> <p>1. Memberikan kemudahan pelayanan dengan cara menambah sarana dan prasarana yang menunjang (W1, W2, T2)</p> <p>2. Meningkatkan SDM yang nantinya</p>

		menunjang pelayanan kepada nasabah dengan menambah jumlah SDM (W1, T1, T2)
--	--	--

Gambar: Data yang diolah (2022)

Berdasarkan Matriks SWOT diatas menunjukkan bahwa factor kekuatan lebih besar daripada factor kelemahan pada layanan *Payroll*\_BSI KCP Kotabaru dan factor peluang lebih besar daripada ancaman yang harus dihadapi oleh BSI KCP Kotabaru. Oleh Karena itu BSI KCP Kotabaru dinilai mampu untuk bersaing dengan Bank-bank lainnya yang memiliki produk yang sama di lingkungan Kab.Kotabaru

Dalam Matriks SWOT ada 4 alternatif strategi dengan menggunakan analisi SWOT, yaitu strategi SO (*Strength-Opportunities*) yang merupakan gabungan kekuatan dari factor internal dan kelemahan dari factor eksternal, yang diharapkan perusahaan/organisasi bisa memanfaatkan peluang yang ada dengan sebesar-besarnya, Strategi WO (*Weaknesses-Opportunities*) yang merupakan kombinasi kelemahan dari factor internal dan peluang dari factor eksternal, yang mana diharapkan bisa memanfaatkan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang ada, Strategi ST (*Strength-Threats*) yang merupakan kombinasi kekuatan dari factor internal dan ancaman dari factor eksternal, yang diharapkan bisa memanfaatkan kekuatan yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada, dan Strategi WT (*Weaknesses-Threats*) yang merupakan gabungan kelemahan dari factor internal dan ancaman dari factor eksternal, yang mana berdasarkan kegiatan yang defensive dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada dengan

menghindari ancaman yang ada. Berdasarkan penjabaran diatas adapun penjelasan terkait masing-masing strategi tersebut yaitu :

### 1. Strategi SO

#### a. Strategi pengembangan pasar (*Market Development*)

Strategi ini memperkenalkan produk *Payroll* ke pasar/ target yang baru. Hal ini dapat dilakukan BSI KCP Kotabaru dengan memperkenalkan produk mereka kepada kementerian yang baru ataupun yang sudah terkait guna meningkatkan pangsa pasar yang lebih banyak lagi, dan tentunya hal ini akan membuat produk *Payroll* semakin berkembang

#### b. Mempertahankan dan meningkatkan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang professional oleh tenaga- tenaga yang professional.

BSI KCP Kotabaru diharapkan bisa mempertahankan pelayanan dengan metode “jemput bola” yang sangat membantu nasabah, namun masih perlu ditingkatkan lagi pelayanannya terutama dengan nasabah yang datang langsung ke lokasi BSI, karena pelayanan adalah suatu hal yang tidak berwujud namun pengaruhnya sangat besar.

Tentunya dengan memberikan pelayanan yang maksimal BSI KCP Kotabaru juga didukung dengan SDM yang berkualitas yang bisa membuat nasabah percaya terhadap BSI dan secara tidak langsung juga bisa memasarkan produk-produk ke individu-individu atau dengan kelompok.

#### c. Optimalisasi teknologi

Dati segi teknologi *Payroll* BSI KCP Kotabaru dapat dikatakan sangat menunjang pelayanan terhadap nasabah. Mereka mengoptimalkan

teknologi seiring dengan perkembangan zaman sehingga nasabah merasa nyaman dan aman untuk mempercayakan mitra *Payroll* mereka ke BSI.

## 2. Strategi WO

### a. Meningkatkan fasilitas untuk lebih mempermudah nasabah

Fasilitas dalam sebuah perusahaan mutlak diperlukan untuk memudahkan karawan ataupun nasabah. Begitupula dengan Bank BSI KCP Kotabaru yang tentunya harus meningkatkan fasilitas yang mendukung layanan *Payroll* agar nantinya nasabah akan semakin mudah bertransaksi, seperti penambahan mesin ATM BSI, selain untuk nasabah peningkatan fasilitas juga sangat membantu karyawan dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal.

### b. Membuat strategi untuk mempertahankan nasabah

Strategi yang dapat digunakan BSI untuk mempertahankan nasabah adalah dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Dalam memberikan pelayanan tidak hanya melalui sikap dan perilaku tetapi juga didukung dengan teknologi yang mempunyai.

### c. Strategi Diversifikasi Horizontal

Strategi ini digunakan untuk menambahkan produk/jasa yang baru tetapi tidak berkaitan untuk memuaskan nasabah yang sama. Hal ini sangat bisa diterapkan pada Bank BSI KCP Kotabaru, dimana mereka bisa menambahkan jasa dari *Payroll* tersebut dengan memfokuskan kepuasan kepada bakal calon nasabah yang baru, hal ini tentunya akan menambah nasabah *Payroll* yang loyal akan BSI.

### 3. Strategi ST

#### a. Membangun loyalitas nasabah

Tentunya Dalam membangun loyalitas nasabah BSI KCP Kotabaru harus memiliki sikap *Shiddiq* dan *Amanah* seperti sifat yang dimiliki Rasulullah. BSI KCP Kotabaru dalam melakukan layanan *Payroll* harus memiliki sifat *Shiddiq* dan *Amanah* karena pada prinsipnya ada kesepakatan/kontrak dimana BSI bersedia bekerjasama dengan instansi sebagai mitra penyalur gaji. Oleh karena itu BSI diharapkan bisa selalu memberikan informasi yang jujur kepada nasabah dan juga dapat bertanggungjawab atas semua tanggungjawab yang telah diberikan nasabah kepada BSI sebagai mitra penyalur gaji mereka.

#### b. Mempertahankan ciri khas produk dengan berlandaskan syariah

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dan bank syariah terbesar di Kab.Kotabaru khususnya, jelas fakta ini sudah menjadi pembeda yang sangat mendasar antara produk *Payroll* BSI dengan produk *Payroll* yang ada di bank lain. Produk *Payroll* di BSI menggunakan akad *Wadi'ah* dan akad *Mudharabah*. Selain itu juga BSI menerapkan nilai kejujuran, amanah dan komunikatif yang mana ha ini sudah menjadi ciri khas dari Bank Syariah

### 4. Strategi WT

#### a. Memberikan kemudahan pelayanan dengan cara menambah sarana dan prasarana yang menunjang

Menambah sarana dan prasarana yang ada di Bank tentu sangat membantu dalam memberikan pelayanan, selain itu bagi nasabah tentunya akan merasa nyaman dengan sarana dan prasarana yang lengkap. Apalagi menurut sebagian nasabah kelengkapan sarana dan prasarana akan menggambarkan bagaimana kualitas dari sebuah Bank tersebut

- b. Meningkatkan SDM yang menunjang pelayanan kepada nasabah dengan menambah jumlah SDM yang memiliki keahlian di bidang yang diperlukan.

BSI KCP Kotabaru merupakan Bank Syariah terbesar di Kab.Kotabaru, memiliki nasabah yang cukup banyak dalam produk *Payroll* khususnya, diharapkan dengan ditambahkan SDM yang memiliki keahlian dalam bidang yang diperlukan dalam hal ini produk *Payroll*, akan menunjang produk *Payroll* itu sendiri baik dari segi pelayanan, pemasaran produk dan lain-lain dengan tetap memperhatikan dan memegang teguh prinsip dan standar pelayanan Bank Syariah Indonesia.