

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh isi skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 24 Juni 2022

Indah Rury Rahayu
NIM. 171420011

ABSTRAK

Nama: **Indah Rury Rahayu**, NIM: **171420011**, Judul Skripsi: **Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)**

Penelitian ini dilakukan karena adanya kekurangan yang diberikan dalam pelayanan perbankan, khususnya dalam pelayanan melalui produk digital. Di era yang serba digital ini menjadi tantangan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan.

Adapun perumusan masalah pada penelitian ini adalah : (1) Bagaimana mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP Serang kepada nasabah?, (2) Bagaimana dampak pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan?, (3) Apa saja faktor pendukung, faktor penghambat, dan solusi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan?.

Tujuan dari penelitian ini yaitu : (1) Untuk mengetahui bagaimana mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP Serang kepada nasabah, (2) Untuk mengetahui bagaimana dampak pelayanan yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan, (3) Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung, penghambat, dan solusi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui produk digitalisasi perbankan.

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis SWOT. Jenis data dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan secara naratif. Teknik validasi data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BSI KCP Serang telah memiliki SOP dan fasilitas-fasilitas layanan produk digital yang telah ditentukan oleh pusat. Sedangkan fasilitas-fasilitas fisik sudah lengkap dan beroperasi dengan baik. Selanjutnya layanan produk digital dapat diperoleh dengan mudah, murah, dan cepat dengan memiliki jaringan serta kuota internet sudah bisa mendapatkan layanan tersebut. Adapun dampak pelayanan yang diterapkan melalui produk digitalisasi perbankan memberikan nilai positif bagi nasabah, pegawai maupun BSI KCP Serang. Adapun faktor pendukungnya adalah untuk layanan produk digital sudah memadai dan beroperasi dengan baik, kemudian adanya fasilitas *wifi* yang mana bisa memudahkan aktivitas kerja pegawai dan juga nasabah yang datang ke kantor bank. Faktor penghambat di dalam pelayanannya ada pada faktor internal yang mana adanya *maintenance system* sehingga terhambatnya aktivitas transaksi nasabah yang menggunakan layanan produk digital. Kemudian untuk solusinya adalah pihak bank melapor ke kantor pusat terkait kendala yang terjadi. Tetapi, tidak lama akan normal kembali sistemnya.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Produk Digitalisasi Perbankan.*



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**

Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp.(0254) 2003323 Fax (0254)200022

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) eksemplar
Perihal : **Usulan Munaqasyah**
a.n. Indah Rury Rahayu
NIM. 171420011

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH Banten
Di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaiklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Indah Rury Rahayu, NIM. 171420011** dengan judul Skripsi “**Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)**”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 24 Juni 2022

Pembimbing I

Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 19731015200701127

Pembimbing II

Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSETUJUAN

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK
PERBANKAN
(STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP SERANG)**

Oleh:

Indah Rury Rahayu
NIM. 171420011

Menyetujui,

Pembimbing I,



Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 19731015200701127

Pembimbing II,



Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I
NIP. 196402121991032003

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si
NIP. 198306112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n Indah Rury Rahayu NIM. 171420011 yang berjudul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)*”, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 16 Juni 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,



Dr. Budi Sudrajat, M. A.
NIP. 197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota,



Sanawi, S.Ag., M.A.
NIP. 197010232014121002

Anggota-Anggota,

Penguji I,



Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I.
NIP. 196402121991032003

Penguji II,



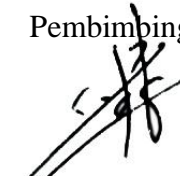
Mukhlisotul Jannah, S.E., M.M., M.Ak.
NIP. 197408222005012003

Pembimbing I,



Aan Ansori, M.Kom., M.M.
NIP. 19731015200701127

Pembimbing II,



Di'amah Fitriyyah, M.Pd.
NIP. 198703062015032003

PERSEMBAHAN

Segala Puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran serta atas segala nikmat dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua yaitu Ayah Jejen Jaenudin dan Bunda Hasnaini tercinta dan terkasih yang senantiasa mendidik dengan penuh kasih sayang, berkorban tanpa mengenal lelah, serta senantiasa melantunkan doa-doa terbaik untuk penulis sehingga sampai pada masa sekarang ini.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلُوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا
الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّنْ
رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ
أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ
الْعِقَابِ

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridaan Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya”.

(Q.S. Al Maidah : 2)

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Indah Rury Rahayu, lahir di Tangerang, 15 Agustus 1999 dan merupakan anak kedua dari dua bersaudara. Penulis dilahirkan dari kedua orang tua tercinta yang biasa disebut Ayah Jejen Jaenudin dan Bunda Hasnaini.

Pendidikan yang telah penulis tempuh yaitu berawal dari MIN Sukamulya tahun 2011, MTSN Sukamulya tahun 2014, MAN 2 Tangerang tahun 2017, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti beberapa organisasi baik internal kampus maupun eksternal kampus. Untuk organisasi internal kampus penulis mengikuti Paduan Suara Mahasiswa Dwani Kartika (PSMDK) FEBI UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai Ketua Umum Paduan Suara tahun 2019. Kemudian, penulis juga merupakan mahasiswi penerima beasiswa Bank Indonesia pada tahun 2019-2021. Dalam penerimaan beasiswa tersebut, penulis terbentuk dalam sebuah komunitas penerima beasiswa Bank Indonesia yang disebut GenBI (Generasi Baru Indonesia) Provinsi Banten. Saat di GenBI Banten, penulis menjadi Kepala Divisi Lingkungan Hidup pada tahun 2020. Sedangkan untuk organisasi eksternal kampus penulis tergabung dalam Komunitas Nabung Jalanan yang mana merupakan salah satu kegiatan sosial setiap minggunya pada tahun 2020.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan segala nikmat dan karunia-Nya yang tidak terhitung jumlahnya kepada kita semua. Terutama nikmat Iman, Islam dan sehat wal'afiat sampai saat ini. Shalawat beserta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW beserta keluarganya, sahabatnya dan kita semua selaku umatnya yang mudah-mudahan mendapatkan syafa'atnya di hari akhir nanti.

Alhamdulillah dengan keridhoan dan kemudahan yang telah diberikan Allah SWT kepada penulis serta diiringi dengan ikhtiar yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul ***“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)”*** dengan penuh rasa syukur dan bahagia.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, serta nasehat dari berbagai pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini hingga tahap akhir. Dengan demikian penulis ini mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak terkait dan penghargaan yang setinggi-tingginya, diantaranya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Wawan Wahyudin, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk bergabung dan menimba ilmu di lingkungan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan arahan dan bimbingan serta motivasi bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si. selaku ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang senantiasa memberikan informasi, mengarahkan, mendidik serta memberikan motivasi kepada penulis.
4. Bapak Aan Ansori, M.Kom., M.M. selaku Pembimbing I dan Ibu Di'amah Fitriyyah, M.Pd. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta saran-saran kepada penulis selama penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu.
5. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.S.I selaku Penguji I dan Ibu Mukhlisatul Jannah, M.M., M.Ak. selaku Penguji II yang telah meluangkan waktunya untuk menguji skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Ibu sekalian.
6. Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana

Hasanuddin Banten, terutama yang telah mengajar dan mendidik penulis selama kuliah di Universitas Islam Negeri (UIN) Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

7. Para Informan Ibu Widya Damayanti selaku Branch Operation & Service Manager BSI KCP Serang, Pak Nasrul Fauzi sebagai Customer Service BSI KCP Serang, dan Ibu Nurita Sari sebagai Teller BSI KCP Serang yang telah bersedia melakukan wawancara dengan penulis untuk memberikan informasi sebagai pelengkap dalam penyusunan skripsi ini dan yang telah memberikan bantuannya kepada penulis untuk pengambilan data.
8. Teruntuk kakak tersayang Septy Maya Rosita yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
9. Teruntuk sahabat seperjuangan Ayu Mardiana Puji Astuti, Syifa Nur Afrillia, Choudlotul Uyuni, Gita Permata Putri yang selama ini menemani dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta selalu memberikan semangat lewat doa-doanya.
10. Kepada BPH GenBI Banten Kabinet Asy-Syuro tahun 2020, The Lyd, Rena, Nanad, Mawli, Yuli, Chia, Mas Gandi, Irkham, Yusril, Dikri, Aldi, dan Ilham yang selama ini menemani dan memberikan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada rekan-rekan kelas PBS-A 2017, GenBI Banten, PSM Dwani Kartika dan yang lainnya tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam proses belajar maka dari itu, penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan, sehingga penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca untuk perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Serang, 24 Juni 2022

Penulis,

Indah Rury Rahayu
NIM. 171420011

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Perumusan Masalah	8
D. Fokus Penelitian	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Penelitian Terdahulu	11
H. Kerangka Pemikiran	18
I. Sistematika Penulisan	24

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Strategi.....	26
1. Pengertian Strategi.....	26
2. Perumusan Strategi.....	28
B. Kualitas Pelayanan	29
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	29
2. Konsep Merencanakan Pelayanan	30
3. Budaya Pemberian Pelayanan	33
C. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	34
D. Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan.....	37
E. Keuntungan Bank Dengan Kualitas Pelayanan Yang Baik.....	41
F. Produk Layanan Digita Perbankan (<i>E-Channel</i>)	43
G. Strategi Pelayanan Perbankan Sebelum dan Sesudah Digital ..	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian.....	48
B. Variabel dan Indikator.....	48
C. Waktu dan Tempat Penelitian	49
D. Data dan Sumber Data Penelitian	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisis Data.....	54
G. Validasi Data (Triangulasi	57
H. Analisis SWOT	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	63
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia	63
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	62
3. Tugas Setiap Jabatan di Bank Syariah Indonesia KCP Serang	65
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Serang	69
5. Produk Layanan Digital Perbankan.....	70
B. Hasil Penelitian	75
1. Mekanisme Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Serang	75
2. Dampak Pelayanan yang Diterapkan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan.....	88
3. Faktor Pendukung, Penghambat, dan Solusi yang Diterapkan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan	91
C. Pembahasan.....	94
1. Mekanisme Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Serang	94
2. Dampak Pelayanan yang Diterapkan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan.....	109

3. Faktor Pendukung, Penghambat, dan Solusi yang Diterapkan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan	111
D. Strategi Bank Syariah Indonesia KCP Serang dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan	116
E. Analisis SWOT dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan.....	119
1. <i>Strength</i> (Kekuatan.....	119
2. <i>Weakness</i> (Kelemahan.....	120
3. <i>Opportunity</i> (Peluang	122
4. <i>Threat</i> (Ancaman.....	123

BAB V HASIL PENUTUP

A. Kesimpulan	129
B. Saran.....	131
C. Keterbatasan Penelitian.....	133

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Miles dan Hubarman....	55
Gambar 4.1 Tampilan BSI Mobile	57
Gambar 4.2 Tampilan BSI Net Banking	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi dan Atribut Model SERVQUAL	26
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator	50
Tabel 4.1 Matriks SWOT dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan	124