BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dunia telah memasuki era globalisasi. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan teknologi yang semakin maju pesat di berbagai belahan dunia yang telah membawa perubahan besar terhadap sektor kehidupan manusia. Dengan adanya teknologi yang semakin maju memberikan kemudahan kepada manusia tidak hanya dalam pelayanan komunikasi, melainkan juga dalam bidang lainnya seperti perekonomian, budaya, sosial, pertahanan dan keamanan serta pendidikan.

Di Indonesia yang memegang peranan penting dalam kegiatan perekonomian ialah industri jasa keuangan. Khususnya untuk memperoleh nasabah menyebabkan tingkat persaingan antara pelaku industri jasa keuangan.. Fenomena tersebut dewasa ini mendorong munculnya perilaku jasa keuangan berbasis teknologi informasi *(financial technology)* yang menawarkan inovasi baru dalam layanan jasa keuangan.

Teknologi informasi sangat penting dalam dunia bisnis. Tidak terkecuali sektor perbankan di seluruh dunia yang mulai merasakan dampak *e-business* ini. Setiap bank berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan dalam meningkatkan jumlah nasabah, sehingga bank mulai berinovasi dengan memanfaatkan teknologi yang semakin maju. Sehingga semua bank mulai meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan diferensiasi produk agar

mempunyai nilai lebih dibanding para pesaing yang lain. Dalam mengembangkan layananya bank tidak hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya saja, namun bank akan memberikan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah dan searah dengan perkembangan teknologi serta gaya hidup nasabah.

Sehubungan dengan itu, jumlah pengguna internet juga semakin terus meningkat disetiap tahunnya. Menurut Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) jumlah pengguna *internet banking* di Indonesia meningkat 28 juta pengguna di tahun 2018. Pada tahun 2017 pengguna *internet* di Indonesia sebanyak 143,26 juta pengguna dan ditahun 2018 meningkat dengan menyentuh angka 171,17 juta jiwa yang sadar akan teknologi internet. Hal ini juga didorong dengan semakin terus berkembangnya teknologi informasi yang ada di masyarakat Indonesia. Dapat diketahui perkembangan *internet banking* yang ada di Indonesia setiap tahun mengalami peningkatan yang cukup tinggi. Penggunaan *internet banking* akan terus bertambah apabila pihak perbankan mampu meningkatkan kualitas pelayananya. Semakin mudah dan bagus pelayanan di dalam perbankan maka semakin tinggi pula jumlah pengguna *internet banking.*

Dengan kata lain, perkembangan digitalisasi di Indonesia semakin cepat tak lain karena layanan digital mampu menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era modern saat ini. Oleh karena itu perusahaan harus memiliki sarana dan prasarana yang baik untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan keapada

pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga terciptanya pelayanan yang baik terhadap pelanggan. (Mahriani, Operasional Bank Syariah, 2019, hal. 43-44)

Digitalisasi juga diharuskan untuk semua perbankan di Indonesia agar menggunakannya, karena arah kebijakan pengembangan perbankan salah satunya adalah *innovative, educative, and comprehensive* yaitu memberikan jasa pelayanan keuangan kepada seluruh lapisan masyarakat melalui pengembangan produk dengan dukungan edukasi publik yang memadai. (Nikensari, 2012, hal. 73)

Perilaku industri jasa keuangan salah satunya ialah bank yang memberikan layanan perbankan secara langsung kepada masyarakat, juga harus melakukan terobosan dalam memberikan pelayananya. Sebagian besar yang dilakukan bank saat ini masih berupa interaksi fisik yang dilakukan melalui jaringan kantor maupun perangkat milik bank yang masih manual, akibatnya memerlukan waktu yang lebih lama dan kurang praktis. Di sisi lain, bank di Indonesia masih berorientasi pada produk *(product-centric)* terhadap pelayanan nasabah. Dalam persaingan yang semakin ketat, bank perlu menjawab tantangan strategi penyediaan layanan jasa keuangan yang berorientasi secara personal *(customer-centric)* kepada nasabah.

Mengingat semakin tinggi pengguna perangkat gawai *(mobile device)* dan *computer* sebagai media transaksi keuangan, menjadi aspek yang sangat penting bagi peranan teknologi. Hal itu terlihat dengan meningkatnya penggunaan jaringan internet di Indonesia yang diikuti dengan perluasan

pembangunan infrastruktur jaringan internet. Bank diharapkan dengan adanya teknologi dapat memberikan layanan kepada nasabah tanpa adanya batasan seperti tempat, waktu dan biaya seminimal mungkin untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah secara maksimal.

Saat ini bank memasuki era baru yaitu era perbankan digital karena adanya peningkatan layanan secara personal kepada nasabah dari penggunaan teknologi informasi yang dimulai sampai dengan berakhirnya hubungan usaha antara nasabah dan bank, sejak diwujudkan era perbankan digital. Dengan adanya era perbankan digital ini, proses pembukaan rekening simpanan, transaksi keuangan, hingga penutupan rekening dapat dilakukan melalui digitalisasi.

Dalam melakukan kerja sama antar mitra bank, bank harus memperhatikan beberapa resiko yang mungkin akan terjadi dari setiap strategi yang sudah direncanakan. Untuk itu digital banking diharapkan dapat memberikan kemudahan yang lebih unggul di banding pelayanan yang sudah ada sebelumnya.

Selain itu peran teknologi digital sangat penting bagi perbankan syariah pada saat ini. Transformasi digital memiliki keuntungan dari dua sisi, baik pada pelaku bisnis, maupun bagi para konsumen. Keuntungan itu berupa kemudahan, kenyamanan, dan kecepatan. Teknologi perbankan ini disebut sebagai *Financial Technology* (FinTech).

Kemudahan bertransaksi ini kemudian ditangkap oleh bank BRI Syariah untuk melakukan investasi besar-besaran dalam menyediakan fasilitas layanan digital. Pertama kalinya BRI Syariah meluncurkan produk berbasis digital yaitu *Mobile Bank*img pada tahun 2014. *Mobile Banking* dengan sejumlah keunggulan dan kemudahan, antara lain melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer uang atau pembayaran zakat, infaq, dan shodaqah.

Dengan berjalannya waktu maka Bank BRI Syariah semakin meningkatkan kualitas digitalnya dengan meluncurkan BRIS Online v2. Dengan BRIS Online yaitu *design* yang *fresh* dan kekinian dan lebih *smooth*, maka banyak nasabah yang merasa dimudahkan. Ada beberapa layanan berbasis *electronoic banking* yang diluncurkan oleh BRIS online antara lain:

1. *Mobile banking*

Gambar 1.1

Produk digitalisasi BRIS *mobile banking*



sumber: https://www.brisyariah.co.id

2. Internet *banking*

Gambar 1.2

Produk digitalisasi BRIS Internet *Banking*



Sumber: https://www.brisyariah.co.id

3. *E-from*

Gambar 1.3

Produk digitalisasi BRIS *E-form*



Sumber: https://www.brisyariah.co.id

4. Informasi produk

Gambar 1.4

Produk digitalisasi BRIS Informasi Produk



Sumber: https://www.brisyariah.co.id

BRI Syariah menjadi salah satu bank syariah terbesar ketiga di Indonesia yang mampu mengumpulkan dana pihak ketiga, dengan banyak prestasi yang diraih oleh BRISyariah antara lain :

a. *Indonesia Digital Innovation Award Banking* 2016,
b. *Champion of Indonesia Original Brand,*
c. *Banking Service Excellence 2016 (2nd Best Phone),*
d. *Banking Service Excellence* (*3nd Best* ATM),
e. Bisnis Indonesia *Award* 2016 *(3nd Best Customer Service),*
f. Infobank Digital *Brand Awards* 2019.

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin adalah salah satu industri perbankan syariah yang difokuskan hanya untuk pelayanan seperti membuka rekening, setoran atau penarikan tunai dan lain sebagainya. Kantor bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin berdekatan dengan konvensional, hal ini menjadi masalah yang sangat nyata bagi bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, yaitu bersaing secara langsung dengan bank konvensional untuk mempertahankan sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah atau pun calon nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga nasabah akan loyal terhadap bank.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran dari *frontliner* saja. Akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital. Strategi pelayanan berbasis digital bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin terangkum dalam brand BRI Syariah.

Dari hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan, pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin sudah tergolong baik sesuai dengan penjelasan para *staff* bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, namun peneliti belum meneliti bagaimana startegi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau tidak.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam, bagaimana Strategi meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, efektivitas serta kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital. Berdasarkan dari permasalahan di atas, maka penulis berusaha mengetahui lebih mendalam tentang strategi pelayanan dan dari penelitian yang penulis lakukan nanti akan mengetahui gambaran mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

Dari penelitian ini akan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin".

B. Rumusan Masalah

Adapun mengenai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin?

2. Bagaimana efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin?
3. Apa saja yang menjadi kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan di atas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk:

a. Untuk mengetahui strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitaliasi produk perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.
b. Untuk mengetahui efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.
c. Untuk mengetahui kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitaliasi produk perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitin yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

   Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat yaitu:

   a. Memberikan sumbangan pemikiran dan ilmiah dalam ilmu perbankan syariah.
   b. Sebagai pijakan dan referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan menjadi bahan kajian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

   Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut:

   a. Bagi penulis

      Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung tentang strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan.

   b. Bagi bank BRI Syariah KCP. Kayu Tangi Kota Banjarmasin

      Sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan startegi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan agar menjadi lebih baik kedepannya.

E. Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa definisi operasional sebagai berikut:

1. Strategi Kualitas Pelayanan

   Strategi adalah upaya pengembangan keunggulan organisasi atau institusi dalam lingkungan eksternal yang kompetitif untuk pencapaian tujuan atau sasaran organisasi. Sedangkan kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen.

   Dari definisi diatas dapat diartikan bahwa strategi kualitas pelayanan adalah upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprenshif, dan terpadu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

2. Digitalisasi produk perbankan

   Digitalisasi produk perbankan merupakan terobosan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan perbankan bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dalam mengakses layanan perbankan bisa menjadi lebih mudah dan efektif, selain itu di sisi lain juga untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan agar kualitas pelayanan perbankan semakin baik.

3. Bank BRI Syariah

Bank BRI Syariah adalah sebuah lembaga perbankan syariah yang berdiri pada tahun 1969, dahulu bank ini bernama Bank Jasa Arta, lalu diambil alih oleh Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank Umum Syariah pada 2008 dan UUS Bank BRI digabung pada 2009.

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Skripsi Nurul Qisthi Imroatul Hasanah mahasiswi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2018 dengan judul *Pengaruh Kualitas Pelayanan Tabungan BSM Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin A. Yani.* Skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena penelitian ini dilatar belakangi dengan loyalitas nasabah terhadap kualitas pelayanan khususnya pada tabungan BSM, hasil penelitian ini yaitu: (1) Pertama, kualitas pelayanan tabungan BSM berpengaruh secara silmutan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan secara parsial diketahui terhadap loyalitas nasabah yaitu variabel daya tanggap (X2) sebesar 2,179, jaminan (X3) 3.954, dan empati (X4) 6,681. (2) Kedua, variabel emphaty (perhatian) memiliki pengaruh paling dominan terhadap loyalitas nasabah. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan*

Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disisni peneliti membahas mengenai bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk menggunakan digitalisasi produk perbankan.

2. Skripsi Ahmad Riza Mahasiswa Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin pada tahun 2018 dengan judul skripsi *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Pengguna E-Banking Pada PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin*. Skripsi jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif karena penelitian ini membahas kepuasan nasabah pengguna e-banking yang mana e-banking adalah salah satu produk digitalisasi perbankan, hasil dari penelitian ini (1) Pertama, semua variabel e-Banking, yaittu: visibillity, trust, service, reliability, security, ease of use, dan subjective norm berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dilihat dari nilai Fhitung 37,104 dimana nilai ini lebih besar dari nilai Ftabel 2.072 (37,104 > 2,072), nilai signifikansi F 0,000, nilai ini lebih kecil dari nilai α 0,05 (0,000 < 0,05). (2) Kedua, variabel bebas yang paling berpengaruh secara parsial adalah variabel subjective norm (X7), ini dapat dilihat dari nilai Ha sebesar 2,559 lebih besar dari nilai Ho yaitu sebesar 1,666 serta dilihat dari hasil terendah signifikansi sebesar 0,013. Sedangkan yang membedakan judul skripsi

dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin,* dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian lapangan atau kualitatif, disisni peneliti membahas mengenai bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk, yang mana penelitian ini adalah penelitian yang membahas semua digitalisasi produk perbankan.

3. Skripsi Lasar Ayu Wulandari mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto pada tahun 2017 dengan judul *Strategi Pelayanan Prima Oleh Customer Service Guna Mencapai Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Purwokerto*. Pada pembahasan ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, penelitian ini membahas mengenai strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh seorang customer service, dimana customer service memiliki tugas yang sangat penting. Serta pentingnya strategi untuk memperoleh kepuasan nasabah. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin*, dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, disini peneliti membahas mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi yang mana internet sekarang ini sangat berperan penting bagi perubahan zaman.

4. Skripsi Nisfi Fatimah mahasiswi Institut Agama Islam Negeri Purwokerto pada tahun 2016 dengan judul *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*. Pada pembahasan ini penelitian pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini membahas strategi pelayanan yang diakukan oleh PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap. Strategi yang digunakan dalam meningkatkan mutu layanan dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Sedangkan yang membedakan judul skripsi dengan penulis yaitu *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin,* dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, disini peneliti membahas mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi yang mana dalam produk digitaliasasi perbankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka diperlukan sebuah strategi.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitiian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatar belakangi

permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkanlah tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka juga diberi kajian pustaka, Setelah diberi kajian Pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran. Simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan konstribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.