STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU KAYU TANGI KOTA BANJARMASIN

SKRIPSI

OLEH

EVA JULIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H

STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK BRI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU KAYU TANGI KOTA BANJARMASIN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam

Oleh:
EVA JULIA
1601161524

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Eva Julia
Nim	: 1601161524
Tempat/tanggal lahir	: Samuda, 02 Maret 1998
Jurusan	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samuda, 15 September 2020

Yang membuat pernyataan,



Eva Julia

NIM:1601101524

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRISyariah KCP. Kayu Tangi Banjarmasin
Ditulis oleh	: Eva Julia
N I M	: 1601161524
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir	: Samuda, 02 Maret 1998
Alamat	: Jl. Ali Badrun RT 007 RW 003 Kel. Jaya Kelapa Kec. Mentaya Hilir Selatan Kalimantan Tengah

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 14 Agustus 2020

Pembimbing I

Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I
NIP 197901262006041002

Pembimbing II

H. Abdul Gafur, Lc., MA.
NIP 198103022009011014

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ekonomi Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam
UIN Antasari Banjarmasin,

Hamni Fadlilah Asnawi, Lc, M.S.I
NIP 197604102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Kota Banjarmasin", ditulis oleh Eva Julia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Senin

Tanggal : 12 Oktober 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (80)

Dekan Fakultan Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M. HI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf M. Si (Ketua)	1.
2. H. Abdul Gafur, Lc. MA (Anggota)	2.
3. Hariyanto, S.E. M. M (Anggota)	3.
4. Muhammad Noval, S. E. I., M. Si (Anggota)	4.

ABSTRAK

Eva Julia, 2020, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) Dr. Mahmud Yusuf, M.Si., (II) H. Abdul Gafur, Lc., MA.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan, Digitalisasi Produk

Salah satu kegiatan perbankan selain menghimpun dan menyalurkan dana adalah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelayanan yang baik merupakan suatu bentuk adanya interaksi antara bank dan nasabah. Dalam perbankan memberikan pelayanan harus semaksimal mungkin kepada nasabah. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin tidak hanya secara langsung namun juga melalui digitalisasi produk perbankan. Digitalisasi produk perbankan adalah terobosan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan perbankan bagi para nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research), data ini dihimpun melalui wawancara dengan pihak bank bagian *branch operation supervisor* dan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin yang menggunakan digitalisasi. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan metode induktif, yakni dengan betitik tolak dari pengamatan atas hal-hal atau masalah yang bersifat khusus, kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum dan dibandingkan dengan teori-teori yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin terdapat empat strategi yang diterapkan yaitu: *role play*, *refund*, *training* dan meningkatkan sistem jaringan. Efektifitas yang dirasakan oleh nasabah ialah mempermudah dalam setiap transaksi dan yang dirasakan oleh pihak bank yaitu meningkatnya jumlah nasabah digitalisasi setiap tahunnya. Sedangkan kendala yang dirasakan oleh nasabah ialah kurangnya promosi dari pihak bank mengenai produk digital serta terkendalanya jaringan dan yang dirasakan pihak bank ialah kurangnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi.

MOTTO

"Jika Hidup Selalu Mengeluh Kapan Akan Bersyukur"

SEMANGAT….!!!

KATA PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Tidak henti-hentinya mengucap kalimat diatas, ya Allah terimakasih akhirnya saya tiba dititik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Shalawat serta salam tak lupa pula saya haturkan untuk Baginda Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau, semoga ini akan menjadi amal shaleh untuk saya dan semua keluarga.

Teruntuk wanita paling hebat di dunia, Mama saya tercinta yaitu ibu Mastora dan ayah saya bapa Muhtar, berkat doa restu beliau lah yang selalu mengiringi langkah demi langkah saya hingga pencapaian saat ini. Semoga tulisan-tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini ya Allah.

Terima kasih juga kepada seluruh dosen-dosen yang mengajar dan membimbing, Mudah-mudahan ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat. Untuk keluarga yang selalu menyemangati kepada teman-teman ku yang sudah banyak membantu dalam pembuatan skiripsi semoga kalian diberikan kesuksesan.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat. Untuk yang belum sampai ditahap ini tetap semangat dan selalu berusaha semoga diberikan kemudahan. Aamiin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Sa’	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żа	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)

ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ى	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*Muta’aqqidin*
عدة	Ditulis	*‘iddah*

C. Ta’ marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).
Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	**Ditulis**	***Karāmah al auliyā'***

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	**Ditulis**	***Zakātul-fiṭri***

D. Vokal pendek

ِ		**Kasrah**	**Ditulis**	***I***
َ		**fatḥah**	**Ditulis**	***A***
ُ		**ḍammah**	**Ditulis**	**U**

E. Vokal panjang

1	**Fathah + alif** **جاهلية**	**Ditulis**	**Ā** ***Jāhiliyyah***
2	**Fathah + ya' mati** **يسعى**	**Ditulis**	**Ā** ***yas'ā***
3	**Kasrah + ya' mati** **كريم**	**Ditulis**	**Ī** ***Karīm***
4	**Dhammah + wawu mati** **فروض**	**Ditulis**	**Ū** ***Furūd***

F. Vokal rangkap

1	**Fathah + ya' mati** **بينكم**	**Ditulis**	***Ai*** ***Bainakum***
2	**Fathah + wawu mati** **قول**	**Ditulis**	***Au*** ***Qaulun***

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	**Ditulis**	***A'antum***
أعدت	**Ditulis**	***U'iddat***
لئن شكرتم	**Ditulis**	***La'in syakartum***

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرأن	**Ditulis**	***al-qur'ān***
القياس	**Ditulis**	***al-qiyās***

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	**Ditulis**	***as-samā***
الشمس	**Ditulis**	***asy-syams***

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	**Ditulis**	***żawī al-furūd***
أهل السنة	**Ditulis**	***ahl as-Sunnah***

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalissi Produk Perbankan Di Bank BRISyariah Kcp Kayu Tangi Banjarmasin"

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulian skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khusunya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.

4. Dosen pembimbing Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.S.I dan Bapak H. Abdul Gafur, Lc., MA. yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Sub *Branch Operation Supervisor* BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, Ibu Sri Ruliyawati.
8. Nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin yang dengan ramah dan ikhlas membantu penulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Semua informan yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi

penulisan skripsi ini. Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin

Banjarmasin, 20 Agustus 2020



Eva Julia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... …i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
KATA PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
MOTTO vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ix
KATA PENGANTAR xiii
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR GAMBAR xiii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 9
C. Tujuan Penelitian 10
D. Manfaat Penelitian 11
E. Definisi Operasional 12
F. Kajian Pustaka 13
G. Sistematika Penulisan 16

BAB II STRATEGI PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI
A. Strategi 19
B. Pelayanan 23
C. Kualitas Pelayanan 29
D. Strategi Pelayanan Dalam Prespektif Islam 30
E. Digitalisasi Produk Perbankan 31
F. Efektivitas 33
G. Kendala 35

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 36
B. Lokasi Penelitian 37
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian 37
D. Data dan Sumber Data 38
E. Teknik Pengumpulan Data 40
F.Teknik Pengolahan dan Analisis Data 41
G.Tahapan Penelitian 42

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 44
B. Penyajian Data 45
C. Analisis Data 48

BAB V PENUTUP
A.Kesimpulan 58
B. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 60
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Produk Digitalisasi BRIS *Mobile Banking* 5

Gambar 1.2 Produk Digitalisasi BRIS Internet *Banking* 6

Gambar 1.3 Produk Digitalisasi BRIS *E-From* 6

Gambar 1.4 Produk Digitalisasi BRIS Informasi Produk 7

Gambar 4.1 Struktur Bagan Organisasi PT Bank BRI Syariah 44

Gambar 4.2 Internet dan *Mobile Banking* Produk yang Digunakan Nasabah 53

Gambar 4.3 E-From Produk yang Digunakan Nasabah..... 54

Gambar 4.4 Informasi Produk BRIS yang Digunakan Nasabah..... 54