

**STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING  
ONLINE PADA PRODUK TABUNGAN BSI EASY  
MUDHARABAH DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP. LUMAJANG**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji. Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh :  
NURUL FIRDAUSYIH  
NIM.E20181097

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
SEPTEMBER 2022**

**STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING  
ONLINE PADA PRODUK TABUNGAN BSI EASY  
MUDHARABAH DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP. LUMAJANG**


**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji. Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**NURUL FIRDAUSYIH**  
**NIM.E20181097**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI **Disetujui Pembimbing:** ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

  
**Isnadi, S.S, M.Pd**  
**NIP.197106102014111004**

**STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING  
ONLINE PADA PRODUK TABUNGAN BSI EASY  
MUDHARABAH DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT  
DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP. LUMAJANG**

**SKRIPSI**

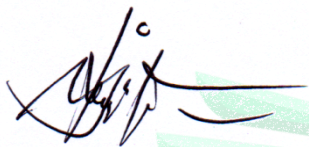
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis

Tanggal : 01 September 2022

Tim Penguji

Ketua



**M. Saiful Anam, M.Ag**  
NIP. 197111142003121002

Sekretaris



**Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si., M.M**  
NIP. 198509152019032005

Anggota :

1. Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I (  )
2. Isnadi, M.Pd (  )

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
  
**Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.**  
NIP. 196808072000031001

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
سُحْبُ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma’afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QS. Ali Imran : 159).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 3:159.

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak dibimbing dan didukung oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih dan saya persembahkan Tugas Akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Bapak Sa'i dan Ibu Fatilah, yang telah mendo'akan serta dukungannya yang luar biasa selama ini sehingga saya bisa berada di titik ini.
2. Seluruh guru-guru yang telah memberikan ilmunya untuk saya dengan ikhlas setulus hati tanpa meminta balasan jasa.
3. Almamater tercinta Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Sahabat dan semua pihak yang telah mendukung selama ini.
5. Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 jurusan Perbankan Syariah 2.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Nurul Firdausyih, Isnadi, 2022 : *Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia ( BSI ) KCP. Lumajang.***

Strategi Pelayanan merupakan suatu cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Salah satu cara untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada para konsumen yaitu dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan. Dengan melaksanakan prosedur pembukaan rekening online dengan baik dan memberikan kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu langkah yang baik dalam menarik minat nasabah atau masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah.

Dalam Skripsi ini fokus masalah yang diteliti yaitu : 1) Bagaimana strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KC. Lumajang? 2). Apa saja kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KC. Lumajang, dan juga mengetahui kendala yang dialami oleh pihak Bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online.

Untuk mengetahui masalah tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan di BSI KCP. Lumajang agar dapat menarik minat nasabahnya yaitu: Melakukan program referral, bersikap ramah, sopan dan santun, melakukan promosi, mampu menangani segala keluhan, sarana dan prasarana. Adapun kendala yang dihadapi yaitu: sinyal yang tidak mendukung, ruang penyimpanan HP yang penuh, nasabah yang tidak memahami tata cara pembukaan rekening online, banyak masyarakat yang tidak paham dalam pengaplikasian *Android*.

**Kata Kunci : Pelayanan, Rekening Online, Minat Nasabah.**

## ABSTRACT

**Nurul Firdausyih, Isnadi, 2022: *Strategy of Online Account Opening Services for the BSI Easy Mudharabah Savings Product in Attracting Customer Interest at the Indonesian Sharia Bank (BSI) KCP. Lumajang.***

Service strategy is a way to respond to a situation by providing solutions to be able to get out of the situation. One way to get the attention of customers and form a good product perception to consumers is to carry out a customer service strategy. Implementing the online account opening procedure properly and providing excellent service quality are good step in attracting customers or the public's interest in using Islamic banking products.

In this thesis, the focuses of the problems studied were: 1) How was the service strategy in opening an online account on the BSI Easy Mudharabah savings product in attracting customer interest at BSI KC. Lumajang? 2). What were the obstacles experienced by banks and customers in opening accounts online?

The aims of this research were to determine the service strategy in opening an online account on the BSI Easy Mudharabah savings product in attracting customer interest at BSI KC. Lumajang, and to know the obstacles experienced by the Bank and customers in opening accounts online.

To find out the problem, this research used a qualitative research type with a descriptive approach. The data collection techniques were observation, interviews, and documentation.

The results of this study indicated that the service strategy carried out at BSI KCP. Lumajang in order to attract the interest of its customers, were: Conducting a referral program, be friendly, polite and courteous, carrying out promotions, being able to handle all complaints, facilities and infrastructure. The obstacles faced were: unsupported signals, full cell phone storage space, customers who did not understand the procedure for opening an online account, in the application of Android.

**Keywords: Service, Online Account, Customer Interest.**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang selalu menyertai dalam menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang”.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Kesuksesan dan kelancaran dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari dukungan banyak pihak oleh karena itu, dalam kesempatan ini, penulis juga tidak lupa mengucapkan terimakasih banyak kepada pihak yang telah membantu penulis, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor Universitas Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Isnadi, S.S, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
7. Seluruh staf BSI KCP. Lumajang yang telah bersedia membantu penyelesaian penelitian skripsi penulis.
8. Dan semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.



Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu penulis berhadap adanya masukan yang membangun dari berbagai pihak agar menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Jember, 23 Agustus 2022

Penulis

**Nurul Firdausyih**  
**Nim. E20181097**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>11</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	11
B. Kajian Teori .....	23
1. Konsep Strategi .....	23
a. Pengertian Strategi .....	23
b. Macam-macam Strategi .....	24
2. Konsep Pelayanan .....	25
a. Pengertian Pelayanan .....	25
b. Standar Pelayanan .....	26
c. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	28
3. Mudharabah .....	30
a. Pengertian Mudharabah .....	30
b. Dasar Hukum Mudharabah .....	31

c. Jenis-jenis Mudharabah .....	33
4. Tabungan Mudharabah Bank Syariah .....	35
a. Pengertian Tabungan .....	35
b. Pengertian Tabungan Mudharabah .....	35
c. Rekening Tabungan Mudharabah .....	36
5. Layanan Digital .....	37
a. Pengertian Layanan Digital .....	37
b. Macam-macam Layanan Digital .....	39
6. Minat Nasabah .....	41
a. Pengertian Minat Nasabah .....	41
b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subjek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Analisis Data .....	47
F. Keabsahan Data.....	48
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	49
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>52</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	52
1. Sejarah BSI KCP. Lumajang .....	52
2. Lokasi BSI KCP. Lumajang .....	53
3. Visi dan Misi BSI KCP. Lumajang .....	54
4. Struktur Organisasi BSI KCP. Lumajang .....	55
5. Kegiatan Pokok BSI KCP. Lumajang .....	60
6. Makna Logo BSI KCP. Lumajang .....	62
B. Penyajian Data dan Analisis.....	62
1. Strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Lumajang .....	62

2. Kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online .....	68
C. Pembahasan Temuan.....	70
1. Strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Lumajang .....	71
2. Kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online .....	84
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>79</b>
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Surat Keterangan Izin Penelitian	
4. Pedoman Wawancara	
5. Jurnal Penelitian	
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian	
7. Dokumentasi (Foto-foto)	
8. Biodata Penulis	


  
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## DAFTAR TABEL

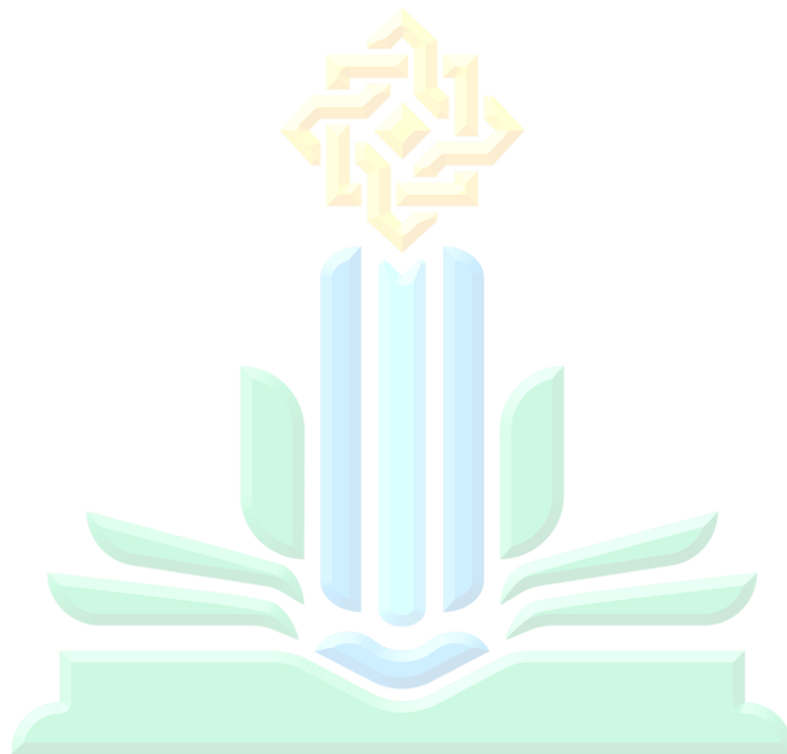
No	Uraian	
1.1	Peningkatan Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening	
	Online Tahun 2021 .....	4
2.1	Penelitian Terdahulu .....	20
4.1	Data Nasabah Pembukaan Rekening Online BSI	
	KCP. Lumajang Tahun 2022 .....	64



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	
4.1	Struktur Organisasi BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol .....	55
4.2	Logo BSI KCP. Lumajang .....	62



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dan juga berbasis syariah, dimana keduanya memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian disuatu negara. Semakin berkembangnya bidang industri di perbankan maka semakin banyak juga pertumbuhan ekonomi suatu negara tersebut. Peranan bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat semakin meningkat dalam kondisi perekonomian masa kini maupun masa yang akan datang, peranan perbankan memiliki kedudukan yang strategis sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar arus lalu lintas arus pembayaran yang dirasa amat dibutuhkan.<sup>2</sup> Sedangkan bank syariah itu sendiri merupakan suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip-prinsip syariah tanpa diikuti prinsip riba.<sup>3</sup>

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal tersebut terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri yang mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh sebab itu,

---

<sup>2</sup> Syamsu Iskandar, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: In Media, 2013), 3.

<sup>3</sup> *Ibid*, 36.

bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain.<sup>4</sup>

Salah satu cara untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada para konsumen yaitu dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk didalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil mempromosikan produknya dengan baik maka perusahaan tersebut telah berhasil menanamkan suatu citra produknya pada pikiran pelanggan.<sup>5</sup>

Pada masa sekarang ini tidak hanya bank konvensional saja yang melakukan kegiatan simpan pinjam akan tetapi perbankan syariah juga ikut serta dan berperan aktif dalam membantu pertumbuhan perekonomian. Dimana dalam melaksanakan fungsinya bank syariah berbeda dengan bank konvensional, bank syariah tidak mengenal sistem bunga dan dalam menjalankan kegiatannya tidak membenarkan adanya sistem bunga. Bank Syariah Indonesia (BSI) memulai operasionalnya pada tanggal 1 Februari 2021, BSI KCP. Lumajang ini bersaing ketat dengan bank-bank lain yang ada disekitarnya. Sehingga BSI KCP. Lumajang menghadirkan program-program yang menarik minat masyarakat agar dapat menghadapi pesaing.

Kegiatan dari BSI KCP. Lumajang salah satunya yaitu menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, giro dan deposito. Dengan semakin

---

<sup>4</sup> Putri Dwi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, No. 2, Vol. 6, (Oktober 2016), 151-162.

<sup>5</sup> Sri Atun Chasanah, "*Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga*", (Skripsi, Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2015).



berkembangnya era digital pada saat sekarang ini BSI KCP. Lumajang salah satu kegiatannya dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan yaitu dengan mengeluarkan pembukaan rekening tabungan secara online. Pembukaan rekening online merupakan pembukaan rekening bank secara online melalui aplikasi syariah mobile (*Mobile Banking*), rekening ini bersifat tabungan dengan memakai prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.

Pembukaan rekening tabungan secara online merupakan strategi penghimpunan dana bagi BSI KCP. Lumajang untuk meningkatkan jumlah nasabah. BSI mengeluarkan produk-produk inovatif dengan sistem bagi hasil yang disesuaikan, salah satu produk yang ditawarkan oleh BSI yaitu produk tabungan BSI Easy Mudharabah yaitu suatu produk tabungan dengan menggunakan prinsip bagi hasil sehingga dapat menarik minat nasabah dan tabungan ini termasuk produk penghimpunan dana dalam mata uang rupiah yang bermanfaat memberikan kebijakan kepada pihak bank untuk dipergunakan dananya sebagai usaha yang baik dan menguntungkan.

Dalam sebuah bank harus memiliki cara pandang dalam pelaksanaan pembukaan rekening secara online harus dikelola dengan baik agar dapat menunjang sistem tata kelola keuangan yang lebih produktif lagi. Dalam melakukan kegiatan harus dilakukan dengan sungguh-sungguh dan penuh tanggung jawab, kurangnya perhatian dalam pembukaan rekening online akan berakibat buruk bagi lembaga keuangan itu sendiri. Dengan melaksanakan prosedur pembukaan rekening online dengan baik dan memberikan kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu langkah yang baik dalam menarik

minat nasabah atau masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah, dan juga menetapkan solusi terhadap bagi hasil yang adil juga harus ditekankan.

**Tabel 1.1**  
**Peningkatan Jumlah Nasabah**  
**Pembukaan Rekening Online Tahun 2021**

BULAN	DATA NASABAH
Februari	167
Maret	170
April	175
Mei	180
Juni	187
Juli	1.100
Agustus	191
September	195
Oktober	196
November	198

Sumber: Data Nasabah Pembukaan Rekening Online BSI KCP. Lumajang

Berdasarkan tabel 1.1 peningkatan jumlah nasabah pembukaan rekening online di atas dapat diketahui bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang terdapat 2.759 rekening per November 2021. Sedangkan data nasabah sebelum adanya pembukaan rekening secara online ini tercatat 2.420 rekening per Desember 2020. Sehingga berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa data pembukaan rekening online lebih meningkat dibandingkan dengan data nasabah sebelum adanya pembukaan rekening online.

Dengan demikian pembukaan rekening secara online pada BSI KCP. Lumajang merupakan suatu hal yang menarik untuk diteliti dikarenakan dapat dilihat bahwasannya data nasabah pembukaan rekening online lebih

meningkat dibandingkan dengan data nasabah sebelum adanya pembukaan rekening online. Sehingga peneliti ingin mengkaji mengenai strategi pelayanan yang ada di BSI KCP. Lumajang dalam pembukaan rekening online agar dapat menarik minat masyarakat. Maka berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai hal tersebut. Sehingga penulis mengambil judul **“STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA PRODUK TABUNGAN BSI EASY MUDHARABAH DALAM MENARIK MINAT MASYARAKAT DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP. LUMAJANG”**.

#### **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah penulis buat, maka penulis menguraikan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KC. Lumajang?
2. Apa saja kendala yang dialami oleh pihak bank maupun masyarakat dalam melakukan pembukaan rekening secara online?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KC. Lumajang.

2. Untuk mengetahui kendala yang dialami oleh pihak Bank maupun masyarakat dalam melakukan pembukaan rekening secara online.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian terletak pada manfaat hasil penelitian selanjutnya baik untuk pengembangan program maupun ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, manfaat penelitian perlu diuraikan secara terperinci. Dengan kata lain, data (informasi) yang diperoleh dari penelitian dapat memberikan suatu kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan.<sup>6</sup> Adapun manfaat penelitian dibagi menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Kegunaan penelitian dari sudut pandang teoritis adalah manfaat penelitian untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam penelitian yang berjudul Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang yang diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pembukaan rekening secara online dan juga produk-produk tabungan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI).

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini penulis dapat memperoleh ilmu pengetahuan serta wawasan tentang dunia perbankan syariah dan juga dapat mengetahui

---

<sup>6</sup> Kresna, (24 Agustus 2017), "Pengertian Manfaat Penelitian (Skripsi dan Tesis)", <https://konsultasiskripsi.com/2017/08/24/pengertian-manfaat-penelitian-skripsi-dan-tesis/> diakses pada tanggal 27 September 2021 pukul 21:18 WIB.

strategi pelayanan yang diberikan oleh bank dalam pembukaan rekening online yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang, selain itu penulis dapat mengetahui atau memperoleh pemahaman tentang penulisan karya ilmiah yang baik dan benar.

b. Bagi Institusi

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang dan membantu institusi untuk mewujudkan tingkat minat masyarakat dalam pembukaan rekening secara online.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah bahan referensial dalam melakukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan judul tersebut dan menjadikan sebuah wawasan bagi peneliti selanjutnya.

## **E. Definisi Istilah**

Definisi istilah digunakan untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian, maka peneliti harus menjelaskan terlebih dahulu apa yang dimaksud dengan judul penelitian Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang. Sehingga definisi istilah dalam penelitian ini sebagai berikut:

### 1. Strategi

Strategi merupakan suatu keunggulan bersaing dengan perusahaan lainnya dengan melakukan jalan yang lebih efisien untuk mencapai suatu tujuan.

### 2. Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut.

### 3. Pembukaan Rekening Online

Pembukaan rekening online merupakan pembukaan rekening bank secara online melalui aplikasi syariah mobile (*Mobile Banking*), rekening ini bersifat tabungan dengan memakai prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. Rekening online ini merupakan salah satu terobosan terbaru di dunia perbankan yang menawarkan para nasabah maupun calon nasabahnya untuk melakukan berbagai kegiatan seperti menabung, transfer atau lain sebagainya secara online tanpa harus pergi ke bank. Rekening online ini dapat memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi.

### 4. Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan Easy Mudharabah merupakan tabungan rupiah dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah dimana nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, tabungan Easy Mudharabah ini memberikan kemudahan kepada para nasabah dalam bertransaksi yaitu dengan menggunakan *E-Banking* atau *Mobile Banking*.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) di akses pada tanggal 28 September 2021 pukul 20:36.

## 5. Minat Nasabah

Minat nasabah merupakan suatu perasaan suka atau ketertarikan seseorang terhadap sesuatu.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa maksud dari penelitian ini yaitu mengkaji dan menelaah strategi pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang dalam pelaksanaan pembukaan rekening secara online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah agar menarik minat masyarakat dan menjadikan nasabah puas akan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut.

## F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam memperoleh suatu gambaran tentang pembahasan proposal ini maka peneliti mencantumkan sistematika penulisan yang merupakan tahapan dari skema yang ada didalam proposal penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

BAB I , memuat tentang rancangan dasar penelitian yaitu, latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II , pada bagian ini membahas tentang ringkasan penelitian terdahulu serta kajian teori.

BAB III, pada bagian ini membahas tentang metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, metode pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV, pada bagian ini membahas tentang hasil penelitian yaitu latar belakang objek penelitian, penyajian data, analisis dan pembahasan temuan.

BAB V, pada bagian ini berisi tentang kesimpulan penelitian dan dilengkapi dengan saran dan diakhiri dengan penutup.

BAB terakhir, berisi daftar pustaka, pernyataan keaslian penulisan dan lampiran-lampiran.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari suatu perbedaan dan selanjutnya untuk menemukan ide baru untuk peneliti selanjutnya selain itu, kajian terdahulu dapat membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan keabsahan dari penelitian. Dalam penelitian ini penulis merujuk pada skripsi, artikel, serta jurnal-jurnal yang membedakan apa yang menjadi fokus masalah yang akan di bahas pada penelitian ini. Maka berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembukaan rekening online yaitu sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Indra Cahyana pada tahun 2019, yang berjudul “Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form Pada BRI Syariah Ke Semarang)”. Hasil dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan pembukaan rekening yang dilakukan di bank ini dilakukan dengan menggunakan cara pengisian berupa formulir secara online dan penarikan tabungannya ditarik sesuai dengan kesepakatan dan tidak dapat ditarik menggunakan sebuah cek.<sup>8</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya membahas mengenai pembukaan rekening online. Sedangkan perbedaan dari

---

<sup>8</sup> Indra Cahyana, “*Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form Pada BRI Syariah Kc Semarang)*”, (Skripsi, Semarang: Universitas Islam Negeri Walisongo, 2019).

keduanya yaitu dalam penelitian ini pembukaan rekening yang dilakukan pada tabungan faedah berbasis E-form pada BRI Syariah Ke Semarang. Sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu berfokus pada strategi pelayanan yang dilakukan oleh bank dalam pembukaan rekening online.

2. Jurnal yang ditulis oleh Widhi Ariyo Bimo pada tahun 2020, yang berjudul “Perosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah mandiri KCP Bogor Pomad”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa prosedur pembukaan rekening online (Burekol) di Bank Syariah Mandiri KCP Bogor Pomad dilaksanakan sesuai dengan perintah kantor pusat. Untuk prosedur pembukaan rekening ini tahapan awalnya nasabah mendownload aplikasi Mandiri Syariah Mobile, setelah terinstal lalu membuka rekening nasabah mengisi data yang akan dibuatkan rekening, setelah semua data selesai nasabah mendapatkan nomor tiket lalu Video Call untuk verifikasi data nasabah tersebut. Dimasa Covid-19 ini minat masyarakat untuk membuka rekening online sangat banyak, karena kemudahan untuk pembukaannya, hanya dengan menggunakan aplikasi Mandiri Syariah Mobile, nasabah tidak perlu mengantri pada umumnya, karena prosesnya lebih simple.<sup>9</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi, yang membedakan yaitu dalam penelitian ini fokus tentang prosedur dalam pembukaan rekening

---

<sup>9</sup> Widhi Ariyo Bimo, “Perosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah mandiri KCP Bogor Pomad”, *Jurnal Keuangan & Perbankan*, No.2, Vol.8, (2020), 79-85.

dan perjanjian yang digunakan adalah wadiah, sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pelaksanaan pembukaan rekening online.

3. Skripsi yang ditulis oleh Moh Dendy Irawan pada tahun 2020, yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan hasil dari perhitungan regresi berganda dan pendapat nasabah Bank Syariah Mandiri di area Surabaya Kota. Kesimpulan yang dapat diambil yaitu kualitas layanan mempunyai tingkat kepuasan nasabah dengan diartikan hasil dari penelitian ini lebih mengarah ke positif sehingga regresi berganda berjalan dengan baik.<sup>10</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi yang membedakannya yaitu dalam penelitian ini fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.

4. Skripsi yang ditulis oleh Alfur Rohma pada tahun 2020, yang berjudul “Strategi Promosi dan Prosedur Pembukaan Rekening Deposito Pada Bank Jatim Kantor Kas Pemkot Malang”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa

---

<sup>10</sup> Moh Dendy Irawan, “Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota”, (Skripsi, Surabaya: Universitas Airlangga, 2020).

strategi promosi dan prosedur pembukaan rekening deposito yang digunakan adalah 1). Advertising. 2). Penjualan tatap muka (personal selling). 3). Publisitas. 4). Hadiah untuk pemegang deposito. 5). Membuat pelanggan senang.<sup>11</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening. Akan tetapi yang membedakan yaitu pada penelitian ini fokus pada strategi promosi dan prosedur pembukaan rekening. Sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.

5. Skripsi yang ditulis dari Norjanah pada tahun 2020, yang berjudul “Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin”. Hasil dari penelitian ini bahwa strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin adalah strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari Produk (*Product*), Harga (*Price*), Promosi (*Promotion*), Tempat (*Place*), Orang (*Peopple*), Proses (*Procces*) dan Bukti Fisik (*Physical Evidence*). Adapun kendala yang dihadapi dalam memasarkan pembukaan rekening secara online ini terdapat pada sistem aplikasi, yakni lamanya proses penyelesaian rekening pada “Cek Status”, sering terjadinya pengulangan verifikasi (KYC Online), dan untuk pengaktifan aktivasi rekening nasabah belum tersedia pada kartu 3 (tri), Smartfren dan Axis, oleh karena itu dengan kendala-kendala tersebut dapat

---

<sup>11</sup> Alfur Rohma, “Strategi Promosi dan Prosedur Pembukaan Rekening Deposito Pada Bank Jatim Kantor Kas Pemkot Malang”, (Skripsi, Malang: Universitas Muhammadiyah, 2020).

menghambat tujuan dari Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin untuk memperbanyak jumlah nasabah.<sup>12</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online. Akan tetapi, keduanya memiliki perbedaan yaitu dalam penelitian ini fokus pada strategi pemasaran dalam pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu tentang strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.

6. Skripsi yang ditulis oleh Gusti Vienna Nuswantari pada tahun 2021, yang berjudul “Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Pencapaian Target Funding Officer Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa 45 dari 161 pembukaan rekening yang dilakukan melalui layanan yang bersifat online, artinya layanan tersebut berdampak positif terhadap *funding officer*, tetapi tidak terlalu signifikan. Kelebihan dari layanan ini yaitu nasabah mendapatkan kemudahan dalam membuka rekening syariah dan dapat membuka rekening dimana saja dan kapan saja. Sedangkan kekurangannya adalah tidak semua jenis produk tabungan dapat dibuka melalui layanan pembukaan rekening online.<sup>13</sup>

Persamaan dalam penelitian yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi, keduanya mempunyai

---

<sup>12</sup> Norjanah, “*Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin*”, (Skripsi, Banjarmasin: Universitas Islam Negeri Antasari, 2020).

<sup>13</sup> Gusti Vienna Nuswantari, “*Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Pencapaian Target Funding Officer Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin*”, (Skripsi, Banjarmasin: UIN Antasari, 2021).

perbedaan yaitu dalam penelitian ini fokus terhadap kekurangan dan kelebihan dari pembukaan rekening secara online terhadap *funding officer* yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.

7. Jurnal yang ditulis oleh Bella Pertiwi pada tahun 2021 yang berjudul “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa persepsi masyarakat mengenai pembukaan rekening secara online ini hanya sebagian dari keseluruhan masyarakat yang melakukan pembukaan rekening secara online di Bank Syariah karena berdasarkan analisis peneliti yang dibuktikan dengan uji t bahwa variabel X (pemahaman dan produk) terhadap variabel Y (pembukaan rekening online), dan berdasarkan uji f variabel V secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel Y.<sup>14</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi, keduanya memiliki perbedaan yaitu dalam penelitian ini fokus pada persepsi masyarakat mengenai pembukaan rekening online dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.

---

<sup>14</sup> Bella Pertiwi, Andri Brawijaya, Afiatin Dewi, “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor”, *Jurnal Nisbah*, Vol. 7, No. 1 (2021), 15-22.

8. Skripsi yang ditulis oleh Heru Sagita pada tahun 2021, yang berjudul “Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))”. Hasil dari penelitian yaitu bahwa ketentuan-ketentuan dalam pelaksanaan pembukaan rekening online dilaksanakan secara online, faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah yaitu dari segi keefektivan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan keuntungan yang diperoleh yaitu nasabah tidak perlu repot-repot mengisi formulir yang disediakan oleh bank.<sup>15</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi, keduanya memiliki perbedaan yaitu dalam penelitian ini fokus pada cara dan pelaksanaan pembukaan rekening online, faktor yang mempengaruhi minat nasabah dan keuntungan dari pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.

9. Skripsi yang ditulis oleh Lisa Ananda pada tahun 2021, yang berjudul “Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Kantor Cabang Padang Panjang”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pemasaran pembukaan rekening

---

<sup>15</sup> Heru Sagita, “Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI KCP Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))”, (Skripsi, Tulungagung: IAIN, 2021).

online yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang sebagai berikut *Product, Promotion, Price, Place, Process, People, Physical Evidence*. Namun terdapat dua marketing mix yang belum terlaksanakan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang yaitu *Promotion* dan *Process*. Dan hambatan yang dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang yaitu promosi yang kurang maksimal sehingga masyarakat yang tidak mengetahui adanya pembukaan rekening online dan juga sulitnya nasabah terhubung dengan customer service pusat untuk melakukan verifikasi wajah.<sup>16</sup>

Persamaan dari penelitian ini yaitu keduanya sama membahas tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi, keduanya memiliki perbedaan yaitu dalam penelitian ini fokus pada strategi strategi pemasaran pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang akan diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.

10. Skripsi yang ditulis oleh Annisa Vebrianty pada tahun 2021, yang berjudul “Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk”. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa dengan munculnya inovasi pembukaan rekening secara online dalam kegiatan perbankan memiliki beberapa dampak, baik dampak secara positif maupun dampak negatif. Dampak positif dari

---

<sup>16</sup> Lisa Ananda, “*Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang*” (Skripsi, Batu Sungkar:IAIN, 2021).



pembukaan rekening online adalah dapat meningkatkan kemudahan dan kelancaran operasional bagi perbankan dan memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah dari segi efisien waktu dan tempat. Sedangkan dampak negatif dari pembukaan rekening online adalah memunculkan peluang adanya kejahatan dalam jasa layanan perbankan digital seperti penyalahgunaan data nasabah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, sistem yang mengalami multifungsi sehingga mendorong adanya kegagalan dalam sistem keuangan serta upaya pihak eksternal untuk memasuki sistem yang dimiliki perbankan. Untuk menjaga keamanan bertransaksi, diperlukan perlindungan bukan hanya oleh pihak internal perbankan melainkan pula perlindungan secara hukum berdasarkan peraturan perundang-undangan. Aturan perundang-undangan telah mengatur secara tegas mengenai sanksi administrasi maupun sanksi pidana bagi pelaku yang melakukan kejahatan perbankan digital.<sup>17</sup>

Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online. Akan tetapi, keduanya memiliki perbedaan yaitu pada penelitian ini fokus pada perlindungan hukum perundang-undangan dalam pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.

---

<sup>17</sup> Annisa Vebrianty, “*Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk*”, (Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021). 79.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Indra Cahyana, (2019)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaan dari keduanya yaitu dalam penelitian ini pembukaan rekening yang dilakukan pada tabungan faedah berbasis E-form pada BRI Syariah Ke Semarang. Sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu berfokus pada strategi pelayanan yang dilakukan oleh bank dalam pembukaan rekening online.
2.	Widhi Ariyo Bimo, (2020)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya dalam penelitian ini fokus tentang prosedur dalam pembukaan rekening dan perjanjian yang digunakan adalah wadiah, sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pelaksanaan pembukaan rekening online.
3.	Moh Dendy Irawan, (2020)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya yaitu dalam penelitian ini fokus pada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dan pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif, sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.

4.	Alfur Rohma, (2020).	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya pada penelitian ini fokus pada strategi promosi dan prosedur pembukaan rekening. Sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.
5.	Norjanah, (2020)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya dalam penelitian ini fokus pada strategi pemasaran dalam pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu tentang strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.
6.	Gusti Vienna Nuswantari, (2021)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya dalam penelitian ini fokus terhadap kekurangan dan kelebihan dari pembukaan rekening secara online terhadap <i>funding officer</i> yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.
7.	Bella Pertiwi, (2021)	Sama-sama membahas pembukaan rekening online.	Perbedaannya dalam penelitian ini fokus pada persepsi masyarakat mengenai pembukaan rekening online dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Sedangkan pembahasan

			yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.
8.	Heru Sagita, (2021).	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya dalam penelitian ini fokus pada cara dan pelaksanaan pembukaan rekening online, faktor yang mempengaruhi minat nasabah dan keuntungan dari pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.
9	Lisa Ananda, (2021).	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya dalam penelitian ini fokus pada strategi strategi pemasaran pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang akan diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan pembukaan rekening online.
10.	Annisa Vebrianty, (2021).	Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahas pembukaan rekening online	Perbedaannya yaitu pada penelitian ini fokus pada perlindungan hukum perundang-undangan dalam pembukaan rekening online. Sedangkan pembahasan yang peneliti angkat yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online.

Sumber: Penelitian Terdahulu

## B. Kajian Teori

### 1. Konsep Strategi

#### a. Pengertian Strategi

Strategi memiliki pengertian bermacam-macam, menurut Alfred Chandler strategi adalah menetapkan tujuan dan sasaran jangka panjang bagi suatu perusahaan atau suatu organisasi dan mengalokasikan sumber daya untuk mencapai sebuah tujuan tersebut. Sedangkan menurut Kenichi Ohmae, strategi merupakan suatu keunggulan bersaing untuk mengubah kekuatan perusahaan atau organisasi untuk menyamai atau melampaui kekuatan para pesaingnya dengan mengikuti jalan yang lebih efisien.<sup>18</sup>

Terkadang strategi sering disamakan dengan taktik akan tetapi keduanya jelas berbeda. Strategi lebih bersifat dinamis karena merupakan suatu proses sehingga mengikuti segala perubahan yang akan terjadi. Adapun taktik lebih bersifat tetap karena dilakukan pada suatu waktu saja. Selain itu strategi juga memiliki lebih banyak pilihan dari pada taktik.

Strategi merupakan sebuah visi yang diarahkan pada “apa” yang harus dicapai oleh perusahaan atau organisasi tersebut, bukan “bagaimana” perusahaan atau organisasi tersebut sampai disana. Kami mengartikan strategi sebagai “kerangka yang membimbing serta mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan sifat dan arah dari

---

<sup>18</sup> Senja Nilasari, *Manajemen Strategi Itu Gampang*, (Jakarta Timur: Dunia Cerdas, 2014), 3.

suatu organisasi”. Pilihan-pilihan tersebut berkaitan dengan ruang lingkup produk-produk atau jasa-jasa, keuntungan atau pembagian sumber-sumber dari suatu organisasi.<sup>19</sup>

b. Macam-macam Strategi

Adapun pembahasan mengenai macam-macam strategi yaitu sebagai berikut:

1) Strategi Pemimpin Pasar (*Market Leader*)

Strategi pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui sebagai pemimpin dalam industri. Perusahaan yang dominan selalu ingin menjadi nomor satu. Dari sikap tersebut mereka akan bertindak dalam tiga arah yaitu dengan mengembangkan seluruh pasar, mengamankan pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

2) Strategi Pemantang Pasar (*Market Challenger*)

Strategi pemantang pasar adalah perusahaan runner-up yang terus berupaya meningkatkan pangsa pasarnya. Mereka berurusan secara terbuka dan langsung dengan para pemimpin pasar. Strateginya terdiri dari menentukan lawan dan strategi target dan memilih penyerang.

3) Strategi Pengikut Pasar (*Market Follower*)

Strategi pengikut pasar adalah perusahaan yang puas beradaptasi dengan kondisi pasar tanpa mengganggu pemimpin.

---

<sup>19</sup> Anang Kusuma, “Strategi Pelayanan Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo”, (Skripsi: Jember: IAIN, 2020).

#### 4) Strategi Penggarap Pasar (*Market Nicher*)

Strategi penggarap pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan diri dalam bertindak sebagai pasar yang diabaikan oleh perusahaan besar. Strategi yang harus diikuti adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk dan lain sebagainya.<sup>20</sup>

## 2. Konsep Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pengertian pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan merupakan sebuah usaha membantu kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh seseorang.

Terdapat beberapa pakar yang mengemukakan mengenai pelayanan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Moenir (2010), mengemukakan bahwa pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pada hakikatnya pelayanan merupakan serangkaian kegiatan , karena itu ia

<sup>20</sup> Yusron Musthafa Kamal, “*Startegi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*”, (Skripsi, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2016), 75.

merupakan proses. Sebagaimana proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkelanjutan meliputi seluruh kehidupan masyarakat.

- 2) Gronroos (1997:27), mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau suatu rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau lain sebagainya untuk memecahkan suatu permasalahan.
- 3) Kotler (1994:464), pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.<sup>21</sup>

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses dalam suatu kegiatan tertentu yang tidak terlihat yang terjadi antara konsumen dengan pelanggannya untuk menyelesaikan suatu permasalahan tertentu.

#### b. Standar Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati

---

<sup>21</sup> Marjoni Rachman, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: Tahta Media Group, 2021), 6.



oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yaitu meliputi sebagai berikut:

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang diterapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3) **Biaya Pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4) **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5) **Sarana dan Prasarana**

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6) **Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan**

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2005),

c. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Dalam rangka menghasilkan suatu pelayanan yang berkualitas, perusahaan diharapkan dapat mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggannya melalui skala pengukuran berdasarkan hasil penelitian beberapa pakar sebelumnya. Dalam hal ini, model SERVQUAL (*Service Quality*) memiliki aplikasi yang disebut dengan *multiple-item scale* yang merupakan hasil penelitian parasuraman dkk. Menurut mereka terdapat lima dimensi kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:<sup>23</sup>

1) *Realibility* (keandalan)

Ini adalah dimensi yang mengukur kredibilitas perusahaan dalam melayani pelanggannya. Keandalan adalah kemampuan meningkatkan pelayanan secara instan, tepat waktu, akurat dan memuaskan, kemudahan proses transaksi menggunakan kartu ATM, program promosi yang dilakukan sesuai dengan apa yang disosialisasikan, adapun fasilitas kartu member yang digunakan sesuai dengan fungsinya.

2) *Responsiveness* (daya tangkap)

Daya tangkap adalah kemampuan staf yang bertugas untuk menanggapi pertanyaan pelanggan, selalu siap, bersedia membantu pelanggan dalam kesulitan mereka, menyelesaikan keluhan pelanggan, dan kebutuhan pelanggan dengan benar, yaitu

---

23-24.

<sup>23</sup> Rambat Lapiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Berbasis Kompetensi Edisi 3*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 216-217.

kemampuan untuk memberikan informasi yang jelas sesuai dengan situasi dan kondisi.

3) *Assurance* (kepastian atau jaminan)

Jaminan adalah kemampuan untuk menangani keluhan para pelanggan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan suatu pelayanan yang ramah dan sopan, dan meningkatkan karakteristik yang kredibel. Kualitas produk terjual sesuai dengan sosialisasi promosi, harga pemeliharaan produk sesuai dengan apa yang dipromosikan .

4) *Empathy* (empati atau berpihak kepada konsumen)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan dapat mengerti keinginan pelanggan dan memahami kebutuhan secara spesifik.

5) *Tangible* (bukti langsung atau hal-hal yang terlihat)

Sarana dan prasarana yang mendukung pelayanan bagi konsumen harus diperhatikan seperti kondisi bangunan yang bersih dan nyaman dengan interior yang menarik, parkir yang aman, eskalator, keamanan, AC, dan meningkatkan penampilan dan keterampilan karyawan.

### 3. Mudharabah

#### a. Pengertian Mudharabah

*Mudharabah* atau *qiradh* termasuk salah satu bentuk dari akad syirkah (perkongasian). Istilah dari mudharabah ini digunakan oleh orang Irak, adapun orang Hijaz menyebutnya dengan istilah *qiradh*. Sehingga *mudharabah* dan *qiradh* merupakan dua istilah dengan maksud yang sama.

Menurut bahasa, *qiradh* diambil dari kata *Al-qordhu* yang berarti *Al-qat'u* (potongan), karena seorang pemilik menyerahkan potongan dari hartanya untuk diberikan kepada pengusaha agar mengelola harta tersebut, dan pengusaha akan memberikan potongan dari laba atau keuntungan yang diperoleh.

Sedangkan secara istilah, terdapat beberapa ulama' fiqih yang berbeda pendapat salah satunya yaitu: Pemilik modal menyerahkan modalnya kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan keuntungan dari modal tersebut dibagi kedua belah pihak berdasarkan persyaratan yang telah disepakati.<sup>24</sup>

Adapun jika terjadi kerugian maka akan ditanggung oleh pihak pemilik modal selama kerugian tersebut bukan akibat atau kesengajaan dari pihak pengelola. Namun, apabila kerugian tersebut akibat dari kelalaian pihak pengelola maka pihak pengelola yang harus bertanggung jawab.

---

<sup>24</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqih Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2001), 223-224.

Setelah dijelaskan dari pengertian diatas dapat diperoleh kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan *mudharabah* atau *qiradh* adalah akad antara dua pihak yang mempunyai modal dan pihak lainnya yang mengelola modal tersebut, dengan syarat keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan.

b. Dasar Hukum Mudharabah

Ulama' fiqih bersepakat bahwa *mudharabah* disyaratkan dalam islam berdasarkan Al-Qur'an, Sunnah, Ijma', dan Qiyas.

1) Al-Qur'an

Didalam islam akad mudharabah diperbolehkan karena akad mudharabah bertujuan untuk saling bantu membantu antara pemilik modal dan seseorang yang memiliki kemampuan dalam berdagang. Mudharib sebagai enterpreneur yaitu sebagian dari orang-orang yang melakukan perjalanan dalam mencari karunia Allah. Sebagaimana Allah berfirman:

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ فَإِذَا أَفَضْتُمْ  
 مِّنْهُ عَرَفْتُمْ فَادْكُرُوا اللَّهَ عِندَ الْمَشْعَرِ الْحَرَامِ وَاذْكُرُوهُ كَمَا  
 هَدَانَكُمْ وَإِنْ كُنْتُمْ مِنْ قَبْلِهِ لَمِنَ الضَّالِّينَ ﴿١٩٨﴾

Artinya: “Bukanlah suatu dosa bagimu mencari karunia dari tuhanmu. Maka apabila kamu bertolak dari ‘Arafah , berdzikirlah kepada Allah di *Masy’aril Haram*. Dan berdzikirlah kepada-Nya sebagaimana Dia telah memberi

petunjuk kepadamu, sekalipun sebelumnya kamu benar-benar termasuk orang-orang yang tidak tahu.<sup>25</sup>

Diriwayatkan oleh Ibnu Abbas bahwasannya Sayyidinan Abbas apabila memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah, dia memberikan syarat agar dananya tidak dibawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, menyalahi peraturan maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikannya syarat-syarat tersebut ke Rasulullah SAW dan Rasul pun memperkenalkannya.<sup>26</sup>

## 2) As-Sunnah

Sedangkan sumber landasan hukum mudharabah yang berasal dari Hadits Nabi Muhammad SAW yaitu sebagai berikut:

*Diriwayatkan dari Ibnu Abbas, bahwa sayyidina Abbas bin Abdul Muthalib jika memberikan dana ke mitra usahanya secara mudharabah ia mensyaratkan agar dananya tidak di bawa mengarungi lautan, menuruni lembah yang berbahaya, atau membeli ternak. Jika menyalahi peraturan tersebut, maka yang bersangkutan bertanggung jawab atas dana tersebut. Disampaikanlah syarat-syarat tersebut kepada Rasulullah dan Rasulullah pun memperbolehkannya. (H.R. Thabrani).*

حَدَّثَنَا الْحُسَيْنُ بْنُ عَلِيٍّ الْحَلَّالُ حَدَّثَنَا بِشْرُ بْنُ ثَابِتٍ الْبَزَّازُ حَدَّثَنَا نَصْرُ بْنُ الْقَاسِمِ  
عَنْ عَبْدِ الرَّحْمَنِ بْنِ دَاوُدَ عَنْ صَالِحِ بْنِ صُهَيْبٍ عَنْ أَبِيهِ قَالَ  
قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرْكََةُ الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ وَالْمُقَارَضَةُ  
وَأَخْلَاطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ لِلنَّيْتِ لَا لِلْبَيْعِ

*Dari Shalih bin suhaib, bahwa Rasulullah bersabda: “tiga hal yang didalamnya terdapat keberkatan: jual-beli secara tanggung, muqaradhah (mudharabah), dan mencampur gandum dengan tepung untuk keperluan rumah, bukan*

<sup>25</sup> Departemen Agama RI, Mushaf Al-Qur'an Terjemah, (Bandung: QS. Al Baqarah: 198).

<sup>26</sup> Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 136-138.

*untuk dijual*". (H.R. Ibnu Majah no. 2280, kitab *At Tijarah*).<sup>27</sup>

### 3) Ijma'

Diantara ijma' mengenai *mudharabah*, adanya riwayat yang menyatakan bahwa jama'ah dari shahabat menggunakan harta anak yatim untuk *mudharabah*. Perbuatan yang dilakukan tersebut tidak ditentang oleh shahabat lainnya.

### 4) Qiyas

*Mudharabah* diqiyaskan kepada *al-musyaqoh* (menyuruh seseorang untuk mengelola kebun). Dan diantara manusia, ada yang miskin dan juga ada yang kaya. Di satu sisi, banyak manusia kaya yang tidak mengusahakan hartanya. Di sisi lain, juga banyak manusia miskin yang mau bekerja akan tetapi tidak memiliki modal. Oleh karena itu, dengan adanya *mudharabah* ini ntara lain ditujukan untuk memenuhi kedua golongan tersebut, yaitu untuk kemaslahatan manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan mereka.<sup>28</sup>

### c. Jenis-jenis Mudharabah

Secara umum mudharabah dibagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

<sup>27</sup> Rachmat Syafe'i, *Fiqh Muamalah*, 225-226.

<sup>28</sup> *Ibid.*, 226

### 1) Mudharabah Mutlaqah

Mudharabah Mutlaqah merupakan bentuk transaksi kerja sama antara shahibul maal dan mudharib dimana cangkupannya lebih luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi baik jenis usaha, waktu, maupun daerah bisnis, seperti berkata, *“Saya serahkan uang ini kepadamu untuk diusahakan, sedangkan keuntungannya akan dibagi di antara kita, masing-masing setengah atau sepertiga dan lain-lain”*.

Adapun dalam penerapan mudharabah mutlaqah dapat berupa tabungan dan deposito sehingga terdapat dua jenis pengelompokan dana yaitu tabungan mudharabah dan depositi mudharabah. Berdasarkan prinsip ini tidak ada batasan apapun bagi bank dalam menggunakan dana yang dikelompokkan.

### 2) Mudharabah Muqayyadah

Mudharabah muqayyadah (terikat) yaitu penyerahan modal atau harta seseorang kepada pengusaha dengan memberikan batasan, seperti persyaratan bahwa pengusaha harus berdagang di salah satu daerah, atau harus berdagang barang-barang tertentu, atau harus membeli dari orang tertentu atau batasan-batasan lainnya.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> *Ibid.*, 227.



#### 4. Tabungan Mudharabah Bank Syariah

##### a. Pengertian Tabungan

Produk perbankan syariah lainnya yang termasuk produk penghimpun dana (*funding*) selain giro adalah berupa tabungan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, bahwa yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan syarat tertentu yang telah disepakati, akan tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Adapun yang dimaksud dengan tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sehingga Dewan Syariah Nasional telah mengeluarkan sebuah fatwa yang menyatakan bahwasannya tabungan yang benar adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* dan *mudharabah*.<sup>30</sup>

##### b. Pengertian Tabungan Mudharabah

Tabungan mudharabah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudharabah. Mudharabah ini dibagi menjadi dua yaitu mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyadah, dimana perbedaan utamanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam pengelola hartanya. Dalam

---

<sup>30</sup> Adiwarmarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, ed-5, cet.10, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2014), 357.

hal ini, bank syariah bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) dan nasabah bertindak sebagai shahibul maal (pemilik dana).

Bank syariah dalam melakukan kegiatannya sebagai mudharib, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan syariah serta mengembangkannya, termasuk melakukan akad mudharabah dengan pihak lain. Akan tetapi disisi lain, bank syariah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah (*trustee*), yang artinya bank harus berhati-hati atau bijaksana serta beriktikad baik dan bertanggung jawab atas segala sesuatu yang timbul akibat kesalahan atau kelalaiannya.

Dari hasil pengelolaan dana mudharabah, bank syariah akan membagi hasilnya kepada pemilik dana (*shahibul maal*) sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan telah dicantumkan dalam akad pembukaan rekening. Dalam mengelola dan tersebut, bank tidak akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang bukan disebabkan oleh pihak bank sendiri, kecuali terjadi *mismanagement* (salah urus), maka bank akan bertanggung jawab penuh terhadap kerugian tersebut.<sup>31</sup>

#### c. Rekening Tabungan Mudharabah

Dalam pengelolaan rekening tabungan mudharabah ini prinsip yang digunakan dalam pengelolaannya yaitu mudharabah mutlaqah. Salah satu syarat mudharabah yaitu dana yang disetorkan merupakan dana dalam bentuk uang dalam jumlah tertentu dan disetorkan pada

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, 359-360.

mudharib atau bank. Sehingga tabungan mudharabah dapat ditarik sewaktu-waktu. Dalam tabungan ini biasanya nasabah diberikan fasilitas berupa ATM, oleh karena itu nasabah dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan leluasa.<sup>32</sup>

Adapun dalam pengertian di atas bahwa tabungan mudharabah merupakan suatu alat yang digunakan sebagai investasi dengan harapan kelak dana yang disetorkan ke bank (*mudharib*) dapat bertambah nilainya. Oleh sebab itu nasabah harus sabar dalam melakukan transaksi ini karena pihak bank atau pengelola membutuhkan waktu dan risiko yang harus ditanggung. Sehingga investasi ini biasanya membutuhkan waktu kira-kira 1 tahun, dan besar keuntungan yang didapat sesuai dengan kesepakatan di awal.

## 5. Layanan Digital

### a. Pengertian Layanan Digital

Layanan digital perbankan atau disebut juga dengan *Digital*

*Banking* merupakan layanan atau suatu kegiatan milik bank melalui media elektronik atau media digital yang dilakukan secara mandiri oleh para nasabah, sehingga memungkinkan calon nasabah atau nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, termasuk memperoleh informasi lain diluar produk perbankan itu sendiri, seperti pengertian tentang keuangan, investasi dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

---

<sup>32</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Tangerang: Azkia Publizer, 2009), 60.

Layanan digital ini secara prinsip tidak jauh berbeda dengan *E-Banking*, akan tetapi perbedaannya disini yaitu peran layanan digital/*digital banking* lebih luas dibandingkan dengan *E-Banking*. Karena pada *digital banking* nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *E-Banking* di satu tempat (*digital branch*) dan melalui satu jenis *E-Banking* pada perangkat milik bank atau nasabah. Sementara *E-Banking* lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain *ATM, phone banking, sms banking, sms banking, electronic fund transfer, internet banking* dan *mobile banking* secara *multi-channel*. Sejauh ini belum terdapat definisi yang baku mengenai *digital banking*, beragam penafsiran tentang konsep *digital banking* dan bervariasinya cakupan area aktivitas layanan *digital banking*. Akan tetapi, dari literatur yang ada dan mengacu pada penerapan layanan *digital banking* oleh beberapa bank saat ini, terdapat beberapa karakteristik *digital banking*, yaitu para nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan para petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi diluar produk perbankan seperti layanan nasehat keuangan,

informasi investasi, transaksi dagang dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan satu layanan elektronik atau *digital banking*.<sup>33</sup>

b. Macam-macam Layanan Digital

Adapun jenis-jenis layanan digital yang berkembang di Indonesia antara lain sebagai berikut:<sup>34</sup>

1) *Automatic Teller Machine* (ATM)

ATM merupakan sebuah alat terminal elektronik yang disediakan oleh lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memperbolehkan para nasabah untuk melakukan penarikan tunai dari rekening simpanannya di bank, melakukan setoran, cek saldo atau pemindahan dana.

2) *Mobile Banking* (M-Banking)

*M-Banking* merupakan alat elektronik yang memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi melalui via handphone dengan menggunakan perintah sms. Fitur transaksi yang dapat

dilakukan yaitu berupa informasi saldo, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, telepon), pembelian voucher. Adapun *M-Banking* ini pada dasarnya dapat digunakan untuk transaksi lain, akan tetapi tergantung dengan akses yang diberikan bank.

---

<sup>33</sup> Ary Muthia, “Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan”, (Skripsi, Medan: Universitas Sumatra Utara, 2017), 13.

<sup>34</sup> Febriani Trisna, “Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)”, *Jurnal Bisnis University*, Vol. 5, No. 1, (Juni 2014), 350-360.

### 3) *Phone Banking*

Saluran yang memungkinkan para nasabah bertransaksi dengan bank melalui telepon. Pada awalnya umumnya dapat diakses melalui telepon rumah. Akan tetapi, ditambah dengan semakin populernya ponsel/HP, akses khusus melalui HP dengan tarif tetap dari mana saja dengan pelanggan. Awalnya, layanan *phone banking* hanya bersifat informasional, untuk informasi layanan atau produk perbankan dan informasi saldo rekening dan dilayani oleh *Customer Service Operator* (CSO), tetapi sekarang digunakan untuk memesan bertransaksi pemindah bukuan antar rekening (pembayaran kartu kredit), listrik dan telepon, pembelian voucher maupun tiket dan transfer ke bank lain yang dilayani oleh *Interactive Voice Response* (IVR). Layanan ini lebih praktis dibandingkan dengan ATM untuk melakukan transaksi non tunai karena cukup menggunakan telepon/ponsel dan dapat dilakukan dimana saja.

### 4) *Internet Banking*

*Internet banking* merupakan suatu saluran terbaru *E-Banking* yang sangat memungkinkan para nasabah untuk melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC maupun PDA/*smartphone*. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama seperti *phone banking*, yaitu berupa informasi jasa/produk bank, informasi saldo dan mutasi rekening, transaksi

pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer pada bank lain. kelebihan yang dimiliki oleh saluran ini berupa kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap yang terpampang dilayar komputer/PC maupun PDA/*smartphone*. Selain itu, saluran ini juga memungkinkan kita untuk melihat transaksi yang sudah pernah kita lakukan ataupun menyimpan dan mencetak sebagai bukti transaksi.

## 6. Minat Nasabah

### a. Pengertian Minat Nasabah

Dalam kamus umum bahasa Indonesia, minat merupakan sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan.

Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu. Adapun hal tersebut sama halnya seperti

yang telah dikemukakan oleh Slameto bahwa minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan akan suatu hal atau aktivitas tanpa

ada yang memerintah. Pada dasarnya minat adalah penerimaan akan

suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu hal diluar diri.

Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut maka semakin besar pula minat.

Menurut Komarudin minat nasabah merupakan suatu rasa sebhik suka dan rasa ketertarikan akan sesuatu proses pengambilan keputusan

yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahapan dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.

b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi minat yaitu sebagai berikut:

- 1) Perbedaan pekerjaan artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain sebagainya.
- 2) Perbedaan sosial ekonomi artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya dari pada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
- 3) Perbedaan hobi atau kegemaran artinya bagaimana seseorang menggunakan waktu senggangnya.
- 4) Perbedaan jenis kelamin artinya minat wanita dengan pria akan berbeda, seperti pada pla berbelanja.
- 5) Perbedaan usia, artinya setiap manusia memiliki minat yang berbeda terhadap suatu barang atau aktivitas lainnya.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> Dwitya Pratiwi Wulandari, “*faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”, (Skripsi, Sumatra Utara:Universitas Negeri Sumatra Utara, 2018), 49.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena atau kejadian-kejadian yang dialami oleh subjek penelitian misalnya seperti perilaku, pendapat, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistik maupun cara deskripsi dalam bentuk bahasa atau kata-kata yang alamiah dan memanfaatkan metode-metode yang ilmiah.<sup>36</sup> Penelitian ini merupakan penelitian dalam kategori penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengamati sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah secara sistematis dengan mengambil data-data yang ada dilapangan.<sup>37</sup>

Dilihat dari jenis penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif. Dalam jenis penelitian deskriptif ini data yang dihimpun berupa kata-kata, gambar ataupun angka-angka. Sehingga laporan penelitian akan cantumkan kutipan-kutipan data untuk memberikan suatu gambaran tentang laporan tersebut. Data-data yang dihimpun tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen-dokumen atau lain sebagainya.<sup>38</sup>

---

<sup>36</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2021), 6.

<sup>37</sup> *Ibid.*, 26.

<sup>38</sup> Burhan Bunga, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2003), cet ke 2, 39.

Tujuan dari penelitian deskriptif ini yaitu untuk mendeskripsikan secara terperinci dan apa adanya tentang data-data yang ada di lapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan ini, peneliti ingin mengetahui secara langsung kejadian di tempat penelitian tentang bagaimana strategi pelayanan dalam pembukaan rekening secara online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KCP Lumajang.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti menemukan suatu kebenaran yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti untuk memperoleh suatu data atau informasi yang diperlukan. Sebelum dilakukannya suatu penelitian peneliti harus melakukan survei terlebih dahulu. Adapun lokasi yang akan dilakukannya penelitian yaitu BSI KCP Lumajang Ruko Jembatan Merah Jl. Imam Bonjol No.50A, Citrodiwangsan, Kec. Lumajang, Kab. Lumajang.

## **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian merupakan uraian meliputi data apa saja yang ingin diperoleh, siapa saja yang hendak dijadikan informan dan bagaimana data akan diperoleh dan dijamin sehingga validasinya dapat dijamin.<sup>39</sup> Pemilihan subjek penelitian ini menggunakan teknik *Purposive* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.<sup>40</sup> Dalam teknik *Purposive* ini, dengan kecenderungan memilih informan yang dianggap mengetahui informasi secara mendalam dan dapat dipercaya untuk dijadikan sumber data yang terpercaya.

---

<sup>39</sup> Tim Revisi Buku Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 46-47.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 216.

Subjek penelitian dalam penelitian ini meliputi yang pertama Erfi Heru Setiyono sebagai *Branch Manager* di BSI KCP. Lumajang, data yang diperoleh yaitu struktur BSI KCP. Lumajang, tugas dan wewenang, kegiatan operasional bank, dan data lainnya yang berkaitan dengan strategi pelayanan maupun kendala dalam pembukaan rekening online, yang kedua Renendya Putri Andina sebagai *Customer Service* di BSI KCP. Lumajang, data yang diperoleh yaitu data nasabah pembukaan rekening online, data mengenai strategi pelayanan maupun kendala yang dihadapi bank, dan yang terakhir 5 Nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening online BSI KCP. Lumajang yaitu (Suaidi, Ida Fatmawati, Venita, Devi, dan Lia Safitri).

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah langkah yang paling utama dalam melakukan sebuah penelitian, karena sebuah penelitian bertujuan mendapatkan data dari sumber data. Sehingga sebuah teknik pengumpulan data dapat dijalankan dengan berbagai setting sosial dengan mempertimbangkan berbagai cara yang dianggap sesuai dengan penelitian tersebut.<sup>41</sup>

Dengan berdasarkan tujuan penelitian yang akan dilakukan dengan cara dan teknik lapangan yang menggunakan berbagai cara dan pendekatan yang sesuai. Maka, peneliti menggunakan suatu cara pengumpulan data sebagai berikut:

---

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, (Bandung: Alfabeth, 2008), 15.

## 1. Observasi

Menurut Arikunto, dkk. Yang dimaksud dengan observasi adalah pengamatan (pengambilan data) untuk melihat seberapa jauh tindakan yang telah mencapai sasaran.<sup>42</sup> Observasi atau pengamatan merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam membuat sebuah karya ilmiah. Lembar observasi digunakan untuk mengetahui gambaran tentang pelaksanaan pembukaan rekening secara online pada BSI KCP. Lumajang. Hasil dari observasi ini akan dikumpulkan kedalam sebuah laporan secara sistematis dengan mengikuti aturan yang berlaku. Sehingga hasil dari observasi ini untuk mengungkap bagaimana strategi pelayanan pembukaan rekening secara online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KCP. Lumajang.

## 2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan suatu percakapan dengan maksud atau tujuan tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang menjawab atas pertanyaan tersebut. Maksud dari adanya wawancara ini yaitu untuk memperoleh suatu informasi yang berhubungan dengan fakta atau realita, kepercayaan dan lain sebagainya yang diperlukan untuk memenuhi tujuan penelitian.<sup>43</sup> Sehingga dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara terkait dengan Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam

---

<sup>42</sup> Arikunto, dkk, *Penelitian Tindakan Kelas*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 127

<sup>43</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, 186.

Menarik Minat Masyarakat di BSI KCP. Lumajang yang akan mewawancarai *Branch Manager*, *Customer Service* dan 5 nasabah BSI KCP. Lumajang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan menghimpun data-data tertulis yang berisi tentang suatu keterangan atau penjelasan atas suatu fenomena yang valid dan sesuai dengan masalah yang akan diteliti.<sup>44</sup> Dokumentasi ini merupakan suatu pelengkap dari teknis wawancara dan observasi, dokumentasi yang dimaksud disini yaitu mengambil sumber data baik dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang, artikel ilmiah, dan sumber-sumber ilmiah lainnya tentang pembukaan rekening online, maupun buku-buku yang membahas tentang strategi pelayanan dan lain sebagainya.

### E. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan analisis deskriptif kualitatif dengan menjabarkan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan yang telah dilakukan dan selanjutnya mengorganisasikan data, memilih dan memilah data menjadi satuan yang dapat dikelola kemudian diuraikan dengan bahasa yang mudah dipahami kemudian ditarik kesimpulan.<sup>45</sup> Dalam sebuah penelitian kualitatif, data yang didapatkan berasal dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi), dan dilakukan

---

<sup>44</sup> M. Hasbi Umar, *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)* Cet. Ke-2, (Jambi:Syariah Press, 2014), 34.

<sup>45</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi* , 248.

secara berkelanjutan sampai padat datanya. Dalam bukunya sugiyono menyatakan bahwa dalam hal analisis data kualitatif, yang dimaksud dengan analisis data adalah suatu proses mencari dan menyusun secara sistematis atau berurutan data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga dengan mudah dapat dipahami oleh diri kita sendiri maupun orang lain.<sup>46</sup>

Dalam analisis data ini, metode yang digunakan penulis adalah metode deduktif, yaitu pembahasan yang diawali dengan menggunakan teori-teori yang bersifat umum ke khusus. Maksudnya yaitu dengan cara mengamati kejadian-kejadian yang ada dilapangan selanjutnya di analisis dan ditarik kesimpulan. Sehingga, setelah penulis mendapatkan beberapa data yang diperlukan dari hasil penelitian kemudian dianalisis tentang strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KCP. Lumajang.

#### **F. Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan suatu konsep yang menunjukkan keabsahan data dan keadaan suatu data dalam penelitian. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas data dilakukan dengan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang didapatkan melalui beberapa sumber.<sup>47</sup> Adapun langkah-langkah dalam triangulasi sumber yaitu sebagai berikut:

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*, 243.

<sup>47</sup> *Ibid.*, 274

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hadir hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi sepanjang penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan suatu keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari beberapa kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen-dokumen yang berkaitan.<sup>48</sup>

Sehingga berdasarkan teknik triangulasi sumber tersebut dalam penelitian ini yaitu informasi yang dibutuhkan tentang strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat akan membandingkan apa yang dikatakan Branch Manager dengan apa yang dikatakan oleh *Customer Service*, kemudian dibandingkan lagi dengan pernyataan yang dikatakan oleh nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang. Sehingga dapat dilihat kebenaran yang ada didalam penelitian.

#### **G. Tahap-tahap Penelitian**

Tahapan dalam penelitian kualitatif menurut Moleong terdiri dari tiga tahapan yaitu sebagai berikut:<sup>49</sup>

---

<sup>48</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*, 330.

<sup>49</sup> *Ibid.*, 127.

## 1. Tahap Pra Lapangan

Dalam tahap pra lapangan ini, peneliti melakukan beberapa langkah untuk mempersiapkan penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan tersebut yaitu sebagai berikut:

- a. Menyusun rancangan penelitian, yaitu dengan mengajukan judul terlebih dahulu, membuat latar belakang, fokus masalah, tujuan dan manfaat, menyusun matriks penelitian, dan selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing.
- b. Memilih tempat atau objek yang akan dijadikan tempat penelitian.
- c. Mengurus surat izin kepada pihak jurusan Perbankan Syariah UIN KHAS Jember untuk melakukan penelitian.
- d. Mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada kepala BSI KCP. Lumajang.
- e. Menjajaki dan menilai lapangan, maksudnya yaitu berusaha mengenal segala unsur lingkungan sosial dan keadaan yang ada dilapangan.
- f. Memilih dan memanfaatkan informan, yaitu agar dalam waktu yang singkat dapat menjaring banyak informasi yang dibutuhkan.
- g. Menyiapkan perlengkapan penelitian.
- h. Persoalan etika penelitian.

## 2. Tahap Lapangan

Adapun dalam melaksanakan tahap lapangan ini, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Dalam melakukan tahap lapangan ini peneliti menggunakan beberapa

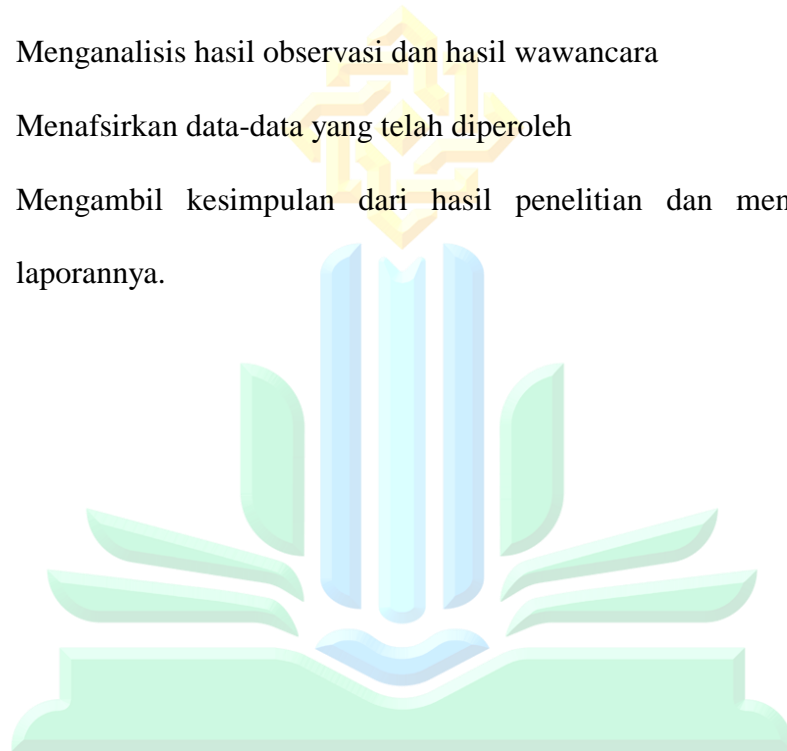


metode untuk mengumpulkan data-data diantaranya metode observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diterapkan dalam BSI KCP. Lumajang.

### 3. Tahap Analisis Data

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap analisis data ini yaitu:

- a. Menganalisis hasil observasi dan hasil wawancara
- b. Menafsirkan data-data yang telah diperoleh
- c. Mengambil kesimpulan dari hasil penelitian dan menuliskan di laporannya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS**

#### **A. Gambaran Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah

Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).<sup>50</sup>

## **2. Lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang Imam Bonjol**

Lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang terletak di Ruko Jembatan Merah Jl. Imam Bonjol No. 50A, Citrodiwangsan, Kecamatan Lumajang, Kabupaten Lumajang. Lokasi BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol ini cukup strategis karena terletak di samping jalan raya dan dapat dijangkau oleh kendaraan apapun. Letak BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Utara/Kiri Kantor : Rumah Warga

Barat/Belakang Kantor : Rumah Warga

---

<sup>50</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada tanggal 30 Mei 2022 pukul 20:30.

Timur/Depan Kantor : Rumah Makan

Selatan/Kanan kantor : Ruko Mebel

### 3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang

Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang Imam Bonjol yaitu sebagai berikut:

Visi :

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Misi :

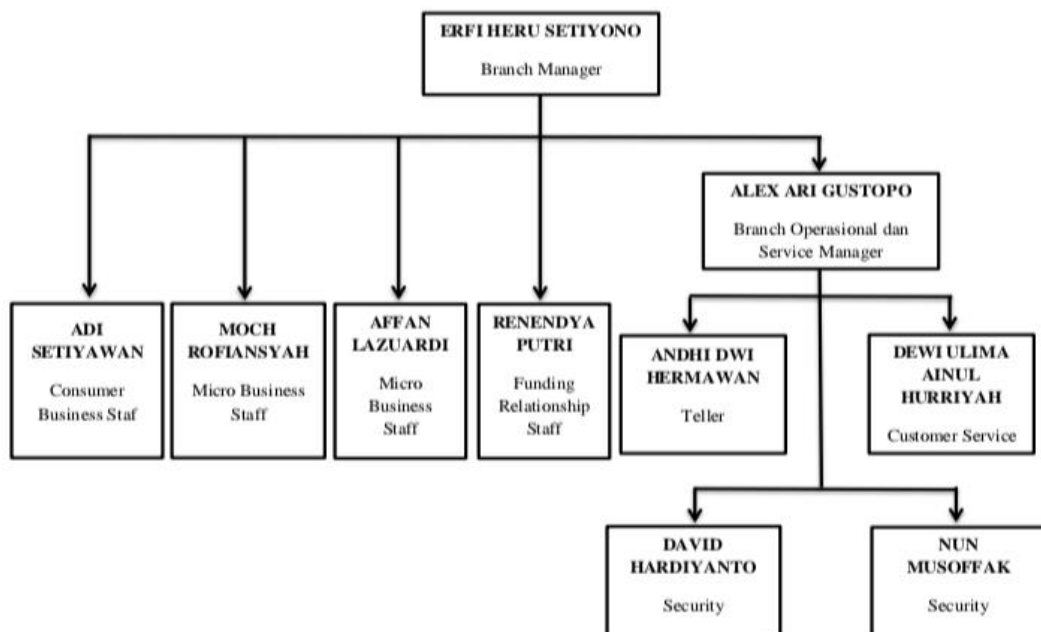
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- c. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- d. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- f. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>51</sup>

<sup>51</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada tanggal 30 Mei 2022 pukul 21.00

#### 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang Imam Bonjol.

Lembaga atau organisasi memiliki sebuah struktur yang berguna untuk memperjelas hubungan antara pimpinan dan anggota yang dipimpinnya. Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan mempermudah kegiatan operasional yang dilakukan sehari-hari oleh BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol agar tidak terlepas dari koordinir serta adanya wewenang dan tanggung jawab. Sehingga, untuk mengetahui tingkatan-tingkatan dalam struktur organisasi pada BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol penulis membuat dalam bentuk bagan pada gambar berikut:

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP. Lumajang



Sumber: Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang Imam Bonjol

Tugas dan Wewenang Jabatan:

a. *Branch Manager*

- 1) Menjaga kualitas pendanaan.
- 2) Membuat koleksi.
- 3) Mengarahkan dan menegaskan tujuan kinerja semua bawahan.
- 4) Mengontrol kualitas dan memastikan risiko operasional.
- 5) Menindak lanjut semua hasil audit (Internal/eksternal).
- 6) Memastikan segala kegiatan operasional memenuhi ketentuan dan juga prudensialitas.
- 7) Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.

b. *Branch Operasional Service dan Service Manager*

- 1) Memastikan transaksi harian operasional apakah sudah sesuai dengan ketentuan dan juga SOP yang sudah ditetapkan.
- 2) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- 3) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai
- 4) Memastikan terlaksananya layanan nasabah secara optimal sesuai dengan standart layanan *Branch Office*.
- 5) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- 6) Pastikan semua kegiatan pendokumentasian, pengelolaan, dan pengarsipan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 7) Mengelola proposal dan infrastruktur kantor cabang.
- 8) Memastikan keaslian dan kewajaran catatan laporan keuangan.
- 9) Memastikan peraturan perusahaan dan internal. Perusahaan yang bergerak di bidang ketenagakerjaan bagi seluruh karyawan suatu cabang.

c. *Consumer Business Staff*

- 1) Meningkatkan pertumbuhan kasa.
- 2) Menjaga kolektibilitas.
- 3) Akusisi atau referral produk lain seperti gadai, pembiayaan lain diluar pembiayaan *consumer*.
- 4) Pencairan griya regular, FLPP, OTO, mitra tuna, dan pensiun.
- 5) Meningkatkan pertumbuhan noa pencairan pembiayaan *consumer*.

d. *Micro Business Staff*

- 1) Meningkatkan pencairan pembiayaan mikro.
- 2) Menjaga kolektibilitas.
- 3) Referral pembiayaan gadai.
- 4) Penambahan noa dan nasabah baru.
- 5) Meningkatkan produktivitas dan pengembangan.

e. *Funding Relationship Staff*

- 1) Mempromosikan dan memasarkan produk bank berupa tabungan, giro dan deposito.
- 2) Membuka rekening tabungan baru atau ekuisis.

- 3) Menjalin hubungan baik kepada nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut.
- 4) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan top up.

f. Teller

- 1) Menerima setoran dari nasabah baik tunai maupun non tunai, kemudian memposting di sistem komputer bank.
- 2) Memeriksa keseluruhan surat aplikasi yang diisi oleh nasabah pada saat melakukan transaksi sebelum diserahkan ke bagian BO.
- 3) Menerima dan mengadministrasikan data-data nasabah yang bersangkutan dengan teller agar menjadi baik dan benar.
- 4) Menyusun serta menginput data ke sistem terkait dengan transaksi yang dilakukan oleh teller kemudian melakukan tutup kas serta menyusun dan menyortir kas, apabila sudah selesai transaksi atau pada saat tutup kas.
- 5) Bertanggung jawab terhadap seluruh transaksi yang masuk dan keluar melalui meja teller, dan banyak lagi tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh teller.

g. *Customer Service*

- 1) Membuat laporan pembukaan dan penutupan akun.
- 2) Memproses aplikasi pembukaan dan penutupan rekening tabungan, rekening transfer, dan rekening deposito.
- 3) Memberikan informasi kepada nasabah tentang produk dan layanan BSI.



- 4) Mengirimkan dokumen bank dan kartu bank yang berharga kepada pelanggan.
- 5) Pemblokiran kartu ATM nasabah atas permintaan nasabah.
- 6) Menyelesaikan segala keluhan para nasabah.
- 7) Melakukan perawatan (*cross-selling* produk dan pengisian ulang) untuk pelanggan yang sudah ada.
- 8) Menerapkan standar pelayanan yang terbaik untuk para nasabah.

h. *Security*

- 1) Memelihara seluruh peralatan dan perlengkapan *security* dibawah tanggung jawabnya.
- 2) Menjaga ketertiban dan juga keamanan dikawasan lingkungan kerja.
- 3) Memberikan layanan dan keamanan terbaik kepada pelanggan sesuai dengan peraturan dan standar layanan yang diterapkan.
- 4) Melakukan tugas pengawasan barang-barang berharga, uang, dan dokumen-dokumen penting.
- 5) Memarkir kendaraan dengan baik diarea kantor.
- 6) Memastikan antrean pelanggan di ruang kasir bersih dan rapi.
- 7) Memastikan mesin kasir lengkap dan rapi (aplikasi, prospektus, dll).
- 8) Memastikan kebersihan, kenyamanan, dan ketertiban ruangan ATM.

## 5. Kegiatan Pokok Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang

Kegiatan usaha Bank Umum Syariah pun meliputi :

- a. Menghimpun dana dalam bentuk Simpanan berupa Giro, Tabungan, atau bentuk lain yang disamakan dengan itu berdasarkan Akad wadi'ah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- b. Menghimpun dana dalam bentuk Investasi berupa Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad mudharabah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- c. Menyalurkan Pembiayaan bagi hasil berdasarkan Akad mudharabah, murabahah, salam, istishna', musyarakah, qardh, atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- d. Menyalurkan Pembiayaan penyewaan barang bergerak atau tidak bergerak kepada Nasabah berdasarkan Akad ijarah dan/atau sewa beli dalam bentuk ijarah muntahiya bittamlik atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- e. Melakukan pengambilalihan utang berdasarkan Akad hawalah atau Akad lain yang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah.
- f. Melakukan kegiatan usaha kartu debit dan/atau kartu pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah.
- g. Membeli, menjual, atau menjamin atas risiko sendiri surat berharga pihak ketiga yang diterbitkan atas dasar transaksi nyata berdasarkan

Prinsip Syariah, antara lain, seperti Akad ijarah, musyarakah, mudharabah, murabahah, kafalah, atau hawalah.

- h. Membeli surat berharga berdasarkan Prinsip Syariah yang diterbitkan pemerintah dan/atau Bank Indonesia.
- i. Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan pihak ketiga atau antarpihak ketiga berdasarkan Prinsip Syariah.
- j. Melakukan Penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu Akad yang berdasarkan Prinsip Syariah.
- k. Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga berdasarkan.
- l. Memindahkan uang, baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan Nasabah.
- m. Melakukan fungsi sebagai Wali Amanat berdasarkan Akad wakalah.
- n. Memberikan fasilitas letter of credit atau bank garansi berdasarkan Prinsip Syariah.
- o. Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan di bidang perbankan dan di bidang sosial sepanjang tidak bertentangan dengan Prinsip Syariah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## 6. Logo BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol

Gambar 4.2 Logo BSI KCP. Lumajang



### B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian dan analisis data adalah deskripsi berdasarkan output sebuah penelitian dengan mengacu pada fokus penelitian dan kerangka teoritik serta data yang ada pada objek penelitian. Penyajian dan analisis data ini memuat mengenai deskripsi data dan temuan yang diperoleh dengan memakai beberapa metode diantaranya yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk memperoleh data yang berkaitan dan mendukung dalam penelitian ini. Setelah melalui proses peralihan data dengan menggunakan berbagai metode yang digunakan mulai berdasarkan data yang luas dan bersifat umum hingga data yang mulai mengerucut. Dan pada akhirnya sampailah pada pemberhentian meraih data, lantaran data yang diperoleh telah dipercaya bisa mewakili (representatif).

#### 1. Strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Lumajang

Pembukaan rekening online merupakan program tabungan dari BSI KCP. Lumajang yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk

simpanan yang dapat ditarik kapan saja. Dengan adanya pembukaan rekening online ini tentunya bank harus memberikan suatu strategi pelayanan agar dapat menarik minat nasabah. Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu. Minat dapat mempengaruhi sejauh mana nasabah tertarik untuk melakukan pembukaan rekening secara online tersebut.

Pembukaan rekening secara online di BSI KCP. Lumajang dijalankan dengan menggunakan *BSI Mobile*. Dalam melakukan pembukaan rekening secara online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah di BSI KCP. Lumajang diharapkan dapat menarik minat masyarakat. Dalam melakukan pembukaan rekening secara online ini minat tidak akan muncul begitu saja tentunya ada sesuatu yang mempengaruhi baik dari segi informasi maupun dari pelayanan yang diberikan.

“Dalam pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang ini mbak setiap bulannya itu mengalami naik turun mbak akan tetapi kami dalam setiap bulannya itu ada target mbak, kita menargetkan 100 rekening setiap bulannya dan alhamdulillah kami setiap bulannya mencapai target. Jika dilihat dari pembukuan di tahun 2022 ini jumlah pembukaan rekening di BSI pada bulan januari itu terdapat 100 nasabah, pada bulan februari terdapat 111 nasabah mbak, terus pada bulan maret terdapat 123 nasabah, pada bulan april itu terdapat 100 nasabah, dan pada bulan mei kemarin terdapat 133 nasabah mbak, jadi terkadang melebihi target juga mbak”.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Renendya Putri Andina, *Wawancara*, Lumajang, 2 Juni 2022.

Sehingga dari hasil wawancara diatas tentang jumlah nasabah pembukaan rekening di BSI KCP. Lumajang dapat disimpulkan dalam tabel sebagaimana berikut:

Tabel 4.1  
Data Nasabah Pembukaan Rekening Online BSI KCP.  
Lumajang Tahun 2022

BULAN	DATA NASABAH
Januari	100
Februari	111
Maret	123
April	100
Mei	133

Sumber: Wawancara dengan *Customer Service* BSI KCP. lumajang

Berdasarkan tabel 4.1 pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang tahun 2022 diatas dapat dijelaskan bahwa pada bulan januari terdapat 100 nasabah, pada bulan februari terdapat peningkatan yaitu 111 nasabah, pada bulan maret terdapat 123, adapun pada bulan april terdapat penurunan yaitu 100 nasabah, dan pada bulan mei terdapat peningkatan kembali menjadi 133 nasabah.

Berdasarkan wawancara Renendya Putri Andina sebagai *Customer Service* di BSI KCP. Lumajang dapat disimpulkan bahwasannya pembukaan rekening di BSI KCP. Lumajang mengalami naik turun atau fluktuatif hal tersebut dapat terjadi karena kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP. Lumajang.

Strategi pelayanan merupakan suatu proses atau planning BSI KCP. Lumajang tentang bagaimana menyikapi suatu keadaan dan peristiwa dan

mampu keluar dari keadaan tersebut agar tidak tersaing dengan bank-bank lain disekitarnya.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dituturkan oleh Bapak Erfi Heru Setiyono selaku *Branch Manager* di BSI KCP. Lumajang yang menyatakan bahwa:

“Kalo dalam pembukaan rekening secara online ini mbak, strategi pelayanan yang kami lakukan agar menarik minat nasabah yaitu yang pertama, dengan melakukan program referral, maksudnya yaitu pihak bank memberikan imbalan atau hadiah kayak semacam E-Money yang akan masuk ke rekening mereka gitu mbak karena merekomendasikan pembukaan rekening di BSI ini, yang kedua yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat seperti di kemenag atau lain sebagainya”.<sup>53</sup>

Kemudian Mbak Renendya Putri Andina selaku *Customer Service* menambahkan bahwa:

“Strategi pelayanan yang dilakukan oleh bank agar bisa menarik minat nasabah untuk melakukan pembukaan rekening online ini ya dengan bersikap sopan dan ramah mbak, senyum kepada para nasabah yang datang, menyapa dengan ramah agar nasabah merasa nyaman, juga membantu segala keluhan dari para nasabah dengan baik, selain itu juga kami melakukan promosi di media online seperti televisi, FB, IG dan juga kami juga menyebarkan brosur mbak”.<sup>54</sup>

Jadi dapat disimpulkan dari pernyataan diatas bahwa BSI KCP. Lumajang sudah melakukan berbagai strategi pelayanan agar dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pembukaan rekening secara online di BSI KCP. Lumajang.

Selanjutnya selain wawancara kepada pihak bank BSI KCP. Lumajang, penulis juga wawancara kepada 5 nasabah yang melakukan

<sup>53</sup> Erfi Heru Setiyono, *Wawancara*, Lumajang, 2 Juni 2022.

<sup>54</sup> Renendya Putri Andina, *Wawancara*, Lumajang, 2 Juni 2022

pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang diantaranya sebagai berikut:

Pernyataan yang disampaikan oleh Bapak Suaidi selaku nasabah di BSI KCP. Lumajang yang menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang saya rasakan selama saya menjadi nasabah di BSI KCP. Lumajang cukup baik, mbak CS nya ramah, bisa menjelaskan dengan baik apa yang saya tanyakan gitu sih mbak”.<sup>55</sup>

Berdasarkan wawancara yang telah peneliti lakukan kepada Bapak Suaidi dapat diketahui bahwa nasabah merasa cukup baik dengan pelayanan yang telah BSI berikan. Hal tersebut juga disampaikan oleh Mbak Ida Fatmawati yang menyatakan bahwa:

“Saya pengguna baru rekening BSI mbak, kalo semenjak saya jadi nasabah di BSI pelayanannya cukup baik, juga ramah, pas baru datang itu disambut dengan senyum dan salam dan prosesnya pun cepat mbak pas saya melakukan transaksi”.<sup>56</sup>

Selain pernyataan yang disampaikan oleh Mbak Ida Fatmawati bahwasannya Mbak Venita juga menyatakan bahwa:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh bank sangat baik, dapat menyampaikan informasi dengan baik dan *Customer Service* nya juga sangat ramah, membuat saya nyaman”.<sup>57</sup>

Selanjutnya selain pernyataan yang disampaikan oleh Mbak Venita bahwasannya mengenai pelayanan BSI juga disampaikan oleh Mbak Devi yang menyatakan bahwa:

“Saya sudah lama menggunakan rekening BSI ini mbak, sebelum saya menggunakan rekening BSI saya dulu menggunakan BNI Syariah, namun semenjak merger saya beralih menggunakan

<sup>55</sup> Suaidi, *Wawancara*, Lumajang, 5 Juni 2022.

<sup>56</sup> Ida Fatmawati, *Wawancara*, Lumajang, 5 Juni 2022.

<sup>57</sup> Venita, *Wawancara*, Jember, 8 Juni 2022.



tabungan BSI. Yang saya liat strategi pelayanan yang bank lakukan yaitu melakukan promosi mengenai produk pembukaan rekening secara online agar nasabah dapat dengan mudah melakukan pembukaan rekening melalui HP dan juga pelayanannya sangat ramah, dan tempatnya juga nyaman”.<sup>58</sup>

Berdasarkan hasil wawancara Mbak Devi yang telah peneliti lakukan dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang sangat ramah, melakukan promosi mengenai pembukaan rekening online tersebut dan tempatnya nyaman. Hal tersebut juga serupa dengan pernyataan yang dikatakan oleh Mbak Lia Safitri bahwa:

“Kalo pelayanan yang saya rasakan selama saya menjadi nasabah di BSI ini sangat baik, ramah, sopan dan santun, juga dapat menjelaskan keluhan yang saya tanyakan dengan baik dan mudah difahami dan tempatnya nyaman bersih”.<sup>59</sup>

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan pernyataan yang telah disampaikan oleh 5 nasabah BSI KCP. Lumajang bahwa pelayanan yang telah BSI KCP. Lumajang lakukan dalam pembukaan rekening online ini yaitu dikatakan cukup baik, karena pelayanan yang diberikan dapat dilihat dari lima dimensi yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

---

<sup>58</sup> Devi, *Wawancara*, Jember, 9 Juni 2022.

<sup>59</sup> Lia Safitri, *Wawancara*, Lumajang, 8 Juni 2022.

## 2. Kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online

Dengan pesatnya kemajuan teknologi saat ini yang semakin maju dan canggih tentunya terdapat sisi positif dan negatifnya.

Hal tersebut serupa dengan apa yang disampaikan oleh Bapak Erfi Heru Setiyono selaku *Branch Manager* BSI KCP. Lumajang menyatakan bahwa:

“Dimasa sekarang ini yang serba digital tentunya ada sisi baik buruknya, enakya kalau serba digital dapat memperluas jaringan bank. Akan tetapi juga ada kendala yang dihadapi oleh pihak bank seperti masyarakat banyak yang belum paham akan tata cara pembukaan rekening online tersebut mbak”.<sup>60</sup>

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh Heru Setiyono selaku *Branch Manager* BSI KCP. Lumajang dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi oleh pihak bank yaitu banyak nasabah yang belum paham tentang tata cara pembukaan rekening tersebut. Hal tersebut serupa dengan pernyataan yang disampaikan oleh Renendya Putri Andina selaku *Customer Service* yang menyatakan bahwa:

“Kalau kendala yang dihadapi oleh pihak bank tentunya ada, seperti kendala dari HP nasabah yang memorinya penuh tidak bisa download aplikasi BSI Mobile, jaringan yang tidak stabil, dan juga banyak yang belum paham tata cara pembukaan rekening online itu sendiri”.<sup>61</sup>

Kemudian selain pernyataan yang disampaikan oleh *Branch Manager* dan *Customer Service* BSI KCP. Lumajang peneliti juga

<sup>60</sup> Erfi Heru Setiyono, *Wawancara*, Lumajang, 2 Juni 2022.

<sup>61</sup> Renendya Putri Andina, *Wawancara*, 2 Juni 2022.

melakukan wawancara ke 5 nasabah yang melakukan pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang.

Menurut pernyataan dari Bapak Suaidi mengenai kendala yang dihadapi dalam pembukaan rekening online ini yang menyatakan bahwa:

“Kalo kendalanya sih itu mbak saya agak kesulitan dalam pengaplikasian pembukaan rekening secara online ini mbak so’alnya saya gak begitu paham HP android mbak”.<sup>62</sup>

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Bapak Suaidi dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi yaitu kesulitan dalam pengaplikasian HP *Android*. Hal tersebut serupa dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ida Fatmawati menyatakan bahwa:

“Kalo kendala yang saya hadapi dalam pembukaan rekening online ini alhamdulillah tidak ada, akan tetapi agak lemot jadi butuh banyak sinyal mbak”.<sup>63</sup>

Jadi dapat disimpulkan dari hasil wawancara Mbak Ida Fatmawati bahwa kendala dalam pembukaan rekening online ini berasal dari jaringan yang tidak stabil. Hal tersebut serupa dengan pernyataan dari Mbak Venita yang menyatakan bahwa:

“Kalo kendala yang saya alami itu dari sinyal mbak, jadi prosesnya lemot dalam pembukaan rekening ini sehingga harus membutuhkan banyak sinyal”.<sup>64</sup>

Kemudian selain pernyataan dari Mbak Venita juga terdapat pernyataan yang disampaikan oleh Mbak Devi menyatakan bahwa:

“Kendalanya berasal dari jaringan sih mbak, terkadang kan setiap wilayah masing-masing tingkat sinyalnya berbeda-beda, kemudian juga yang tidak tidak memahami akan teknologi seperti pembukaan

---

<sup>62</sup> Suaidi, *Wawancara*, Lumajang, 5 Juni 2022.

<sup>63</sup> Ida Fatmawati, *Wawancara*, Lumajang, 5 Juni 2022.

<sup>64</sup> Venita, *Wawancara*, Jember, 9 Juni 2022.

rekening online melalui HP, tentunya akan bingung dengan banyaknya pilihan jawaban dan menu”.<sup>65</sup>

Jadi berdasarkan hasil wawancara dari Mbak Devi dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi dalam pembukaan rekening online ini berasal dari sinyal dan banyak yang tidak memahami teknologi sehingga kesulitan dalam melakukan pembukaan rekening online. Hal tersebut serupa dengan pernyataan yang disampaikan Mbak Lia Safitri menyatakan bahwa:

“Kalo kendalanya itu dari sinyal yang tidak memadai terus web yang eror, juga terkendala dari HP yang tidak mencukupi ruang penyimpanan mbak”.<sup>66</sup>

Jadi berdasarkan wawancara terhadap 5 nasabah BSI KCP. Lumajang dapat disimpulkan bahwa dalam pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang kendala yang dihadapi mayoritas berasal dari gangguan sinyal yang tidak stabil. Selain itu kendalanya juga berasal dari ruang penyimpanan yang tidak cukup dan masih banyak nasabah yang tidak bisa bagaimana tata cara pembukaan rekening online tersebut.

### **C. Pembahasan Temuan**

Pada tahap ini penulis akan menguraikan hasil dari seluruh data yang penulis kumpulkan dari lapangan, selanjutnya yang penulis akan lakukan adalah pembahasan hasil penelitian:

---

<sup>65</sup> Devi, *Wawancara*, Jember, 9 Juni 2022.

<sup>66</sup> Lia Safitri, *Wawancara*, Lumajang, 8 Juni 2022.

## **1. Strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Lumajang**

Strategi pelayanan merupakan suatu proses planning untuk menyikapi suatu keadaan dan realita dengan memberi solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut guna menghadapi peluang dan ancaman dari luar. Dalam suatu perbankan harus lebih berinovasi untuk menciptakan sesuatu yang baru agar tidak kalah saing dengan bank-bank lainnya.

BSI KCP. Lumajang untuk menjaga intensitas atau citra perusahaan yaitu dengan memberikan suatu pelayanan yang optimal. Karena dengan memberikan pelayanan yang optimal akan memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang akan didapatkan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah peneliti lakukan bahwasannya pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang mengalami naik turun atau fluktuatif. Hal demikian terjadi lantaran kurang maksimalnya suatu pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang. Adapun dalam melakukan strategi pelayanan BSI KCP. Lumajang berupaya untuk memberikan suatu pelayanan yang baik kepada calon nasabahnya agar dapat menarik minat masyarakat untuk melakukan pembukaan rekening online diantaranya sebagaimana berikut:

Melakukan program referral, yaitu taktik pemasaran yang bisa mendorong pelanggan untuk mengajak pelanggan baru lainnya. Adapun program referral yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang yaitu dengan

memberikan bonus atau semacam *E-Money* yang masuk ke rekening nasabah lama yang mengajak nasabah baru tersebut. Sehingga adanya program ini nasabah akan tertarik dalam melakukan pembukaan rekening online. Adanya program referral yang ada di BSI KCP. Lumajang sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu *Emphaty* (Empati) dimana merupakan suatu bentuk perhatian kepada nasabah karena faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah dengan memahami nasabah tersebut.<sup>67</sup>

Bersikap ramah, sopan dan santun, setiap karyawan perbankan harus bersifat ramah, sopan, dan santun terhadap para nasabahnya dalam melaksanakan suatu pelayanan. Karena dengan sikap yang ramah, sopan dan santun nasabah akan merasakan nyaman ketika melakukan transaksi seperti melakukan pembukaan rekening, konsultasi mengenai kendala-kendala yang dihadapi dan lain sebagainya. Bersikap ramah, sopan, dan santun yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut konsep *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu *Assurance* (Kepastian atau Jaminan) dimana kemampuan untuk menangani keluhan para pelanggan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk

---

<sup>67</sup> Rambat Lapiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), 217.

memberikan suatu pelayanan yang ramah dan sopan, dan meningkatkan karakteristik yang kredibel.<sup>68</sup>

Melakukan promosi, di era yang semakin pesat ini semua serba canggih, dengan adanya teknologi ini tentunya sangat bermanfaat bagi perbankan agar memperluas jaringan dalam melakukan suatu promosi salah satunya seperti promosi dalam pembukaan rekening online yang dilakukan lewat televisi, *Facebook*, *Instagram* dan juga menyebar brosur agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas. Penyebaran informasi yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu *Realibility* (Keandalan) dimana kemampuan untuk mengukur kredibilitas perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan program promosi yang telah disosialisasikan.<sup>69</sup>

Mampu menangani segala keluhan, BSI KCP. Lumajang berusaha semaksimal mungkin memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para nasabahnya agar merasa nyaman. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP. Lumajang juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut *ServQual* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu *Responsiveness* (Daya Tangkap) dimana kemampuan staf yang bertugas untuk menanggapi pertanyaan pelanggan,

---

<sup>68</sup> *Ibid.*, 217.

<sup>69</sup> *Ibid.*, 217.

selalu siap, bersedia membantu pelanggan dalam kesulitan mereka, menyelesaikan keluhan pelanggan.<sup>70</sup>

Sarana dan Prasarana, dalam melaksanakan kualitas pelayanan sarana dan prasarana harus diperhatikan agar dapat membuat nasabah nyaman. BSI KCP. Lumajang dalam hal ini berusaha agar dapat memenuhi sarana dan prasarana yang diinginkan oleh nasabah baik dalam kondisi bangunan, parkir, AC dan lain sebagainya. Dalam hal ini sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut *ServQual (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu *Tangible (Bukti Langsung atau Hal-hal yang terlihat)*.<sup>71</sup>

Sehingga dapat diketahui bahwa strategi pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP. Lumajang sudah sesuai dengan dimensi kinerja pelayanan. Dengan kelima dimensi kinerja pelayanan tersebut dapat membuat pelanggan merasa senang, nyaman dan puas dalam melakukan transaksi. Hal inilah yang dapat membuat bank dapat bersaing dengan bank lainnya dan bank telah membuktikan bahwa bank mampu memaksimalkan kepuasan nasabah dan meminimalkan kekecewaan.

## **2. Kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online**

Di era yang serba digital ini tentunya semua hal dilakukan dengan sistem digital, salah satunya dalam melakukan pembukaan rekening tabungan yang dilakukan secara online. Dalam melakukan pembukaan

---

<sup>70</sup> *Ibid.*, 217.

<sup>71</sup> *Ibid.*, 216.



rekening yang dilakukan secara online tentunya tidak luput dari suatu kendala atau masalah yang dihadapi.

Dalam pembukaan rekening online ini bagi nasabah selain memberikan kemudahan juga membuka peluang lain adanya kejahatan dalam perbankan. Biasanya nasabah yang mengalami akan kerugian tersebut ialah nasabah yang lemah akan teknologi.

Dampak positif yang dapat dirasakan adanya pembukaan rekening online ini ialah meningkatkan kemudahan dan kelancaran operasional perbankan sehingga dapat memberikan kualitas layanan yang bermutu tinggi kepada nasabah, secara internal dapat mendorong peningkatan produktivitas kerja, mempermudah nasabah bertransaksi dalam segi efisiensi waktu dan tempat, memperluas jaringan bank dalam pemanfaatan teknologi digital secara efektif.

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh bahwasannya kendala yang dihadapi dalam pembukaan rekening online di BSI KCP.

Lumajang yaitu sebagaimana berikut:

- a. Sinyal yang tidak mendukung, merupakan salah satu faktor utama yang menjadi penyebab adanya kendala dalam melakukan pembukaan rekening online ini.

Dengan adanya kendala tersebut BSI KCP. Lumajang berupaya untuk memberikan kenyamanan kepada calon nasabahnya, sehingga dalam hal ini solusi yang dilakukan oleh BSI KCP. Lumajang untuk

menindaklanjuti kendala tersebut yaitu dengan memberikan fasilitas wifi bagi calon nasabah yang terdapat gangguan sinyal.

- b. Ruang penyimpanan HP yang penuh, merupakan salah satu kendala dalam melakukan pembukaan rekening online ini karena tidak adanya ruang penyimpanan sehingga tidak dapat mendownload aplikasi BSI *Mobile*.

Adapun dalam menindaklanjuti kendala ruang penyimpanan yang tidak cukup tersebut BSI KCP. Lumajang belum memiliki solusi yang tepat untuk kendala tersebut.

- c. Masih banyak masyarakat yang tidak memahami bagaimana tata cara dalam melakukan pembukaan rekening tabungan secara online.

Dalam menindaklanjuti adanya kendala tersebut BSI KCP. Lumajang menyediakan brosur tata cara pembukaan rekening online untuk disebar luaskan agar banyak masyarakat yang paham bagaimana tata cara dalam melakukan pembukaan rekening secara online.

- d. Banyak masyarakat yang tidak paham dalam mengaplikasikan *Android*.

Sedangkan dalam menindaklanjuti kendala tersebut BSI KCP. Lumajang berupaya untuk membantu masyarakat yaitu dengan membantu dalam memasukkan data-data yang dibutuhkan dalam pembukaan rekening online tersebut.

Hasil analisis data diatas juga terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh Annisa Vebrianty bahwa kendala yang dialami dalam

pembukaan rekening online tersebut faktor utamanya berasal dari jaringan sebagaimana berikut:

- 1) Mengenai kondisi VSAT (Jaringan Vertikal Satelit) adalah jaringan komunikasi yang sering kali menjadi penghambat, karena teknologi yang canggih yang digunakan bank belum dapat memberikan kenyamanan yang maksimal bagi nasabahnya.
- 2) Sumber daya manusia yang kurang mendukung, maksudnya diharuskan untuk melakukan *video call* untuk memastikan data-data yang telah dimasukkan benar dan sesuai sekaligus melakukan wawancara singkat dengan pihak bank terkait data pribadi yang telah dimasukkan.<sup>72</sup>

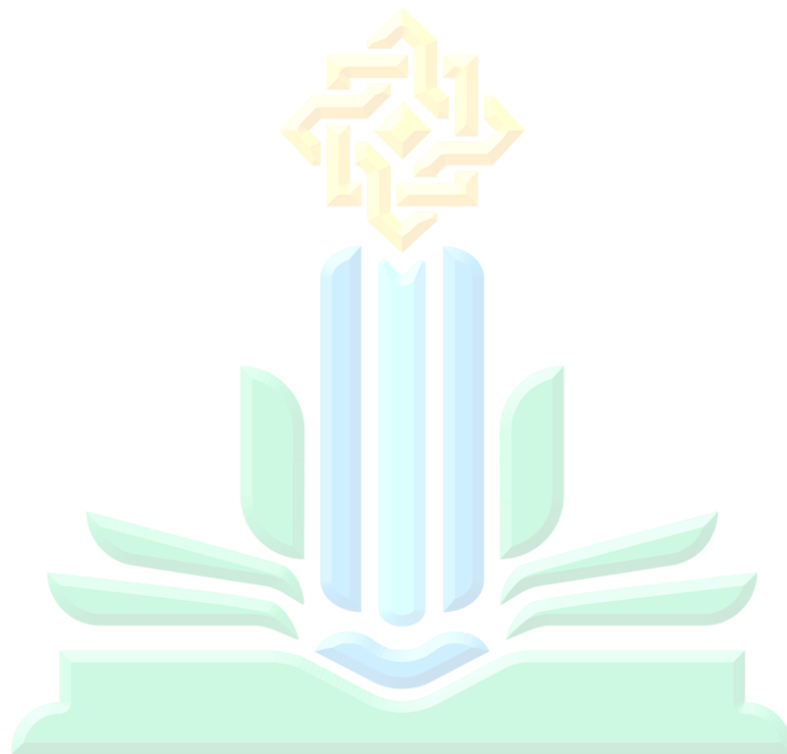
Sehingga dari pemaparan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam melakukan pembukaan rekening online ini kendala yang dihadapi faktor utamanya disebabkan oleh jaringan atau sinyal yang tidak stabil serta banyak masyarakat yang belum paham tentang pembukaan rekening online ini karena kurangnya edukasi atau penyebaran informasi tentang pembukaan rekening online tersebut.

Pada hakikatnya dalam penggunaan sistem teknologi dalam perbankan adalah untuk lebih efisien dalam melakukan kegiatan dan juga dapat memberikan suatu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk lebih efisien dalam melakukan kegiatan perbankan, selain pemilihan yang tepat terhadap aplikasi

---

<sup>72</sup> Annisa Vebrianty, “*Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk*”, (Skripsi, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021). 79.

teknologi tersebut, juga harus diperhatikan juga sumber daya manusia sebagai suatu pendukung dari adanya teknologi tersebut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan penelitian, pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan dan telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Namun secara garis besar kesimpulan yang dapat penulis paparkan yaitu sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Lumajang. Adapun strategi pelayanan yang dilakukan yaitu sebagai berikut: 1). Melakukan program referral, yaitu taktik pemasaran yang bisa mendorong pelanggan untuk mengajak pelanggan baru lainnya. 2). Bersikap ramah, sopan dan santun. 3). Melakukan promosi. 4). Mampu menangani segala keluhan. 5). Sarana dan prasarana.
2. Kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam pembukaan rekening online di BSI KCP. Lumajang yaitu sebagai berikut:
  - a. Sinyal yang tidak mendukung, merupakan salah satu faktor utama yang menjadi penyebab adanya kendala dalam melakukan pembukaan rekening online ini.

- b. Ruang penyimpanan HP yang penuh, merupakan salah satu kendala dalam melakukan pembukaan rekening online ini karena tidak adanya ruang penyimpanan sehingga tidak dapat mendownload aplikasi BSI Mobile.
- c. Masih banyak masyarakat yang tidak memahami bagaimana tata cara dalam melakukan pembukaan rekening tabungan secara online
- d. Banyak masyarakat yang tidak paham dalam mengaplikasikan *Android*.

## **B. Saran**

Setelah penulis melakukan penelitian pada BSI KCP. Lumajang ada beberapa saran tentang strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online yaitu sebagai berikut:

1. BSI KCP. Lumajang perlu melakukan adanya evaluasi kembali mengenai strategi pelayanan yang diberikan agar dapat menjadikan nasabah tambah puas dengan pelayanan yang diberikan dan dapat menjaga citra perusahaan dimata para nasabah dan juga mempertimbangkan solusi atas kendala yang ada.
2. Dalam melakukan promosi BSI KCP. Lumajang perlu melakukan adanya tinjauan kembali agar dapat menjangkau kesemua kalangan dan melakukan berbagai inovasi agar dapat menarik minat nasabah juga tidak kalah saing dengan bank-bank lainnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dikembangkan lagi dari judul penelitian ini agar dapat mengetahui lebih dalam mengenai pembukaan

rekening online bukan hanya dalam strategi pelayanan yang diberikan akan tetapi juga dalam strategi pemasaran yang dilakukan agar menjadikan nasabah minat dengan pembukaan rekening online tersebut.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfur Rohma. 2020. *Strategi Promosi dan Prosedur Pembukaan Rekening Deposito Pada Bank Jatim Kantor Kas Pemkot Malang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah. Malang.
- Anang Kusuma. 2020. *Strategi Pelayanan Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo*. Skripsi. IAIN. Jember
- Andina, Renendya Putri. 2022. *Wawancara*. Lumajang.
- Arikunto, dkk. 2008. *Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arifin, Zainul. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Tangerang: Azkia Publiker.
- Annisa Vebrianty. 2021. *Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta.
- Ary Muthia. (2017). *Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan*. Skripsi. Universitas Sumatra Utara. Medan.
- Antonio, Muhammad Syafi'i. 1999. *Bank Syariah Suatu Pengenalan Umum*. Jakarta: Tazkia Institute.
- Bella Pertiwi et al. (2021). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online pada Bank Syariah di Kota Bogor*. *Jurnal Nisbah*. 7 (1). 15-22.
- Bunga, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada. cet ke 2.
- Devi. 2022. *Wawancara*. Jember.
- Dwitya Pratiwi Wulandari. 2018. *faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*. Skripsi. Sumatra Utara: Universitas Negeri Sumatra Utara.
- Fatmawati, Ida. 2022. *Wawancara*. Lumajang.



- Febriani Trisna. 2014. *Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)*. Jurnal Bisnis University. 5 (1). 350-360.
- Gusti Vienna Nuswantara. 2021. *Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Pencapaian Target Funding Officer di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin*. Skripsi. Banjarmasin:UIN Antasari.
- Heru Sagita. 2021. *Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI KCP Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah))*. Skripsi. IAIN. Tulungagung.
- Iskandar, Syamsul. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: In Media.
- Indra Cahyana. 2019. *Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form Pada BRI Syariah Ke Semarang)*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Karim, Adiwarmen A. 2014. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. ed-5. cet.10. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Kresna, (24 Agustus 2017), "Pengertian Manfaat Penelitian (Skripsi dan Tesis)", <https://konsultaskripsi.com/2017/08/24/pengertian-manfaat-penelitian-skripsi-dan-tesis/> diakses pada tanggal 27 September 2021 pukul 21:18 WIB.
- Lapiyoadi. Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- L.J, Moleong. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Lisa Ananda. 2021. *Stategi Pemasaran Pembukaan Rekening Online Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Panjang*. Skripsi. IAIN. Batu Sungkar.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP YKPN.
- Moh Dendy Irawan. 2020. *Pengaruh Kualitas Layanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Banking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota*. Skripsi. Universitas Airlangga. Surabaya.

- Nilasari, Senja. 2014. *Manajemen Strategi Itu Gampang*. Jakarta Timur: Dunia Cerdas.
- Norjanah. 2020. *Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP. A. Yani Banjarmasin*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Antasari. Banjarmasin.
- Putri Dwi Cahyani. 2016. *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*. Jurnal Bisnis dan Manajemen. 6 (2). 151-162.
- Rachman, Marjoni. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Tahta Media Group.
- Ratminto dan winarsih, Atik Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Safitri, Lia. 2022. *Wawancara*. Lumajang.
- Setiyono, Erfi Heru. 2022. *Wawancara*. Lumajang.
- Suaidi. 2022. *Wawancara*. Lumajang.
- Sri Atun Chasanah. 2015. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (Persero) Rayon Purbalingga*. Skripsi. Purwokerto: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Suhendi, Hendi. 2007. *Fiqih Muamalah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeth.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Syafe'i, Rachmat. 2001. *Fiqih Muamalah*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tim Revisi Buku Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember. 2018. "*Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Umar, M. Hasbi. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi (Edisi Revisi)*. Cet. Ke-2. Jambi:Syariah Press.
- Venita. 2022. *Wawancara*. Jember.

Widhi Ariyo Bimo. 2020. *Perosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah mandiri KCP Bogor Pomad*. Jurnal Keungan & Perbankan. 8 (2). 79-85.

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) di akses pada tanggal 28 September 2021 pukul 20:36.

Yusron Musthafa Kamal. 2016. *Startegi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*. Skripsi. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta.

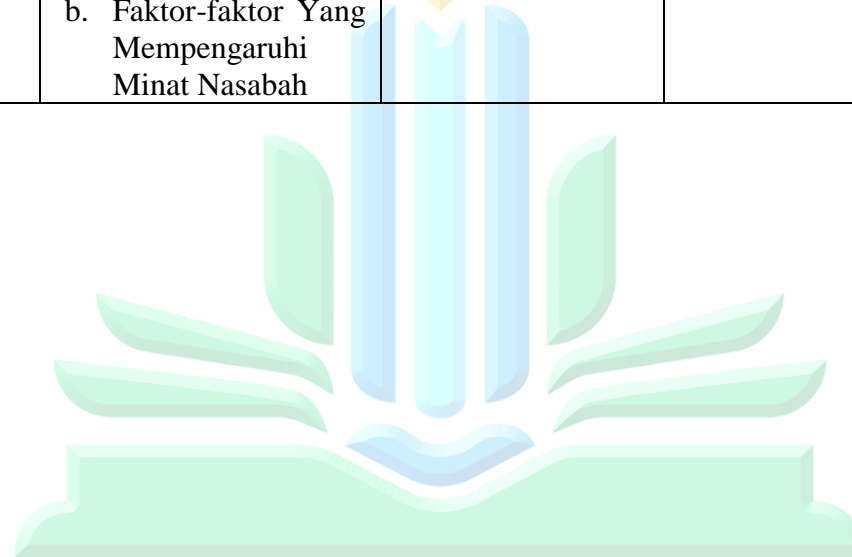


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

### Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Konsep Strategi</li> <li>2. Konsep Pelayanan</li> <li>3. Mudharabah</li> <li>4. Tabungan Mudharabah Bank Syariah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian Strategi</li> <li>b. Macam-macam Strategi</li> <li>a. Pengertian Pelayanan</li> <li>b. Standar Pelayanan</li> <li>c. Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)</li> <li>a. Pengertian Mudharabah</li> <li>b. Dasar Hukum Mudharabah</li> <li>c. Jenis-jenis Mudharabah</li> <li>a. Pengertian Tabungan</li> <li>b. Pengertian Tabungan Mudharabah</li> <li>c. Rekening Tabungan Mudharabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informan               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Branch Manajer</li> <li>b. Customer Service</li> <li>c. Nasabah</li> </ol> </li> <li>2. Dokumentasi</li> <li>3. Kepustakaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendekatan Kualitatif (Deskriptif)</li> <li>2. Jenis Penelitian: Lapangan</li> <li>3. Metode Pengumpulan Data:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>4. Keabsahan Data: Triangulasi Sumber</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana staregi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KCP lumajang?</li> <li>2. Apa saja kendala yang dialami oleh pihak Bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online?</li> </ol>

	5. Layanan Digital	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian Layanan Digital</li> <li>b. Macam-macam Layanan Digital</li> </ul>			
	6. Minat Nasabah	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pengertian Minat Nasabah</li> <li>b. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah</li> </ul>			



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
 J E M B E R

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Firdausyih

NIM : E20181097

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : UIN KHAS Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini yang berjudul “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang” adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Jember, 23 Agustus 2022  
Saya yang menyatakan

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E



**Nurul Firdausyih**  
**NIM.E20181097**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [uinkhas@gmail.com](mailto:uinkhas@gmail.com) Website: <http://uinkhas.ac.id>

Nomor : B-558/UIN.20/7.a/PP.00.9/10/2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

18 Oktober 2021

Yth. Kepala Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang  
Jl. Imam Bonjol No. 50A, Citrodiwangsan, Lumajang

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Nurul Firdausyih  
NIM : E20181097  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,



**Abdul Rokhim**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN WAWANCARA

Tanggal Wawancara : *kamis, 2 juni 2022*

Nama Informan : *ErPi Heru Setiyono*

Persetujuan Informan :



### FOKUS PENELITIAN

#### BRACH MANAGER

1. Sejak kapan pembukaan rekening online di BSI KCP Lumajang ini diterapkan?
2. Bagaimana tata cara pembukaan rekening online di BSI KCP Lumajang?
3. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan pembukaan rekening online di BSI KCP Lumajang?
4. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP Lumajang dalam menarik minat nasabah untuk melakukan pembukaan rekening online?
5. Adakah kendala yang dihadapi oleh pihak bank dalam melakukan pembukaan rekening online tersebut?
6. Apa saja kekurangan dan kelebihan dalam melakukan pembukaan rekening secara online di BSI KCP Lumajang?
7. Salah satu produk tabungan yang ada di BSI KCP Lumajang yaitu produk tabungan BSI Easy Mudharabah yang merupakan produk unggulan. Apa saja keunggulan produk tabungan ini dibandingkan dengan produk tabungan lain?
8. Adakah target jumlah nasabah disetiap bulannya?
9. Untuk pembukaan rekening online ini lebih banyak nasabah dari kalangan atas atau bawah?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## PEDOMAN WAWANCARA

Tanggal Wawancara : Kamis, 02 Juni 2022  
Nama Informan : Renendya Putri Andina  
Persetujuan Informan :



### FOKUS PENELITIAN

#### CUSTOMER SERVICE

1. Sejak kapan pembukaan rekening online di BSI KCP Lumajang ini diterapkan?
2. Bagaimana tata cara pembukaan rekening online di BSI KCP Lumajang?
3. Apa saja persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan pembukaan rekening online di BSI KCP Lumajang?
4. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh BSI KCP Lumajang dalam menarik minat nasabah untuk melakukan pembukaan rekening online?
5. Adakah kendala yang dihadapi oleh pihak bank dalam melakukan pembukaan rekening online tersebut?
6. Apa saja kekurangan dan kelebihan dalam melakukan pembukaan rekening secara online di BSI KCP Lumajang?
7. Salah satu produk tabungan yang ada di BSI KCP Lumajang yaitu produk tabungan BSI Easy Mudharabah yang merupakan produk unggulan. Apa saja keunggulan produk tabungan ini dibandingkan dengan produk tabungan lain?
8. Adakah target jumlah nasabah disetiap bulannya?
9. Untuk pembukaan rekening online ini lebih banyak nasabah dari kalangan atas atau bawah?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## PEDOMAN WAWANCARA DENGAN NASABAH

1. Sejak kapan anda menggunakan tabungan BSI?
2. Bagaimana strategi pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank yang anda rasakan dalam melakukan pembukaan rekening online tersebut?
3. Apa saja kendala yang dihadapi oleh nasabah dalam melakukan pembukaan rekening online?
4. Apa saja kekurangan dan kelebihan dalam melakukan pembukaan rekening secara online?

Lumajang, 5 Juni 2022



Suaidi

Lumajang, 5 Juni 2022



Ida Fatmawati

Jember, 9 Juni 2022



Venita

Jember, 9 Juni 2022




Devi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Lumajang, 8 Juni 2022


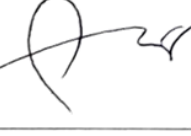




J E M B E R

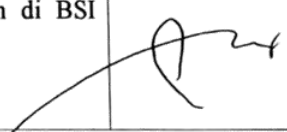


Lia Safitri

## JURNAL PENELITIAN

STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA PRODUK  
TABUNGAN BSI EASY MUDHARABAH DALAM MENARIK MINAT NASABAH DI  
BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP LUMAJANG

No.	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1.	18 Oktober 2021	Mengajukan surat izin penelitian di BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol	
2.	2 Desember 2021	Menerima surat persetujuan penelitian dari BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol	
3.	22 Desember 2021	Melakukan penelitian sementara untuk dijadikan bahan untuk kelengkapan proposal	
4.	2 Juni 2022	Melakukan wawancara dengan <i>Branch Manager</i> BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol (Erfi Heru Setiyono) terkait strategi pelayanan pembukaan rekening online	
5.	2 Juni 2022	Melakukan wawancara dengan <i>Customer Service</i> (Renendya Putri Andina) terkait strategi pelayanan pembukaan rekening online	
6.	4 – 7 Juni 2022	Melakukan wawancara dengan beberapa nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara online di BSI KCP Lumajang Imam Bonjol	

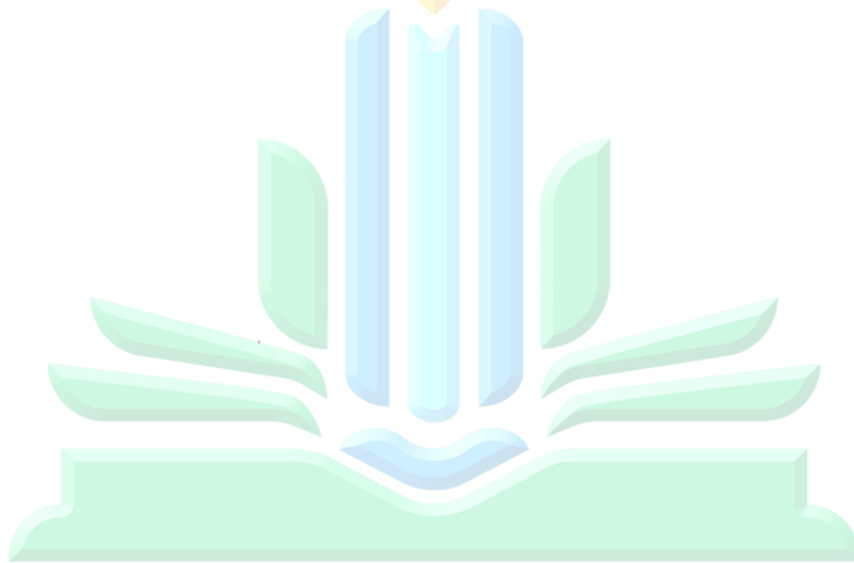
7.	6 Juni 2022	Meminta surat selesai penelitian di BSI KCP. Lumajang	
----	-------------	--	--

Lumajang, 6 Juni 2022

Branch Manager



  
Erfi Heru Setiyono



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**BANK SYARIAH INDONESIA KCP. LUMAJANG**

**IMAM BONJOL**

Jl. Imam Bonjol No. 50A, Citrodiwangsan

Kec. Lumajang, Kab. Lumajang, Jawa TIMUR 67311

SURAT KETERANGAN

Nomor: 112/062-3/LM)-1B

Yang bertanda tangan di bawah ini Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP. Lumajang Imam Bonjol, menerangkan bahwa :


Nama : Nurul Firdausyih  
Tempat Tanggal Lahir : Lumajang, 20 Agustus 2000  
NIM : E20181097  
Fakultas : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP. Lumajang Imam Bonjol, guna untuk penulisan skripsi dengan judul : " STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE PADA PRODUK TABUNGAN BSI EASY MUDHARABAH DALAM MENARIK MINAT NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP LUMAJANG "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Lumajang, 6 Juni 2022  
Branch Manager

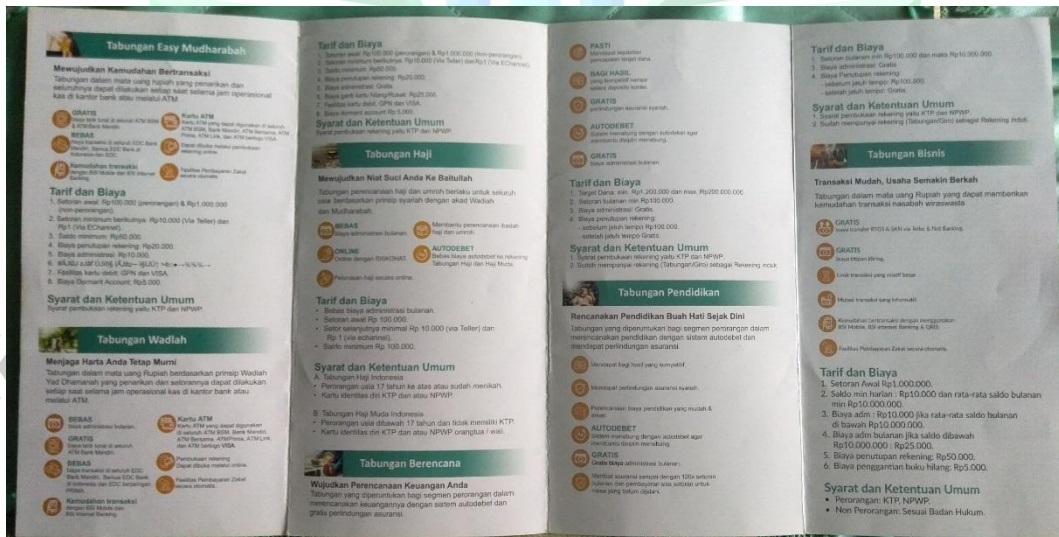
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

  
**Erfi Heru Setiyono**

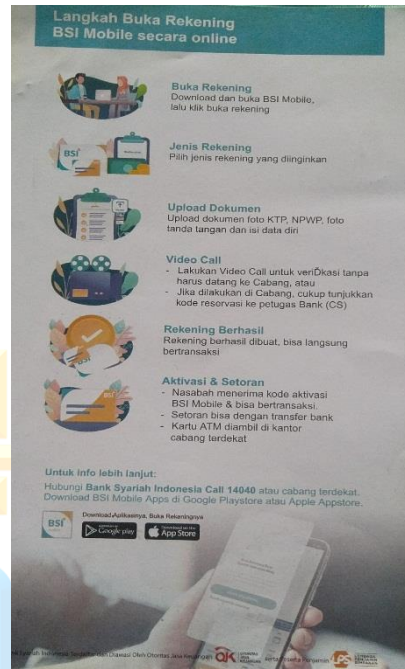
# DUKUMENTASI



(Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP. Lumajang Imam Bonjol)



(Brosur BSI KCP. Lumajang)



(Brosur Pembukaan Rekening Online di BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol)

1 - 11 of 11

**BANK SYARIAH INDONESIA Tbk**

**Daftar Pembukaan Rekening**

User Akas : DEWI ULIMA AINUL HUBRIYAH  
 Tanggal / Waktu Akas : 28-04-2023 / 19:56:44  
 Cabang Akas : 100019215 / KCP LUMAJANG 3  
 Tanggal Pembukaan : 28-04-2023

No. Rekening	No. CIF	Nama	Kode AO	Nama AO	Kode Produk	Nama Prod
7195185071	87829832	IVAN SAMPURNO	9102	DEWI ULIMA AINUL H	6012	
7195189317	87832924	RIFATUL GIBSINIA	9102	DEWI ULIMA AINUL H	6012	
7195193783	87833232	RIASAN	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001	
7195194321	87833196	HERNIDA	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001	
7195197819	82727171	CHOEBUL ANAM	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001	
7195199013	87813611	SULIKAH	1906	ADI SETIYAWAN	6001	
7195206133	87814099	HARTYONG	1906	ADI SETIYAWAN	6001	
7195206297	87814075	SEPTIN JAYANTI	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001	
7195206389	87834027	EKO YUDI PURWANTO	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001	
7195224042	87835249	HIMA PERWIRA YUDISTIKA	9102	DEWI ULIMA AINUL H	6001	

1 - 9 of 9

**BANK SYARIAH INDONESIA Tbk**

**Daftar Pembukaan Rekening**

User Akas : DEWI ULIMA AINUL HUBRIYAH  
 Tanggal / Waktu Akas : 28-04-2023 / 07:32:31  
 Cabang Akas : 100019215 / KCP LUMAJANG 3  
 Tanggal Pembukaan : 27-04-2023

No. Rekening	No. CIF	Nama	Kode AO	Nama AO	Kode Produk
7195092618	87083172	ACHMAT BAHROH	1	N/A	6012
7195107078	87827223	EMY BULISTYORINI	2029	RENENDYA PUTRI ANDINA	6001
7195110241	87827459	MASKHUL MAKHUNNAH	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001
7195110683	52866323	NOVI MARDIATI	1284	ALEX ARI GUSIPO	6001
7195123017	87828250	RIFATUL HIDAYAH	9102	DEWI ULIMA AINUL H	6001
7195150316	70837348	MIRYONO	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001
7195150423	70811770	TINI	2012	MOCH ROFIANSYAH	6001
7195150499	87829788	ASMAIDI	1906	AFTAN LAZUARDI	6001
7195150577	87829744	JUMINI	1906	AFTAN LAZUARDI	6001

(Data Nasabah Pembukaan Rekening di BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol)

*(Proses Wawancara Dengan Branch Manager)*



*(Proses Wawancara Dengan Customer Service)*



UNIVERSITAS  
KIAI  
JEMBER  
RI  
DIQ



*(Wawancara Dengan Nasabah BSI KCP. Lumajang Imam Bonjol)*



UN  
KIAI

ERI  
ODIQ



U  
RI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BIODATA PENULIS



Nama : Nurul Firdausyih  
Tempat / Tgl Lahir : Lumajang, 20 Agustus 2000  
Agama : Islam  
Alamat : Dusun Krajan II, Desa Selok Awar-awar, RT/RW  
042/015 Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Email : [nurul08firdausyih@gmail.com](mailto:nurul08firdausyih@gmail.com)

### Riwayat Pendidikan

1. MI : MI Nurul Islam Selok Awar-awar (2006 – 2012)
2. MTS : MTS Nurul Islam Selok Awar-awar (2012 – 2015)
3. MA : MA Mifrahul Ulum Pandanwangi (2015 – 2018)
4. Perguruan Tinggi : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2018 – 2022)