STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK E-CHANNEL PADA MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

OLEH

PIRDA YANTI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK E-CHANNEL PADA MASA PANDEMI COVID-19

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh
Pirda Yanti
180105020380

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Pirda Yanti
Nim	: 180105020380
Tempat/Tanggal Lahir	: TG. PELAYAR,23-08-2000
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN AntasariBanjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat atau oleh orang lain secara keseluruhan atau Sebagian besar, maka skripsi /makalah dan gelaryang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 04 – September – 2022

Yang membuat pernyataan,



Pirda Yanti

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemic covid-19

Ditulis oleh	: Pirda Yanti
NIM	: 180105020380
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program studi	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2021 - 2022
Tempat dan tanggal lahir	: TG.PELAYAR, 23-08-2000
Alamat	: JL.RAYA TANJUNG PELAYAR RT.02RW.01

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

Banjarmasin 04 – September - 2022

Mengetahui

Ketua Program Studi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

ANNISA SAYYID, S.HI, M.S.I
NIP. 198305262011012007

Pembimbing,

ANNISA SAYYID, S.HI, M.S.I
NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK E-CHANNEL PADA MASA PANDEMI COVID-19** *ditulis oleh Pirda Yanti*, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 13 Oktober 2022

Dinyatakan lulus dengan predikat : A

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 196304171991021001

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Dra. Hj. Faridah, M.H.I (Ketua)	1.	
2. Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I (Anggota)	2.	
3. Dr. Radiansyah, S.Ag., M.Pd.I (Anggota)	3.	
4. M. Qamaruddin, M.E (Anggota)	4.	

ABSTRAK

Pirda yanti. 2022. *Strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemi covid-19 di BSI Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Anissa Sayyid, SHI, MSI

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, pelayanan dan E-channel

Penelitian ini berlatar belakangi oleh peningkatan kualiatas pelayanan produk E-channel. Dimana pelayanan yang diberikan kepada pelanggan atau nasabah, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitaspelayanan produk E-channel dan kendala-kendala yang dihadapi nasabah danBank Syariah Indonesia

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan Teknik wawancara, dokumentasi dan observasi. Informan dari penelitian ini ada tiga orang pegawai dari Bank Syariah Indonesia KCP Banjarbaru A Yani. Responden dari penelitian ini sebanyak tiga orang dari nasabah Bank BSI. Teknik pengelolaan data teori SWOT.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel yaitu dengan menambahkan menu-menu yang diawal tidak ada menjadi ada seperti pembayaran pajak ada dan pembayaran PDAM serta pembayaran uang kuliah. Serta perluasan jangkauan pembayaran dan informasi pembayaran menerapkan untuk menginformasikan kepada nasabah seluruh pengguna BSI mobile untuk mengingatkan pembayaran seperti PDAM. Kendala yang dihadapi oleh nasabah yaitu kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam menggunakan produk E-channel ada beberapa yaitu: terkendala dengan internet, notivikasi lambat masuk, terlalu lama louding, pin terblokir dan lupa kata sandi sehingga banyak nasabah datang ke bank dan mengajukan kendala kebagian costumerservice (CS).

MOTTO

SEMUA YANG TIDAK MUNGKIN ADALAH MUNGKINBAGI

ORANGYANG PERCAYA DAN BERUSAHA

“ALLAH TIDAK AKAN MEMBERIKAN UJIAN DILUAR BATAS KEMAMPUAN MANUSIA”
Surah (AL-BAQARAH AYAT 286)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doaKarya yang sederhana ini untuk:

Bapak dan Ibu tercinta, Kakak-kakakku tersayang,

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayangYang tulus dan tiadaternilai besarnya
Terima kasih

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	Ḥa	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	z	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	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	z	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	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*muta'aqqidin*
عدة	Ditulis	*'iddah*

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	*Hibah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, 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'*

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	*Zakāt ul-fiṭri*

4. Vokal Pendek

ـِ	***Kasrah***	**Ditulis**	***I***
ـَ	***fatḥah***	**Ditulis**	***A***
ـُ	***ḍammah***	**Ditulis**	***U***

5. Vokal Panjang

	Fathah + alif - جا	Ditulis	- *jāhiliyyah*
	Fathah + ya'mati - يس	Ditulis	- *yas'ā*
	Kasrah + ya'mati - ك	Ditulis	*Karīm*
	mmah + wawu mati - فروض	Ditulis	- *furūḍ*

6. Vokal Rangkap

	thah + ya' mati - بي	Ditulis	- *Bainakum*
	thah + wawu mati - قا	Ditulis	– *Qaulun*

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

أأنتم	Ditulis	*a'antum*
أعدت	Ditulis	*u'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*la'in syakartum*

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	*al-Qur' ā n*
القياس	Ditulis	*al-Qiyās*

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan hurufSyamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	*as-Samā*
الشمس	Ditulis	*asy-Syams*

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	*wī al-furūḍ* atau *Żawil furūḍ*
أهل السناة	Ditulis	*ahl as-sunnah* atau *ahlussunnah*

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

اَلْحَمْدُ لله رَبِّ ٱلْعَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلىَ اَشْرَفِ ٱلاَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ,سَيِّدِنَا وَمَوْلاَنَا مُحَمَّدٍ وَعَلىَ اَلِهِ وَصَحْبِهِ اَجْمَعِيْنَ. اَمَّا بَعْدُ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-NYA sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan NabiBesar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukurtelah menyelesaikan skripsi yang berjudul "strategi peningkatan kualitas pelayanan produk E-channel pada masa pandemic covid-19", sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

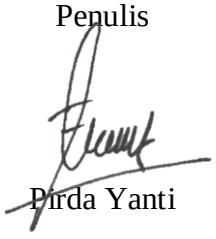
Penulis menyadari sepenuhnya, telah, banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang teelah menyumbankan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengansetulus hati penulis mengucapkan terima ksih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasri Banjarmasin.
2. Hariyanto. SE., MM., dan Abdul Gafur, Lc., MA., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan syariah. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Anissa Sayyid, SHI, MSI, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama proses penyelesaian skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasri Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis menharapkan ampunan dan ridha Allah SWY, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 18 Oktober
Penulis



Pirda Yanti

DAFTAR ISI

Hal.
HALAMAN JUDUL i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
PERSETUJUAN iii
PENGESAHAN iv
ABSTRAK v
MOTTO vi
PERSEMBAHAN vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA viii
KATA PENGANTAR x
DAFTAR ISI xiii
DAFTAR TABEL xv
DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Signifikasi Penelitian 5
E. Definisi Operasional 6
F. Penelitian yang Relevan 7
G. Sistematika Penulisan 10

BAB II TEORI KUALITAS PELAYANAN PRODUK *E-CHANEL*
A. Kualitas Pelayanan 11
B. Bank Syariah 20
C. *Electronic Channel(E-Channel)* 26
D. Faktor Pendukung Dan Penghambat dalam Meningkatkan Pelayanan 32

BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis dan Pendekatan penelitian 35
B. Lokasi Penelitian 36
C. Teknik Pengumpulan Data 37
D. Analisis Data 39
E. Faktor-faktor dalam Analisis SWOT 39
F. Analisis Matriks SWOT 41

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA
A. Gambaran Umum BSI Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani 42
B. Electronic Channel (E-Channel) 49
C. Penyajian Data 55
D. Analisis data 64

BAB V PENUTUP
A. Simpulan 73
B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA 7

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

1.1. Top Brand Award Kategori E-Channeltahun 2018- 2021.....3
2.1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional 21
3.1. Matriks SWOT.....43
4.1. Diagram Matriks SWOT 71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran halaman
1. Pedoman Wawancara 78
2. Dokumentasi Foto 80
3. Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi 83
4. Penetapan Waktu Ujian Proposal Skripsi 84
5. Surat Keterangan Selesai Ujian Proposal Skripsi 85
6. Surat Izin Riset 86
7. Surat Telah Melakukan Riset 87
8. Pernyataan Keaslian Tulisan 88
9. Catatan Konsultasi Pembimbing 89
10. Surat bebas Plagiasi 95