BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Alamat Kantor

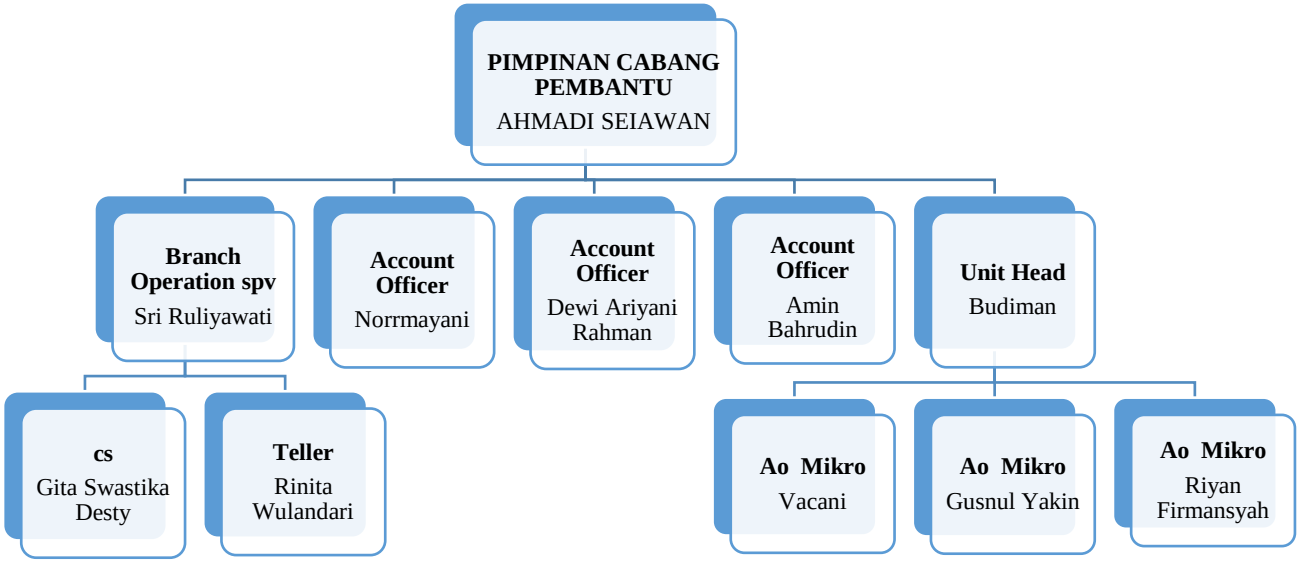
   Alamat Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin di Jl. Sultan Adam No 13 A, Banjarmasin.

2. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin priode 2016-2021 dapat dilihat pada bagan berikut:

Gambar 4.1

Bagan Struktur Organisasi PT Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi

2019-2021



Sumber: Bank BRI Syariah KCP Kayu Tangi Kota Banjarmasin

B. Penyajian Data

Penyajian ini telah dilaksanakan dengan melakukan wawancara langsung kepada bagian *Branch Operation Supervisor* dan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin Wawancara dilakukan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi yang terletak di Jl. Sultan Adam No 13 A, Banjarmasin.

1. Identitas Informan 1

Nama	: Sri Ruliyawati
Jenis Kelamin	: Perempuan
Jabatan	: *Branch Operation Supervisor*
Lama Kerja	: 7 Tahun
Alamat	: Jl. Sadega 2 No.28

Berdasarkan hasil wawacara yang saya lakukan selama riset di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi para *staff* dan karyawan dituntut harus memiliki strategi yang kreatif sehingga dapat bersaing dengan bank lain baik itu bank konvensional maupun bank syariah. Berikut strategi yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi:

a. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi yang diterapkan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin

1) *Role Play* (Cara Menghadapi Nasabah)

Setiap 1 bulan minimal 3 kali diadakan *Role play* yaitu cara menghadapi nasabah, *role play* ini sangat berpengaruh terhadap meningkatkan pelayanan karena dengan *role play* ini lah nasabah dapat merasa nyaman ketika kita memberikan pelayanan yang baik sehingga akan membuat nasabah menjadi royal terhadap bank.

2) Refund (Transaksi gagal)

Dalam bank ada istilah *End Of Day* yaitu pembukuan akhir hari terhadap transaksi dihari tersebut. Sehingga jika ada transaksi proses antrian setelah hal di atas dilakukan. Jika gagal, maka akan tercatat ditransaksi *history*. Sehingga bank harus lebih cepat dari biasanya dalam menangani *refund*.

3) Training

Training dilakukan untuk para *staff* dan karyawan agar menambah pengetahuan tentang produk serta peningkatan pelayanan yang harus lebih cepat dari biasanya

4) Peningkatan Sistem Jaringan

Digitalisasi tidak lepas dari jaringan, agar pelayanan melalui digitalisasi meningkat maka sistem jaringan pun harus ditingkatkan agar mempermudah para *staff* maupun nasabah.

b. Hasil efektifitas yang didapatkan dari digitalisasi setiap tahunya meningkat karena nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi.
c. Kendala yang dihadapi ialah kurangnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi sehingga tidak mudah membuat nasabah menggunakan digitalisasi produk perbankan.

2. Identitas Informan 2

Nama : Mahdaliva Sofia

Umur : 21 Tahun

Alamat : Jl. Pramuka Komp. DPRD Prov Kalsel

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, beliau mengetahui digitalisasi produk perbankan awal tahun 2019 dan beliau tidak terlalu mengetahui lebih dalam mengenai produk digitalisasi seperti penutupan rekening dan pembukaan rekening. Dalam pelayanan, beliau merasa senang karena pelayanan cepat dan praktis dan tidak ada sikap tidak baik yang diberikan oleh bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin. Kendala yang dihadapi ialah susah mengakses aplikasi karena sistem jaringan yang kadang tidak stabil. Saran

bagi pihak bank agar meningkatkan sistem jaringannya agar lebih cepat dalam mengakses digital.

3. Identitas Informan 3

Nama : Laila Fitriani

Umur : 22 Tahun

Alamat : Jl. Ir.PHM.Noor gg 4 Banjarmasin

Hasil wawancara yang dilakukan, beliau mengetahui digitalisasi produk perbankan syariah antara tahun 2018 atau 2019 dan beliau merasa senang dengan pelayanan yang diberikan karena mempermudah transaksi tanpa harus ke atm atau ke bank langsung apalagi dalam kondisi pandemi seperti saat ini sangat membantu dan tidak ada sikap yang tidak baik yang diberikan. Kendala yang dihadapi ialah tidak banyak dari pihak bank yang memberitahu bagaimana penggunaan digitalisasi dan juga fungsinya. Saran dari beliau untuk pihak bank yaitu agar lebih gencar dalam mempromosikan produk digitalisasi perbankan.

C. Analisis Data

1. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk

Berdasarkan penuturan dari informan 1 (pegawai bank) bahwa terdapat 4 strategi yang digunakan oleh pihak bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan digitalisasi mereka diantaranya:

a. *Role play* adalah cara menghadapi nasabah *role play* ini sangat berpengaruh terhadap meningkatkan pelayanan karena dengan *role play* ini lah nasabah dapat merasa nyaman ketika kita memberikan pelayanan yang baik sehingga akan membuat nasabah menjadi royal terhadap bank.
b. *Refund* (transaksi gagal) untuk menangani refund bank lebih cepat dalam memberikan pembukuan akhir hari *End Of Day* agar transaksi yang dilakukan gagal akan tercatat ditransaksi *history*.
c. *Training* adalah salah satu strategi yang dilakukan bank untuk para pegawainya agar lebih mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi.
d. Peningkatan sistem jaringan karena digitalisasi tidak lepas dari jaringan internet maka sistem jaringan juga harus lebih ditingkatkan agar semakin mudah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank harus mempunyai strategi yang baik, terstruktur dan terencana melalui inovasi layanan berbasis digital. Selain itu, terdapat 5 dimensi utama mengenai konsep pelayanan menurut Islam yang harus dipenuhi oleh bank, diantaranya:

a. Reliabilitas (Reliability), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (tepat waktu).
b. Daya Tanggap (Responsivieness), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan (karyawan) untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka dengan segera, serta menginformasikan layanan dengan jelas.
c. Jaminan (Assurance), berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (trust) dan keyakinan nasabah (confidence), sehingga dapat menciptakan kenyamanan bagi para nasabah.
d. Empati (Empathy), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah, serta memberikan perhatian personal kepada para nasabah dan memiliki jam operasional yang nyaman.
e. Bukti Fisik (Tangibles), berkenaan dengan penampilan fisik, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi komunikasi

Menurut informan 1 *role play* adalah cara menghadapi nasabah yang mana *role paly* ini sangat berpengaruh bagi peningkatan pelayanan agar nasabah merasa nyaman. Adapun yang berkenaan dengan hal ini ialah kesediaan *responsivieness* atau daya tanggap.

Refund (transaksi gagal) adalah cara menyelesaikan uang terdebit agar lebih cepat dari biasanya dengan menggunakan *End Of Day* yaitu pembukuan akhir hari adapun yang berkenaan dengan hal ini ialah reliabilitas yaitu kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan empati bahwa perusahaan memahami masalah para nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah serta adanya jaminan untuk menumbuhkan rasa percaya, keyakinan dan kenyamanan bagi para nasabah.

Training dan peningkatan sistem jaringan adalah salah satu bukti fisik untuk mengembangkan penampilan fisik, fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan sistem informasi lomunikasi bank.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin dalam melakukan strategi meningkatkan kualitas pelayanan digitalisasi sudah sangat baik. Terbukti dengan adanya inovasi dan pelayanan dari strategi yang pihak

bank lakukan sesuai dengan konsep pelayanan menurut Islam yang harus dipenuhi oleh bank.

2. Efektifitas yang diperoleh dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi

Berdasarkan pernyataan informan 1 (pegawai bank) bahwa efektifitas yang didapatkan digitalisasi setiap tahun semakin meningkat karena merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi. Hal ini didukung dengan pernyataan informan 2 dan 3 yang merasa puas dan senang dalam pelayanan digitalisasi karena cepat, praktis dan mempermudah dalam bertransaksi terlebih pada saat pandemi seperti ini, tidak perlu ke atm atau ke bank langsung.

Efektifitas adalah keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengukuran efektifitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. (Ulum, 2004, p. 294)

Dari uraian di atas pelayanan melalui digitalisasi telah memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dimana hal ini merupakan tujuan bank agar nasabah merasa nyaman dan tidak perlu repot dalam melakukan kegiatan transaksi hanya dengan menggunakan aplikasi yang sudah

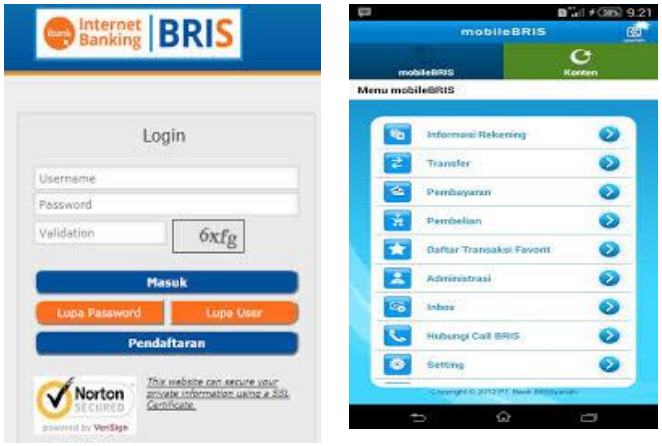
disediakan pihak bank maka nasabah dapat menggunakan sesuai dengan kebutuhannya

a. Internet dan *mobile banking* BRIS

Internet banking BRIS adalah layanan yang fasilitasnya sama dengan versi mobile. Internet banking BRIS melayani transfer, cek saldo, mutasi rekening, pembelian dan pembayaran.

Gambar 4.2

Internet & *Mobile Banking* produk yang digunakan nasabah



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

b. E-form

E-from adalah *Electronic From* yaitu formulir elektronik dalam SPT tahunan. Keuntungan menggunakan *e-from* bagi wajib pajak yang ingin memiliki database pada proses edit atau pengisian tidak perlu tergantung pada koneksi jaringan internet.

Gambar 4.3

***E-From* produk yang digunakan nasabah**



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

c. Informasi produk BRISyariah

Informasi produk BRISyariah adalah sarana untuk para nasabah mengetahui produk apa saja yang disediakan oleh digitalisasi, agar nasabah tidak bingung dalam mencari informasi.

Gambar 4.4

Informasi produk yang digunakan nasabah



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

3. Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi

Meskipun pelayanan digitalisasi mempermudah nasabah, hal ini bukan berarti pelayanan digitalisasi ini tidak memiliki kendala. Adapun kendala yang dirasakan nasabah dalam pelayanan digitalisasi ini susahnya meakses applikasi karena sistem jaringan yang tidak stabil dan kurang gencarnya promosi mengenai penggunaan digitalisasi serta fungsinya. Selain itu pihak bank pun memiliki kendala dalam pengoptimalan pelayanan digitalisasi seperti kurangnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi sehingga tidak mudah membuat nasabah menggunakan digitalisasi produk perbankan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kendala adalah halangan atau rintangan baik faktor keadaan yang membatasi, menghalangi, atau mencegah pencapaian sasaran. Dalam era globalisasi ini ada beberapa kendala yang dihadapi oleh bank syariah diantaranya:

1. Minimnya informasi bank syariah

   Masyarakat masih banyak memiliki persepsi yang salah tentang bank syariah. Secara visual dan analogis masih banyak masyarakat yang menafsirkan bank syariah adalah bank konvensional pada umunya yang menggunakan dasar pembagian hasil didalam mendistribusikan pendapatan yang diperoleh bank. Beberapa anggapan atau persepsi yang tidak benar dari beberapa

masyarakat dapat dipahami karena masih minimnya informasi dan pemahaman tentang bank syariah.

2. Sumber daya manusia masih terbatas

   Indonesia dewasa ini bahkan ditingkat global dirasakan masih langka bankir yang memiliki keahlian operasional bank syariah. Bahkan para bankir yang telah mengikuti berbagai kursus dan pelatihan dalam peraktiknya masih merasakan keterbatasan pengetahuan tentang aplikasi penghimpunan dana, pembiayaan dan jasa dari bank syariah.

3. Jaringan dan kantor cabang yang terbatas

   Jaringan dan kantor cabang bank syariah di Indonesia masih jauh dari jumlah jaringan dan kantor cabang yang dimiliki bank konvensional. Tersedianya fasilitas untuk dapat melayani nasabh yang akan bertransaksi dengan bank syariah masih sangat minim. Termasuk dalam hal ini keterbatasan bank syariah didalam taraf pengembangan adalah masih terbatasnya sistem informasi. Kecanggihan sistem informasi bank syariah sangat menonjol, sehingga mampu menyediakan data dan pelayanan jasa kepada masyarakat melalui produk-produk bank yang modern. (Yunitarini, 2007,p.176)

Dari uraian di atas kendala yang dihadapi oleh nasabah dan juga pihak bank termasuk bagian kendala jenis era globalisasi bank syariah yang mana kendala ini diakibatkan minimnya informasi bank syariah, sumber daya manusia yang masih terbatas serta jaringan dan kantor cabang yang juga terbatas.