

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Latar Belakang Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada tanggal 1 Februari 2021 merupakan tanggal yang bersamaan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi suatu sejarah bergabungnya Bank yang ada dibawah naungan syariah yang terdiri dari Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yang bernama Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini dilakukan untuk menggabungkan kelebihan yang ada dari masing-masing Bank tersebut agar dapat memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas dan memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik sehingga Bank Syariah Indonesia dapat bersaing di tingkat global dengan dukungan perusahaan induk (Mandiri, BNI dan BRI) serta melalui Kementerian BUMN. Dari adanya pembangunan Bank Syariah Indonesia dapat menjadikan suatu gambaran dari perbankan syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan untuk seluruh dunia (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).⁴⁵

Gambar 4. 1
Logo Perusahaan



⁴⁵ BSI, *Sejarah Perusahaan*, Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 3 Februari 2023, Pukul 09.43 WIB.

Pada logo Bank Syariah Indonesia terdapat bintang bersudut lima yang melambangkan 5 Pancasila dan 5 Rukun Islam. Dari logo ini dapat menggambarkan Bank Syariah Indonesia menjunjung tinggi Pancasila dan Rukun Islam yang nantinya dalam bekerja memiliki suatu prinsip kesetaraan, kejujuran dan inovasi. Dari logo tersebut menunjukkan kegigihan Bank Syariah yang ada di Indonesia untuk merger menjadi BSI agar bisa bersatu untuk membawa keberkahan dan mendukung untuk membentuk industri halal supaya menjadi pendorong untuk ekonomi syariah kedepannya.⁴⁶

Dari adanya merger tersebut Bank Syariah yang ada di Sumenep tidak langsung bergabung menjadi 1 Kantor, tetapi tetap terdiri dari 3 Kantor yang masing-masing ada yang di Jl. Diponegoro No. 63 dan 2 Kantornya lagi ada di Jl. Trunojoyo No. 214 sehingga diberi nama Trunojoyo 1 dan Trunojoyo 2. Pada bulan Maret 2022 ketiga Kantor tersebut terintegrasi menjadi satu Kantor di Trunojoyo 1 yang pada awalnya merupakan Kantor cabang Mandiri Syariah sehingga sekarang ini diberi nama BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 lebih tepatnya berada di Jl. Trunojoyo No. 214, Komplek Pertokoan Raden Arya Wiraraja Blok H, Kelurahan Kolor, Kecamatan Kota Sumenep, Kabupaten Sumenep, Jawa Timur yang terdiri dari 2 lantai. Lantai pertama merupakan lantai bagian operasional yang meliputi ruangan *costumer service, teller, funding* dan ruangan gadai, serta ruangan *Branch Manager, Branch Operation & Service Manager, Operation Staff*, 2 Kamar Mandi dan Mushola.

⁴⁶ Rizensia, *Ini Penampakan Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)*, Diakses dari <https://www.rizensia.com/2021/01/ini-penampakan-logo-bank-syariah.html?m=1>, Pada tanggal 3 Februari 2023, Pukul 10.07 WIB.

Lantai dua terdiri dari ruangan *Micro*, *Consumer*, *Pantry* dan ruangan meeting serta ruangan apabila ada nasabah pembiayaan.⁴⁷

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁴⁸

3. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia (BSI)

Tata nilai perusahaan (*Corporate Values*) Bank Syariah Indonesia melingkupi nilai dan budaya yang menjadikan suatu landasan dan elemen tentang bagaimana cara berpikir, berperilaku dan bertindak yang kemudian dikembangkan sebagai Budaya Kerja. Dari adanya penanaman ini di BSI KCP Sumenep Trunojoyo

⁴⁷ Nur Farida P. Tyas, Branch Operation & Service Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, Wawancara Langsung (9 Februari 2023)

⁴⁸ BSI, Visi & Misi, Diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html, Pada tanggal 4 Februari 2023, Pukul 18.53 WIB.

1 setiap hari kerja selalu membacanya pada saat *briefing* pagi. Budaya kerja BSI diartikan dalam AKHLAK, diantaranya yaitu:

- a. Amanah; Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- b. Kompeten; Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- c. Harmonis; Saling peduli dan menghargai perubahan
- d. Loyal; Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
- e. Adaptif; Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- f. Kolaboratif; Membangun kerja sama yang sinergis.⁴⁹

4. Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia (BSI)

- a. BSI Tabungan Valas

Rekening ini merupakan suatu bentuk tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan kapan saja sesuai dengan peraturan Bank. Akad yang digunakan dalam rekening ini yaitu akad *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah* serta syarat dan ketentuan umum:

- 1) Kartu Identitas Diri atau KTP
- 2) NPWP

- b. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan jenis ini adalah rekening yang bermanfaat untuk perencanaan haji dan Umroh yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah* dan *mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas layanan *e-channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi). Syarat dan Ketentuan umum:

⁴⁹ BSI, *Nilai-nilai Perusahaan*, Diakses dari https://ir.bankbsi.co.id/corporate_values.html, Pada tanggal 4 Februari 2023, Pukul 19.02 WIB.

- 1) Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah
- 2) Perorangan dibawah usia 17 tahun menggunakan KTP orangtua atau wali
- 3) Kartu Identitas Diri (KTP)
- 4) NPWP jika ada
- 5) Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar

c. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Rekening jenis ini merupakan tabungan dalam mata uang rupiah yang pembukaannya bisa dilakukan dengan menggunakan layanan berupa BSI mobile. Penarikan dan setorannya bisa dilakukan di jam operasional Bank atau di mesin ATM yang sudah disediakan oleh pihak Bank itu sendiri. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP dan NPWP
- 2) Pembukaan rekening bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan BSI mobile, website dan manual di kantor cabang

d. BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan ini juga tabungan bermata uang rupiah yang berlandaskan pada akad *wadiah yad dhamanah*. Jenis tabungan ini yaitu tabungan yang bisa digunakan setiap hari dan pembuatannya bisa dilakukan dengan cara online yang dilengkapi dengan fasilitas layanan *e-channel*. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP dan NPWP
- 2) Pembukaan rekening bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan BSI mobile, website dan manual di kantor cabang

e. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Rekening ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia untuk siswa dalam bentuk memberikan edukasi dan inklusi keuangan sehingga dapat menumbuhkan jiwa siswa/i untuk menabung sejak usia dini. Tabungan ini 1 (satu) Siswa hanya berlaku mempunyai 1 (satu) rekening Simpanan Pelajar iB pada 1 (satu) Bank. Syarat pembukaan:

- 1) WNI dengan status Siswa/i
- 2) Belum memiliki KTP atau masih berusia dibawah 17 tahun
- 3) Akta Kelahiran/KK/KIA/NISN yang mencantumkan NIK

Syarat khusus dokumen:

- 1) Surat Pernyataan dan Persetujuan Orang Tua/Wali
- 2) Tanda tangan pembukaan rekening dilakukan oleh Orang tua/wali bagi siswa dengan jenjang pendidikan PAUD/TK/SD/MI atau sederajat
- 3) Tanda tangan pembukaan rekening dapat dilakukan oleh siswa terkait untuk jenjang pendidikan SMP/SMA/MTs/MA atau sederajat ditandatangani

f. BSI Tabungan Junior

Rekening ini juga dikhususkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk menumbuhkan budaya menabung sejak dini. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) WNI dengan status Siswa/i
- 2) Belum memiliki KTP atau masih berusia dibawah 17 tahun

g. Rekening Autosave dan Qurban

Jenis rekening ini merupakan tabungan yang fiturnya sudah tersedia dalam layanan *e-channel* berupa BSI mobile. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) Tabungan yang dilengkapi dengan fitur pembelian hewan qurban melalui penyelenggara qurban yang merupakan rekanan bank, pada tanggal target waktu dana terkumpul
- 2) Dalam rangka pembelian hewan qurban, bank akan mengirimkan notifikasi kepada penabung perihal penawaran pembelian hewan qurban melalui penyelenggara qurban dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a) Dana pada rekening Tabungan telah mencapai minimal lebih besar atau sama dengan (\geq) 70% dari target dana.
 - b) Pengiriman notifikasi dimulai sejak h-6 bulan sebelum tanggal target waktu dana terkumpul. Notifikasi akan dikirimkan ulang secara berkala sampai dengan h-1, kecuali penabung telah memberikan konfirmasi bahwa penabung akan melakukan pembelian hewan qurban melalui penyelenggara qurban rekanan bank. Dalam hal sampai dengan h-1 sebelum tanggal target waktu dana terkumpul, penabung tidak melakukan konfirmasi atas notifikasi tersebut, maka dana pada rekening tabungan akan otomatis dipindahbukukan ke rekening sumber dana pada tanggal target waktu dana terkumpul.
- 3) Pembelian hewan qurban sebagaimana dimaksud dalam syarat dan ketentuan khusus tambahan pembukaan rekening tabungan autosave

qurban ini hanya akan dilakukan apabila pada tanggal target waktu dana terkumpul, dana yang tersedia pada rekening tabungan telah mencapai jumlah sesuai dengan harga pembelian hewan qurban sebagaimana telah diinformasikan oleh bank kepada penabung.

- 4) Dalam rangka pelaksanaan pembelian hewan qurban, penabung dengan ini memberikan kuasa kepada bank untuk melakukan penyetoran dana dari rekening tabungan sejumlah harga hewan qurban yang telah dipesan oleh penabung pada tanggal target waktu dana terkumpul untuk keperluan pembayaran kepada penyelenggara qurban rekanan bank.
- 5) Atas pelaksanaan pembelian hewan qurban tersebut penabung dikenakan biaya administrasi sebesar rp5.000,00 (lima ribu rupiah) atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada bank.
- 6) Syarat dan ketentuan khusus tambahan pembukaan rekening tabungan autosave qurban ini merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan dengan syarat dan ketentuan khusus pembukaan rekening tabungan autosave.

h. BSI Tabungan Pendidikan

Rekening ini diberlakukan bagi perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem autodebet agar dapat membantu disiplin untuk menabung dan tabungan ini mendapat perlindungan asuransi syariah agar dalam perencanaan biaya pendidikan dapat dilakukan dengan mudah dan aman. Tabungan dengan jenis ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP dan NPWP

2) Sudah memiliki rekening (Tabungan/Giro) sebagai rekening induk

i. BSI Tabungan Bisnis

Akad yang digunakan dalam jenis tabungan ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* dalam mata uang rupiah yang dapat membantu memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi nasabah wiraswasta dengan limit transaksi yang relatif besar dan fitur gratis biaya tranfer RTGS, SKN melalui *Teller* dan *Net Banking* dan gratis biaya titipan *kliring*. Syarat dan ketentuan umum:

1) Perorangan: KTP, NPWP

2) Non Perorangan: Sesuai Badan Hukum

j. BSI TabunganKu

Tabungan dengan jenis ini sama halnya dengan tabungan reguler yang mendapatkan pelayanan *e-channel* berupa BSI mobile, net banking, notifikasi dan mendapatkan kartu ATM serta akad yang digunakan yaitu *wadiah yad dhamanah*. Tabungan ini diterbitkan bersama oleh Bank yang di Indonesia untuk mendorong masyarakat dalam menyimpan atau mengatur keuangannya agar dapat meningkatkan kesejahteraan kedepannya. Syarat dan ketentuan umum:

1) KTP

2) NPWP

k. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan ini juga dilengkapi dengan fasilitas layanan *e-channel* yang diperuntukan bagi nasabah yang terdaftar di lembaga pengelola dana pensiun yang bermitra dengan pihak Bank terkait. Rekening dengan jenis ini memiliki pilihan akad *wadiah yad dhamanah* atau *mudharabah muthlaqah*. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP
- 2) NPWP
- 3) SK Pensiun

l. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan ini merupakan rekening efek syariah dengan tetap menjalankan prinsip-prinsip syariah di dalamnya yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek yang ada di Pasar Modal. Tabungan jenis ini cocok untuk nasabah yang berminat dalam bidang perencanaan profit finansial. Produk ini tidak dipungut biaya administrasi, tidak ada setoran minimum maupun saldo minimum serta akad yang digunakan yaitu *mudharabah muthlaqah*. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP
- 2) NPWP
- 3) Mengisi Formulir dan Surat Kuasa serta Surat Pernyataan

m. BSI Tabungan Smart

Tabungan ini merupakan produk yang telah diakui dan dilindungi oleh otoritas jasa keuangan atas nilai finansialnya yang berkarakteristik *Basic Saving Account* (BSA) yang pembukaan rekeningnya bisa dilakukan melalui agen laku pandai dengan akad *wadiah yad dhamanah*. Tabungan ini dikeluarkan oleh pihak Bank di Indonesia bertujuan agar dapat mendorong masyarakat untuk menabung sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP
- 2) NPWP

- 3) Belum memiliki rekening di Bank
- 4) Memiliki nomer *handphone* yang aktif yang akan digunakan untuk melakukan transaksi

n. BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang setoran awalnya Rp 25 juta dan diperuntukan bagi segmen nasabah berpenghasilan tinggi dengan akad *mudharabah* dan *wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan seperti *free executive lounge* dan layanan dengan antrian prioritas serta fasilitas yang diberikan berupa asuransi jiwa sampai dengan Rp 500 juta. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP/Paspor
- 2) NPWP

o. BSI Tapenas Kolektif

Tabungan ini merupakan rekening dengan sistem autodebet dalam menabung yang cocok digunakan dalam perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang dengan sistem nilai yang kompetitif. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) Intitusi:
 - a) Berbadan hukum
 - b) Mempunyai rekening giro yang terpisah dari giro operasional
 - c) Pembukaan rekening Tapenas Kolektif minimal untuk 50 pegawai dari institusi tersebut
 - d) Bersedia menandatangani Perjanjian Kerjasama (PKS) pemanfaatan produk Tapenas Kolektif
 - e) Menyampaikan dokumen kelengkapan pembukaan rekening Tapenas Kolektif pegawai ke Bank

- f) Menandatangani Surat Kuasa Pendebetan sebagai rekening sumber dana institusi peserta Tapenas Kolektif

2) Pegawai:

- a) WNI: KTP/KMILN
- b) WNA: Pasport disertai KIMS/KITAS/KITAP/Referensi untuk WNA
- c) NPWP
- d) Usia minimal 17 tahun maksimal 55 tahun pada saat pengajuan kepesertaan Tapenas Kolektif dan maksimal jatuh tempo saat nasabah berusia 70 tahun
- e) Mengisi dan menandatangani Aplikasi Pembukaan Rekening dan Surat Kuasa dan Pernyataan
- f) Menyampaikan Surat Kuasa pada Bank

p. BSI Tabungan Payroll

Tabungan jenis ini merupakan produk turunan dari tabungan wadiah/mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah payroll dan nasabah migran. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) Perorangan: KTP & NPWP secara kolektif oleh Instansi

q. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan Bank. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) KTP & NPWP secara kolektif oleh Instansi

r. BSI Tabungan Rencana

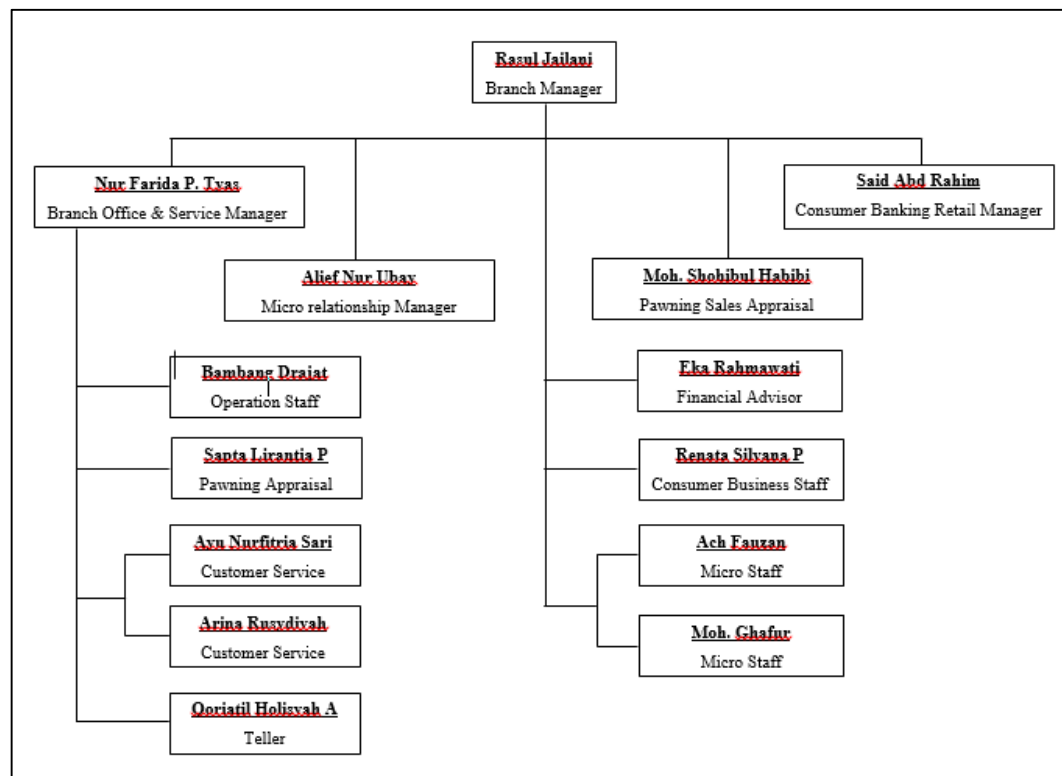
Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem autodebet dan gratis perlindungan asuransi. Syarat dan ketentuan umum:

- 1) Syarat pembukaan rekening yaitu KTP dan NPWP
- 2) Sudah mempunyai rekening (Tabungan/Giro) sebagai Rekening Induk

5. Struktur Organisasi

Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sumenep Trunojoyo 1 terdapat struktur organisasi yang sesuai dengan jabatan dari masing-masing karyawan yang ada disana yang dapat dilihat dibawah ini:

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1



Sumber: Data penelitian, dokumen BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, 2023.

B. Paparan Data

Paparan data merupakan penjelasan dari hasil pengumpulan data yang dilakukan peneliti selama melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara di lapangan menghasilkan beberapa informasi yang didapatkan dari informan mengenai strategi peningkatan *number of account* (NOA) dengan kemudahan *e-channel* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Di bawah ini merupakan paparan data yang di dapatkan oleh peneliti:

1. Mekanisme Layanan *E-Channel* Yang Diterapkan Oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Mekanisme layanan *e-channel* yang diterapkan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 sesuai dengan kebijakan dari pusat Bank Syariah Indonesia itu sendiri. Dari hasil wawancara yang diungkapkan oleh Arina Rusydiyah selaku *customer service* dalam wawancara langsung dengan peneliti, ia menyatakan:

“Layanan *e-channel* itu kalau dalam lingkungan masyarakat sama halnya dengan istilah *e-banking* yang penggunaanya dilengkapi dengan teknologi gitu dek. Jadi, kalau menurut mbak layanan *e-channel* itu merupakan suatu fasilitas dalam dunia perbankan yang operasionalnya berbasis teknologi seperti ATM, *m-banking*, *SMS banking*, *net banking*, dan *phone banking* yang nantinya dapat bermanfaat untuk kebutuhan transaksi nasabah atau penggunanya”.⁵⁰

Hasil wawancara langsung dengan Ayu Nurfitriya Sari selaku *customer service* mengungkapkan, bahwa:

“Gini dek, sebelum aktivasi layanan *e-channel* oleh nasabah ada tahapan yang harus dilakukan terlebih dahulu dengan cara memiliki buku rekening Bank Syariah Indonesia. Dalam pembukaan rekening ini nasabah harus memiliki KTP, setelah nasabah tersebut memiliki buku rekening dan ingin aktivasi layanan *e-channel* syarat dalam aktivasinya itu nasabah harus membawa buku tabungan, ATM dan KTP yang nantinya akan dibantu oleh

⁵⁰ Arina Rusydiyah, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).

Mbak selaku *customer service* disini dalam proses otorisasi. Namun dek, karena fasilitas layanan *e-channel* sekarang ini cukup lengkap dalam aktivasi ini nasabah bisa melakukannya dengan cara menghubungi BSI *call centre* di nomer 14040 untuk proses otorisasi”.⁵¹

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa syarat dalam aktivasi layanan *e-channel* cukup mudah untuk dilakukan karena bisa dilakukan dari rumah atau dimana saja nasabah itu berada.

Lebih lanjut Ayu Nurfitriaria Sari menyatakan:

“Dan untul layanan *e-channel* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia cukup beragam dek sesuai dengan kebutuhan dari nasabah yang ingin menggunakan mulai dari ATM, SMS Banking, Net Banking, BSI mobile dan BSI call. Dari sekian macam fasilitas layanan *e-channel* yang ditawarkan ini tidak semua nasabah bisa menggunakannya karena ada yang berbayar dan ada juga *handphone* yang digunakan harus mendukung, sehingga nantinya sama mbak ditawarkan sesuai dengan kriteria nasabah, seperti;

Petamakan tadi ada ATM, untuk ATM ini merupakan yang paling banyak digunakan oleh nasabah karena setiap pembukaan rekening mbak kasih fasilitas kartu ATM. Kemudian yang kedua, SMS *banking* merupakan fasilitas *e-channel* yang berbayar dengan cara memotong pulsa sebesar 500 rupiah setiap 1 (satu) SMS setiap ada transaksi masuk dan keluar dari rekening nasabah yang digunakan ini. SMS *banking* ini dek biasanya banyak digunakan oleh kalangan tua atau lansia karena *handphone* mereka yang kurang mendukung atau karena mereka kurang paham terhadap teknologi. Lalu yang ketiga, BSI *mobile (mobile banking)* yang bisa dibidang paling mudah, praktis, efisien dan gratis karena nasabah cukup mendownload aplikasi yang sudah kita sediakan oleh Bank Syariah Indonesia, namun dalam menggunakan BSI *mobile handphone* ini tidak semua nasabah bisa memilikinya karena *handphone* nasabahnya minimal android versi 8. Dalam BSI *mobile* ini fitur yang ditawarkan begitu beragam mulai dari transfer, pembiayaan, e-mas dan lain sebagainya. Dan untuk yang keempat kan ada Net *banking* dengan fitur yang juga ditawarkan sama dengan fitur yang ada di BSI *mobile*, namun untuk *net banking* ini nasabah harus membayar dengan cara memotong saldo yang ada dalam rekening nasabah sebesar 2.500 rupiah setiap bulannya. Layanan ini walaupun berbayar dek nasabah dapat mengaksesnya menggunakan apa saja mulai dari *handphone*, laptop, komputer dan lain-lain. Layanan *e-channel* yang terakhir ada BSI *call* yang juga disediakan oleh Bank BSI yang nantinya dapat dihubungi oleh nasabah apabila membutuhkan bantuan ataupun informasi dengan cara menghubungi BSI *call centre* di nomer 14040, namun untuk fasilitas ini juga berbayar dek sebagaimana kalau kita

⁵¹ Ayu Nurfitriaria Sari, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

menelpon di nomer yang tidak sama kartunya gitu. Namun ya dek walaupun berbayar fasilitas layanan ini bisa digunakan oleh nasabah tanpa terkecuali selama 24 jam kerja apabila nantinya nasabah membutuhkannya tanpa datang ke kantor cabang disini. Dari berbagai macam layanan *e-channel* yang kita sediakan tersebut dek yang paling banyak digunakan oleh nasabah yaitu BSI mobile (*m-banking*)⁵²

Hal yang sama diungkapkan oleh Arina Rusydiyah selaku *customer service* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, ia menyatakan:

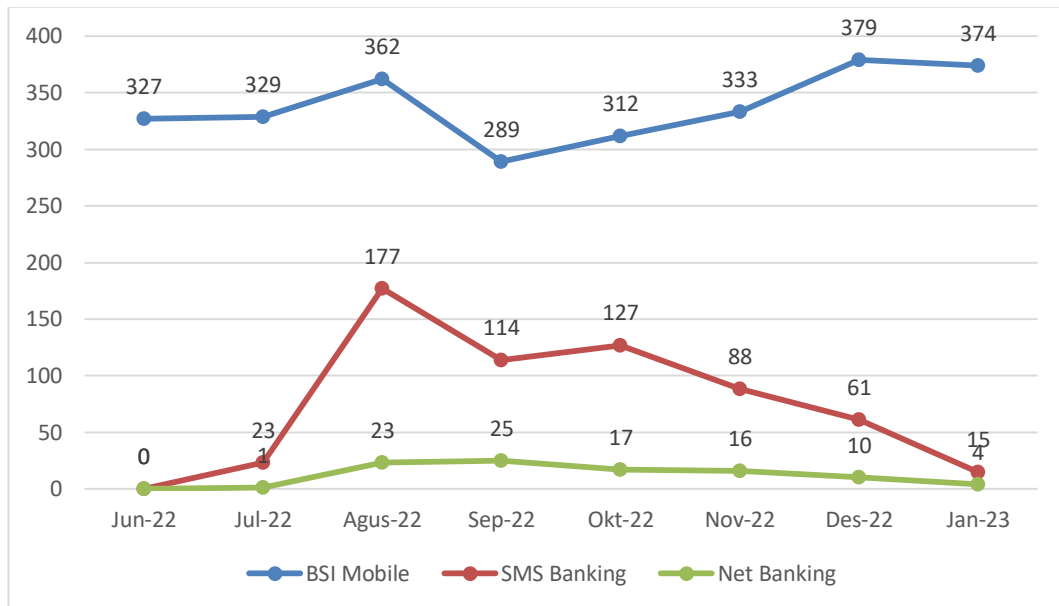
“Dari berbagai macam layanan *e-channel* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia sebagaimana yang Mbak sudah sebutkan sebelumnya, diantaranya: *M-banking* bisa dilakukan melalui aplikasi BSI mobile dengan cara download di appstore atau playstore. *Net banking* bisa dibuka melalui website bsinet di <https://bsinet.bankbsi.co.id/cms/>. *SMS banking* ini hanya bisa melakukan layanan SMS notifikasi gitu dek setiap ada transaksi debit atau kredit yang nantinya nasabah akan mendapatkan pemberitahuan berupa SMS atau email. ATM setiap nasabah Mbak kasih fasilitas kartu ATM untuk nantinya bisa digunakan oleh nasabah sebagai alat transaksi melalui mesin ATM walaupun itu rekening yayasan dengan syarat kartu tersebut digunakan oleh 1 orang saja”.⁵³

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan *e-channel* selain ATM yang paling banyak digunakan oleh nasabah yaitu BSI *mobile* karena BSI *mobile* merupakan fasilitas layanan *e-channel* yang paling mudah untuk digunakan oleh nasabah dan fitur yang ditawarkan juga beragam serta dalam penggunaannya gratis dengan cukup memiliki *handphone* minimal android versi 8. Dimana hal tersebut dapat dilihat dari data pengguna layanan *e-channel* berikut:

⁵² Ayu Nurfitriani Sari, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

⁵³ Arina Rusydiyah, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023)

Gambar 4. 3
Jumlah Pengguna Layanan E-Channel



Sumber: Data penelitian, hasil wawancara dengan *Branch Operation & Service Manager* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Dari data diatas dapat dibuktikan bahwa banyaknya penggunaan dari BSI *mobile* disebabkan karena adanya kemudahan. Sebagaimana hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 yang bernama Bapak Wandu, ia menyatakan:

“Saya menggunakan fasilitas layanan *e-channel* berupa BSI *mobile* karena layanan tersebut gratis, fleksibel dan lebih cepat untuk diakses. Selain itu, fitur yang ditawarkan oleh BSI *mobile* juga lengkap sehingga saya lebih mudah dalam melakukan transfer atau pembayaran dimana saja”.⁵⁴

Moh. Yusuf selaku nasabah juga mengatakan, bahwa:

“Saya menggunakan BSI *mobile* supaya lebih mudah dalam pengecekan saldo sehingga saya tidak perlu untuk pergi ke mesin ATM BSI”.⁵⁵

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti selama di lapangan menunjukkan bahwa mekanisme dalam aktivasi layanan *e-channel* sama halnya dengan bank-bank yang lain seperti buku tabungan, ATM dan KTP. Dari berbagai

⁵⁴ Wandu Arifin, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).

⁵⁵ Moh Yusuf, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

macam layanan *e-channel* yang ada di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 ini saya lihat memang nasabah lebih banyak menggunakan BSI mobile karena dianggap lebih fleksibel, sehingga dapat menghemat waktu nasabah seperti tidak mengantri lama pada saat pembukaan rekening, melakukan transfer dengan cukup menggunakan alat elektronik dan fasilitas kemudahan lainnya yang ditawarkan.

Dari paparan data dari fokus 1 (satu) dapat disimpulkan bahwa mekanisme dalam menggunakan layanan *e-channel* nasabah terlebih dahulu harus memiliki rekening BSI terlebih dahulu, sehingga syarat yang diperlukan yaitu buku tabungan, KTP dan ATM. Selain itu, fasilitas layanan *e-channel* yang bisa digunakan nasabah ada berbagai macam mulai dari ATM, BSI *mobile*, *net banking*, *SMS banking* dan BSI *call*. Dari berbagai macam layanan *e-channel* tersebut selain ATM BSI mobile merupakan layanan yang paling banyak digunakan karena merupakan layanan yang paling mudah dan menawarkan berbagai fitur yang ditawarkan oleh BSI mobile.

2. Strategi Pelayanan *E-Channel* Dalam Peningkatan *Number Of Account* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Sumenep Trunojoyo 1 memiliki strategi tersendiri dalam meningkatkan *number of account* baik dalam memanfaatkan kemudahan layanan *e-channel*. Peningkatan *number of account* merupakan sesuatu yang berguna bagi kelangsungan suatu perusahaan kedepannya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Arina Rusydiyah selaku *custome service*, ia menyatakan:

“*Number of account* itu dek sama halnya dengan jumlah tabungan yang pembukaannya oleh nasabah dilakukan disini atau yang biasa kita sebut disini dengan istilah NOA. NOA itu merupakan total atau jumlah produk dalam perbankan seperti jumlah rekening”.⁵⁶

⁵⁶ Arina Rusydiyah, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).

Arina Rusydiyah melanjutkan:

“Fasilitas layanan *e-channel* seperti *m-banking* ini dek bisa digunakan oleh nasabah dalam pembukaan rekening dengan cara mendownload aplikasi *m-banking* yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia yang bernama BSI *mobile*. Pembukaan rekening ini tidak hanya bisa digunakan untuk nasabah yang belum memiliki rekening saja lho dek, namun juga bisa digunakan untuk nasabah yang sudah memiliki rekening BSI dengan cara menambah di fitur yang ada di BSI *mobile* yang bernama buka rekening itu. Namun dek, untuk nasabah yang sudah memiliki rekening dan ingin menambahkan dari tabungan induk (tabungan yang dimiliki nasabah) tersebut di dalam tabungan itu harus terdapat saldonya, karena rekening yang baru akan mendebet dari tabungan induk tersebut”.⁵⁷

Hal lain diungkapkan oleh Ayu Nurfitriari Sari selaku *custome service*, ia mengatakan:

“Ingat ya dek, peningkatan atau penambahan *number of account* yang bisa menggunakan fasilitas layanan *e-channel* ini tidak semua produk tabungan pembukaannya bisa dilakukan secara *online*. Namun terdapat produk yang bisa dibuka secara *online* atau menggunakan fasilitas layanan *e-channel* ini (BSI *mobile*) seperti tabungan easy wadiah, easy mudharabah, haji, e-mas dan autosave (qurban) tetapi dek dalam pembukaan tabungan secara online tidak selalu berhasil. Pembukaan tabungan dikatakan berhasil apabila nasabah berhasil mendapatkan nomer rekening sekaligus membuat sandi, sehingga disini dalam pembukaan rekening terdapat istilah burekol (berhasil mendapatkan nomer rekening dengan cara menggunakan BSI *mobile*), OBBT (menggunakan BSI *mobile* namun tidak mendapatkan nomer rekening) dan WFBT (menggunakan webform BSI tanpa mendapatkan nomer rekening namun hanya mengisi data yang diperlukan). Oleh karena itu dek, dari nasabah yang tidak berhasil mendapatkan nomer rekening ini membutuhkan peran Mbak selaku *costumer service*.”⁵⁸

Siti Apriliatu Apriliani selaku nasabah juga mengatakan, bahwa:

“Saya menggunakan BSI *mobile* untuk pembukaan rekening easy wadiah yang ingin saya gunakan untuk bekerja karena sistemnya berbasis syariah. Selain itu, saya juga berminat aktivasi BSI *mobile* karena layanan ini lebih fleksibel dalam penggunaannya sehingga dapat menghemat waktu saya”.⁵⁹

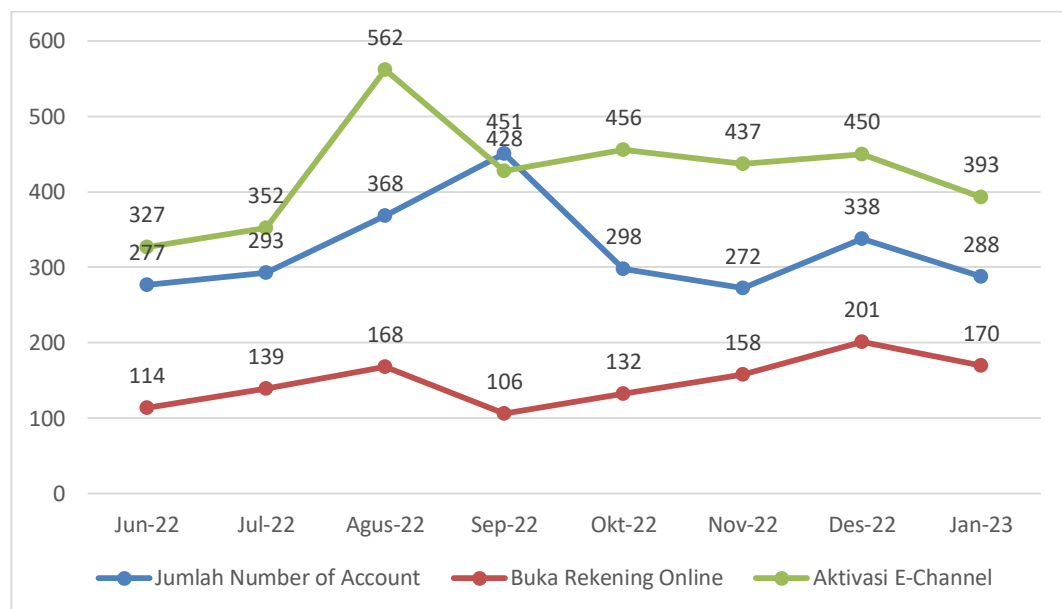
⁵⁷ Arina Rusydiyah, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).

⁵⁸ Ayu Nurfitriari Sari, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

⁵⁹ Siti Jamilatus Apriliani, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya *e-channel* dapat memberikan peran yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan *number of account* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Dimana hal tersebut dapat dilihat dari jumlah *number of account* yang pembukaannya dilakukan secara *online* menggunakan BSI *mobile* dan dapat dilihat juga dari jumlah pengguna layanan *e-channel*, dibawah ini:

Gambar 4. 4
Jumlah Number of Account dan E-Channel



Sumber: Data penelitian, hasil wawancara dengan *Branch Operation & Service Manager* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Dari hasil perolehan data tersebut yang menunjukkan peningkatan dalam layanan *e-channel* yang juga mendorong terhadap peningkatan *number of account* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 tentunya juga memiliki strategi tersendiri yang telah dilakukan oleh *Branch Manager* maupun oleh karyawan. Dimana strategi tersebut dilakukan sebagaimana dari hasil wawancara langsung dengan Bapak Rasul Jailani selaku *Branch Manager*, beliau mengatakan:

“Strategi yang telah saya tetapkan selaku pimpinan di Kantor cabang pembantu ini selain melakukan pemasaran dan memberikan akses

kemudahan untuk nasabah, saya juga menerapkan strategi untuk karyawan yang nantinya akan diterapkan kepada nasabah langsung yang diantaranya ada;

pertama karyawan harus memberikan arahan kepada nasabah maupun calon nasabah untuk lebih mewajibkan menggunakan fasilitas layanan *e-channel* agar nasabah dapat melakukan kebutuhan transaksinya dengan mudah dan dapat menghemat waktu. Selain itu, mengikuti perkembangan teknologi di era digital seperti saat ini sehingga saya mewajibkan kepada karyawan untuk diterapkan kepada nasabah agar pembukaan rekening maupun proses pembiayaan dilakukan dengan cara online menggunakan layanan *e-channel* berupa BSI mobile kecuali untuk nasabah yang benar-benar mengalami kendala.

Kedua, melakukan *bundling*. *Bundling* merupakan beberapa produk yang menjadi satu unit dan dijual dengan satu harga, seperti halnya yang ada di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 yaitu tabungan haji dan tabungan easy mudharabah dijadikan dalam satu unit dan satu harga. Kebijakan ini diberlakukan pada bulan Desember 2015 oleh Bapak Marta selaku *Branch Manager* sebelumnya yang tetap saya pertahankan sampai saat ini. Strategi ini dilakukan agar *number of account* (NOA) yang ada di di BSI KCP Sumenep semakin meningkat dan untuk memberitahukan kepada nasabah bahwa Bank Syariah Indonesia juga ada tabungan lainnya seperti easy wadiah, tabungan bisnis, tabungan pensiun, dan lain-lain.

Ketiga, menggarap pasar yang ada di luar dengan cara mengunjungi satuan-satuan kerja ke instansi atau yayasan di daerah Sumenep atau di luar Sumenep untuk melakukan kerja sama seperti RSI, Pengadilan Agama, Dinas ataupun satuan kerja lainnya kecuali perusahaan non syariah atau bergerak di luar ketentuan islam dan perusahaan yang perhitungan keuangannya tidak diketahui.

Keempat, *cross selling* dengan cara menyesuaikan kriteria kebutuhan nasabah sehingga pihak karyawan nantinya akan menawarkan produk lain yang ada di Bank Syariah Indonesia”.⁶⁰

Dari adanya strategi tersebut tentunya dapat diukur dari adanya nasabah yang melakukan pembukaan rekening. Sebagaimana hal tersebut dapat diperkuat dengan adanya nasabah yang bernama Zulfa beralamatkan Bangselok Sumenep selaku nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, ia menyatakan:

“Saya melakukan pembukaan rekening disini lewat *online* sambil menunggu antrian agar nanti lebih menghemat waktu apabila sampai ke panggilan saya untuk melakukan proses dengan *customer service*. Selain itu, saya ingin aktivasi BSI *mobile* agar saya lebih mudah dalam pengecekan

⁶⁰ Rasul Jailani, Branch Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (13 Februari 2023)

saldo ataupun ketika saya membayar UKT karena rekening kampus saya kuliah menggunakan rekening BSI”.⁶¹

Bapak Imam selaku nasabah juga menyatakan, bahwa:

“Pembukaan rekening secara online saya lakukan karena ingin mengikuti trend yang serba teknologi dalam kehidupan sehari-hari bahkan dalam kebutuhan perbankan. Aktivasi BSI mobile ini juga saya lakukan agar kebutuhan saya dapat dilakukan dengan mudah. Selain itu, saya ingin memiliki rekening yang berbasis syariah dan memilih tabungan easy wadiah karena jenis tabungan ini tidak ada biaya setiap bulannya”.⁶²

Dari adanya paparan yang diungkapkan oleh Zulfa dan Bapak Imam dapat disimpulkan bahwa strategi tersebut bisa dibilang cukup berhasil karena dari hal tersebut NOA bisa meningkat karna faktor kemudahan dari adanya layanan *e-channel*. Selain hal tersebut keberhasilan juga dapat diukur dari adanya kebijakan kampus yang sistem pembayaran UKT dilakukan lewat Bank BSI, sehingga dari adanya kebijakan itu Zulfa berminat untuk membuka rekening di Bank BSI.

Hal lain juga diungkapkan oleh Fathor selaku nasabah, ia mengatakan:

“Saya memiliki 3 rekening yang diantaranya ada easy wadiah, easy mudharabah dan tabungan haji. Faktor pendorong saya memili 3 tabungan karena saya ingin membedakan antara rekening sehari-hari, tabungan (simpanan) dan untuk haji. Rekening haji dan esya mudharabah yang saya miliki pembukaanya dilakukan sekaligus karena di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 pembukaan rekening haji wajib memiliki tabungan easy mudharabah”.⁶³

Ermawati selaku nasabah juga mengatakan, bahwa:

“Saya ingin melaksanakan ibadah haji sehingga saya memilih BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 karena saya lebih percaya dan pelayanan yang diberikan nyaman. Dalam pembukaan tabungan haji dan easy mudharabah saya lakukan dengan memanfaatkan BSI mobile supaya lebih mudah dalam proses penambahan rekening di fitur yang telah disediakan karena disini apabila ingin membuka tabungan haji wajib buat tabungan easy mudharabah”.⁶⁴

⁶¹ Zulfa, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

⁶² Imam, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).

⁶³ Fathor, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

⁶⁴ Ermawati, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).

Dari hasil wawancara dengan Fathor dan Ermawati dapat disimpulkan bahwa strategi yang dilakukan oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dalam memberlakukan sistem *bundling* cukup bagus untuk peningkatan NOA yang ada. Selain itu, adanya strategi *bundling* bagi BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 akan meningkatkan pendapatan.

Indri selaku nasabah juga mengungkapkan, bahwa:

“Dorongan saya menggunakan rekening BSI karena di BSI mudah dalam melakukan pembiayaan, sehingga saya tertarik dalam menggunakannya. Dalam melakukan pembiayaan saya harus memiliki rekening BSI terlebih dahulu”.⁶⁵

Hal lain dilanjutkan oleh Siti Norhasiya selaku nasabah, ia menyatakan:

“Saya lagi membutuhkan uang, sehingga saya berminat untuk menggadaikan emas saya disini karena disini prosesnya cukup gampang dan tidak terlalu menguras waktu saya. Dalam melakukan penggadaian disini terlebih dahulu saya harus memiliki rekening BSI terlebih dahulu”.⁶⁶

Dari paparan yang telah diungkapkan oleh Ibu Indri dan Ibu Norhasiya dapat disimpulkan bahwa dengan adanya syarat yang mewajibkan nasabah untuk memiliki rekening BSI dalam melakukan pembiayaan dan pegadaian di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 agar masyarakat lebih mudah untuk menerima uangnya, sehingga dari adanya kebijakan tersebut juga dapat menambah jumlah NOA yang ada di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Dari hasil observasi di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dapat menunjukkan bahwasannya memang tidak semua buku tabungan pembukaannya bisa dilakukan secara online karena setiap tabungan memiliki persyaratan yang berbeda-beda sehingga tidak memungkinkan bisa dilakukan dengan cara memanfaatkan layanan

⁶⁵ Indri, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

⁶⁶ Siti Norhasiya, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).

e-channel. Selain itu, ada juga nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening lain namun lupa rekening sebelumnya, sehingga pihak sana menyarankan untuk melakukan pembukaan menggunakan webform. Pengukuran strategi tersebut dapat diukur keberhasilannya dari keikutsertaan peneliti turun ke lapangan untuk mengunjungi salah satu satuan kerja yang ada di Sumenep seperti Kampus IDIA dan Beriklana yang ada dibawah naungan Al-Amien Pareduan. Pengukuran tersebut dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara online karena nantinya ingin aktivasi BSI mobile, banyak nasabah yang melakukan *bundling* antara tabungan haji dan easy mudharabah, dan strategi *cross selling* yang ditawarkan oleh pihak *customer service* dengan cara menyesuaikan kebutuhan dan kriteria nasabah.

Dari paparan data yang ada dalam fokus 2 (dua) dapat disimpulkan bahwa tidak semua tabungan bisa dibuka menggunakan BSI *mobile*. Namun aktivasi *e-channel* yang dilakukan oleh nasabah sudah menunjukkan peningkatan cukup bagus yang didukung dengan jumlah *number of account* yang pembukaannya memanfaatkan BSI *mobile*. Dari peningkatan tersebut juga didukung dari adanya faktor kebutuhan nasabah itu sendiri yang juga diimbangi dengan adanya strategi yang ditetapkan oleh *branch manager*. Peningkatan ini selain didukung oleh data juga didukung dari adanya hasil wawancara langsung yang dilakukan oleh peneliti dengan nasabah.

3. Faktor Pendukung, Penghambat dan Solusi Yang Diterapkan Dalam Peningkatan *Number Of Account* Dengan Adanya *E-Channel* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Dari adanya peningkatan *number of account* yang memanfaatkan kemudahan layanan *e-channel* tentunya Bank BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 harus mengetahui faktor pendukung, penghambat dan solusi dari layanan *e-channel* itu sendiri. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Arina Rusydiyah, ia menyatakan:

“Kalau faktor pendukungnya dari layanan *e-channel* ya seperti BSI mobile yang dapat dengan mudah digunakan karena sudah tersedia di play store atau appstore dan net banking yang cukup akses ke link yang sudah disediakan oleh pihak BSI. Sedangkan untuk faktor penghambatnya dalam layanan *e-channel* yaitu nomer yang digunakan oleh nasabah untuk aktivasi layanan *e-channel* harus memiliki pulsa dan semakin maraknya kejahatan *phishing* serta *skimming* dalam dunia perbankan membuat nasabah takut dalam menggunakan layanan *e-channel*. Dari adanya hambatan tersebut solusi yang Mbak berikan dengan cara memberikan edukasi kepada nasabah tentang bagaimana cara penggunaan *e-channel* dan cara menjaga akun yang dimiliki oleh nasabah agar tetap aman”.⁶⁷

Selain faktor tersebut ada faktor yang lain yang juga mempengaruhi sebagaimana yang diungkapkan oleh Ayu Nurfitriari Sari menyatakan bahwa:

“Faktor pendukung dari layanan *e-channel* ya menurut Mbak yaitu dari adanya kecanggihan teknologi ini sehingga layanan *e-channel* ini dapat dengan mudah dijangkau oleh nasabah kapan saja dan dimana saja. Untuk faktor penghambatan yang biasa terjadi yaitu jaringan seluler nasabah kurang lancar, *handphone* yang digunakan minimal android versi 8 dan ada juga faktor yang disebabkan oleh fasilitas layanan *e-channel* kita sendiri seperti adanya perbaikan sistem atau update sistem, sehingga dalam pembukaan rekening dengan cara *online* juga terganggu. Dari adanya hambatan tersebut Mbak dapat menangani dengan cara memberikan sandi Wi-Fi yang memang khusus untuk nasabah apabila ada nasabah yang memiliki hambatan dari faktor jaringan. Selain itu, disini juga menyediakan tablet atau *handphone* yang nantinya bisa digunakan oleh nasabah untuk pembukaan rekening dengan cara menggunakan webform BSI”.⁶⁸

⁶⁷ Arina Rusydiyah, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Februari 2023).

⁶⁸ Ayu Nurfitriari Sari, Customer Service BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

Hal lain diungkapkan oleh Bapak Rasul Jailani selaku Branch Manager, beliau menyatakan:

“Referral ini juga menjadi faktor pendukung karena dari adanya perekomendasi dari mulut ke mulut yang dilakukan oleh lingkungan sekitar (masyarakat) terkait layanan *e-channel* yang sudah di sediakan oleh pihak BSI sudah cukup maksimal daripada bank-bank lain bahkan bank konvensional. Kecukupan maksimal disini bisa dilihat dari adanya layanan *e-channel* berupa BSI mobile yang dilengkapi dengan fitur pembiayaan, tabungan, layanan islami (jus amma, arah kiblat, pencarian masjid terdekat) dan lainnya, serta BSI mobile dapat digunakan sebagai pembukaan rekening secara online. Optimalisasi ini tidak hanya cukup pada BSI mobile, namun Bank Syariah Indonesia sedang melakukan proses pengembangan yang akan segera meluncurkan aplikasi SuperApp yang nantinya bisa digunakan sebagai sarana investasi dan pembiayaan yang lebih lengkap.⁶⁹

Pernyataan tersebut diperkuat dengan adanya wawancara bersama Ibu Indri selaku nasabah, beliau menyatakan:

“Saya melakukan pembukaan rekening memanfaatkan webform BSI karena handphone saya kurang mendukung untuk digunakan dalam pembukaan rekening secara *online*. Oleh karena itu, saya hanya menggunakan fasilitas layanan *e-channel* berupa ATM saja, apalagi sekarang saya terburu-buru untuk proses pembiayaan namun di lain waktu saya berinisiatif untuk mengaktifkan BSI *mobile* agar mempermudah kepentingan saya kedepannya”.⁷⁰

Hal lain diungkapkan oleh ibu Nor Hasanah selaku nasabah, beliau mengatakan:

“Pada saat pembukaan saya menggunakan webform BSI dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah disediakan oleh pihak Kantor berupa tablet. Pembukaan dengan cara ini saya lakukan karena sebelumnya saya sudah memiliki rekening BSI sehingga saya tidak bisa melakukan pembukaan rekening menggunakan BSI *mobile*, namun saya tetap aktivasi rekening yang baru ini dengan layanan *e-channel* berupa BSI mobile”.⁷¹

Dari paparan data diatas dapat disimpulkan bahwa adanya kelancaran dalam layanan *e-channel* tentunya harus ada faktor pendukung yang disediakan oleh suatu

⁶⁹ Rasul Jailani, Branch Manager BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023)

⁷⁰ Indri, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (9 Februari 2023).

⁷¹ Nor Hasanah, Nasabah BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, *Wawancara Langsung* (10 Maret 2023).

Bank ataupun nasabah itu sendiri. Selain faktor pendukung tentunya juga ada suatu hambatan yang ada setiap suatu layanan namun dari hambatan tersebut BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 melakukan tindakan yang cukup baik dengan cara menyediakan fasilitas penunjang dalam layanan *e-channel* yang dibutuhkan oleh nasabah.

Dari hasil observasi selama peneliti di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menunjukkan bahwa dari adanya faktor pendukung rupanya dapat memberikan nilai positif untuk peningkatan NOA dengan cara memanfaatkan layanan *e-channel* dalam memenuhi kebutuhan registrasi ataupun transaksi. Selain itu, juga ada faktor penghambat yang rupanya pihak Kantor sudah menangani dengan cara menyediakan jaringan Wi-Fi khusus untuk nasabah apabila nasabah mengalami gangguan yang disebabkan oleh jaringan. Selain itu pihak sana juga menyediakan fasilitas handphone dan tablet untuk digunakan dalam pembukaan rekening menggunakan webform BSI apabila BSI mobile mengalami eror atau update sistem dan juga menyediakan pulsa apabila nasabah membutuhkan dalam proses pengiriman kode OTP.

Dari paparan data yang ada dalam fokus 3 (tiga) dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan NOA dengan memanfaatkan *e-channel* tentunya ada faktor pendukungnya mulai BSI mobile dan net banking yang sudah disediakan oleh pihak BSI, sehingga nasabah tinggal akses dan layanan *e-channel* yang mudah untuk dijangkau serta *referral* dari lingkungan sekitar. Selain faktor pendukung ada juga faktor yang menjadi penghambat dalam proses penggunaannya mulai dari handphone yang kurang *support*, kartu yang harus ada pulsanya, jaringan yang kurang stabil dan ada juga sistem yang biasanya sedang dalam perbaikan. Dari

adanya faktor penghambat tersebut BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 memiliki solusi untuk mengatasinya yang dilakukan dengan cara menyediakan Wi-Fi dan juga menyediakan tablet yang digunakan nasabah untuk membuka link webform pembukaan rekening.

C. Temuan Penelitian

Dari hasil pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti yang dituangkan dalam paparan data diatas terkait strategi peningkatan *number of account* dengan kemudahan *e-channel* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 terdapat beberapa temuan yang didapatkan oleh peneliti, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme Layanan *E-Channel* Yang Diterapkan Oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

- a. Terdapat syarat yang harus dilakukan oleh nasabah dalam mengaktifkan layanan *e-channel* seperti buku tabungan, ATM dan KTP
- b. Layanan *e-channel* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia seperti ATM, BSI *mobile*, *net banking*, notifikasi (SMS *banking*), dan BSI call.
- c. Layanan *e-channel* yang paling banyak digunakan oleh nasabah selain ATM yaitu BSI *mobile*
- d. Terdapat data penggunaan layanan *e-channel* selama 8 bulan terakhir dengan jumlah rata-rata tertinggi yaitu BSI *mobile* sebesar 338,125

2. Strategi Layanan *E-Channel* Dalam Peningkatan *Number Of Account* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

- a. Adanya nasabah yang merasakan kemudahan dari adanya layanan *e-channel* baik untuk pembukaan rekening maupun transaksi yang lainnya

- b. Tidak semua pembukaan rekening bisa menggunakan layanan *e-channel*
- c. Data jumlah *number of account* selama 8 bulan terakhir
- d. Adanya strategi yang diterapkan oleh *branch manager* itu sendiri yang dapat menarik nasabah dalam menggunakan layanan *e-channel* atau dalam meningkatkan *number of account* dengan cara memanfaatkan layanan *e-channel*
- e. Adanya strategi dengan cara menetapkan layanan *e-channel* sebagai fasilitas dalam memenuhi kebutuhan nasabah, *bundling*, menggarap pasar yang ada di dalam ataupun di luar kabupaten Sumenep, dan melakukan *cross selling*.
- f. Adanya peran customer service yang melayani nasabah apabila mengalami permasalahan.

3. Faktor Pendukung, Penghambat dan Solusi Yang Diterapkan Dalam Peningkatan *Number Of Account* Dengan Adanya *E-Channel* di BSI KCP Sumenep Trunpjoyo 1

- a. Adanya faktor pendukung yang dapat memperlancar dalam penggunaan layanan *e-channel*, seperti:
 - 1) BSI mobile dan net banking yang sudah disediakan oleh pihak BSI
 - 2) Dapat dijangkau dengan mudah
 - 3) Referral
- b. Terdapat faktor penghambat dalam layanan *e-channel*, seperti:
 - 1) Handphone yang digunakan minimal android versi 8
 - 2) Kartu yang digunakan memiliki pulsa

- 3) Jaringan internet yang kurang stabil terutama daerah pelosok pedesaan dan kepulauan
 - 4) Edukasi nasabah yang kurang sehingga nasabah takut kena *phishing* atau *skimming*
 - 5) Server yang gangguan atau eror (update sistem)
- c. Dari adanya hambatan BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 memberikan suatu solusi yang dapat mempermudah nasabah dalam memenuhi kebutuhannya, seperti:
- 1) Menyediakan Wi-Fi
 - 2) Memberikan edukasi yang maksimal sehingga nasabah tahu dalam menjaga akun rekeningnya
 - 3) Memberikan fasilitas *handphone* atau table yang digunakan dalam pembukaan rekening menggunakan webform BSI.

D. Pembahasan

Dari hasil analisis data yang tertuang dalam paparan data dan temuan penelitian selama peneliti di lapangan terkait strategi peningkatan *number of account* dengan kemudahan *e-channel* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dapat dijelaskan dalam pembahasan dibawah ini:

1. Mekanisme Layanan *E-Channel* Yang Diterapkan Oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Dalam dunia perbankan layanan *e-channel* dikenal sebagai suatu layanan yang berbasis digital yang memanfaatkan teknologi. Dimana menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *Electronic Channel (e-banking)* merupakan layanan yang

diberikan oleh Bank untuk memungkinkan nasabah mendapatkan informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti ATM, EDC, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking* dan *video banking*.⁷²

Dari teori tersebut dapat dibuktikan bahwa terdapat kesesuaian antara teori menurut OJK dengan fakta yang ada di Lapangan. Dimana Arina Rusydiyah selaku *customer service* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyatakan bahwa layanan *e-channel* merupakan suatu fasilitas layanan perbankan berbasis teknologi seperti ATM, *m-banking*, *SMS banking*, *net banking*, dan *phone banking* yang bermanfaat untuk kebutuhan transaksi.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa mekanisme layanan *e-channel* yang telah diterapkan oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 sudah sesuai dengan kebijakan yang sudah diterapkan oleh pusat Bank Syariah Indonesia itu sendiri yaitu dengan syarat KTP, buku rekening dan ATM. Layanan *e-channel* juga bisa digunakan sebagai bahan untuk pembukaan rekening baik oleh nasabah baru maupun nasabah lama. Selain itu, Layanan *e-channel* juga dilengkapi dengan fitur-fitur menarik seperti gadai emas dan cicil emas serta melakukan pembiayaan secara online.

Dari berbagai macam layanan *e-channel* yang disediakan paling banyak peminatnya di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 yaitu *mobile banking* (BSI *mobile*), dimana hal tersebut dapat dilihat dari data yang dipaparkan oleh peneliti yang membuktikan bahwa BSI *mobile* merupakan jasa layanan *e-channel* yang paling

⁷² Tim Pengarah, Perumus Dan Kontributor (tim OJK), *Bijak Ber-Electronic Banking*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 5.

unggul diminati oleh nasabah. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini terkait rata-rata pengguna layanan *e-channel*:

Tabel 4. 1
Rata-Rata Layanan *E-Channel*

No	Layanan E-Channel	Rata-Rata
1	BSI mobile	338,125
2	Net banking	75,625
3	SMS banking	12

Dari keunggulan BSI *mobile* tersebut dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan karyawan dan nasabah. Karyawan menyatakan bahwa BSI *mobile* banyak peminatnya, karena BSI *mobile* merupakan salah satu fasilitas yang gratis, praktis dan efisien serta paling mudah untuk digunakan. Sedangkan menurut nasabah alasan memilih fasilitas layanan *e-channel* berupa BSI *mobile* karena lebih mudah dalam pengecekan saldo tanpa harus mengecek di mesin ATM, sehingga hal ini dapat menghemat waktu.

Jadi dengan adanya layanan tersebut dapat menunjukkan bahwa BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 telah melakukan layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga hal ini dapat dikatakan bahwa antara teori Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan teori dalam buku Unggul Basoeky dengan hasil data atau fakta yang ditemukan di lapangan sesuai. Dalam buku Unggul Basoeky dipaparkan bahwa layanan *e-channel* yang bisa dimiliki oleh setiap nasabah yaitu *phone banking*, *SMS banking*, *video banking*, *internet banking* dan *mobile banking*.⁷³

⁷³ Unggul Basoeky, dkk *Pemanfaatan Teknologi Digital Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*, 82.

2. Strategi Layanan *E-Channel* Dalam Peningkatan *Number Of Account* di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1

Dalam sebuah perusahaan *number of account* (NOA) merupakan suatu hal yang sangat perlu diperhatikan karena Bank sangat diuntungkan dengan adanya tabungan. Menurut Arina Rusydiyah selaku *customer service* BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 NOA merupakan total atau jumlah produk dalam perbankan. Peran penting layanan *e-channel* disini yaitu untuk memberikan kemudahan untuk nasabah lama maupun nasabah baru.

Strategi yang diterapkan oleh BSI KCP Sumenep selain melakukan pemasaran yaitu menerapkan strategi sebagai berikut:

- a. Lebih mewajibkan nasabah untuk menggunakan layanan *e-channel*

Teknologi yang semakin canggih menuntut nasabah untuk mengikuti *trend* di era digital ini, sehingga nasabah dihimbau untuk melakukan pembukaan rekening ataupun proses pembiayaan menggunakan layanan *e-channel*. Selain itu, nasabah agar lebih mudah dalam melakukan transaksi keuangan karena sudah dilengkapi dengan fitur yang menarik.

- b. *Bundling* antara rekening haji dengan rekening mudharabah

Hal ini dilakukan untuk meningkatkan NOA yang ada di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dan untuk memperkenalkan kepada nasabah bahwa disini juga ada tabungan yang lain. *Bundling* disini juga dilakukan karena apabila nasabah sudah menunaikan haji rekening yang dimiliki otomatis uang yang ada tinggal nol rupiah.

- c. Menggarap pasar yang ada di luar

Peningkatan NOA juga dilakukan dengan menggarap pasar yang ada diluar dengan cara mendatangkan satuan kerja untuk melakukan kerja sama dalam hal

pembayaran gaji, tabungan maupun pembiayaan. Kerja sama disini dilakukan kecuali dalam bidang usaha yang perhitungan tidak diketahui ataupun bergerak dalam bidang yang dilarang oleh syariat islam.

d. *Cross selling*

Strategi ini dilakukan dengan cara menawarkan nasabah produk yang lainnya dengan cara melihat kriteria kebutuhan nasabah, misal nasabah yang datang ingin membuka rekening easy wadiah atau easy mudharabah namun nasabah tersebut membuka jasa transfer uang ataupun top up maka pihak customer service akan menawarkan tabungan bisnis untuk menjalankan usahanya tersebut.

Dari adanya strategi tersebut, maka BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 dapat mendatangkan nasabah baru sehingga *number of account* yang ada disana akan meningkat yang dapat memberikan keuntungan yang cukup besar. Suatu hal yang dapat membuktikan strategi tersebut dapat terbilang berhasil yaitu hasil wawancara dengan Zulfa selaku nasabah. Zulfa menyatakan bahwa ketertarikan dia untuk memiliki rekening BSI karena rekening kampus dia kuliah menggunakan rekening Bank Syariah Indonesia dalam pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), sehingga dalam pembukaan rekening dan untuk kebutuhan transaksinya dia menggunakan BSI *mobile*.

Dari keberhasilan strategi tersebut dapat dilihat dari data yang didapatkan oleh peneliti yang menunjukkan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan fasilitas layanan *e-channel* lebih tinggi dari pada jumlah *number of account*. Keberhasilan tersebut dapat dilihat tabel dibawah ini terkait rata-rata *number of account* (NOA), buka rekening online (Burekol) dan layanan *e-channel*:

Tabel 4. 2
Rata-Rata NOA, Burekol dan layanan *E-Channel*

No	Keterangan	Rata-Rata
1	NOA	323,125
2	Burekol	148,5
3	<i>E-channel</i>	425,625

Dari hal tersebut dapat dibuktikan bahwa terdapat kemudahan yang dirasakan oleh nasabah sehingga nasabah berminat untuk menggunakan. Selain itu, jumlah *number of account* yang ada disana dilakukan dengan cara memanfaatkan fasilitas layanan *e-channel* dengan cara melakukan pembukaan rekening dengan cara *online*. Pembukaan rekening secara online ini tidak semua tabungan bisa melakukannya. Tabungan yang bisa melakukan pembukaan *online* yaitu tabungan easy wadiah, easy mudharabah, haji, emas dan autosave (qurban) hal ini disebabkan oleh adanya berkas-berkas yang lainnya untuk dilampirkan sehingga tidak memungkinkan untuk dilakukan secara mandiri.

Dari adanya permasalahan nasabah yang tidak berhasil melakukan pembukaan rekening secara online maupun permasalahan lain yang tidak bisa ditangani oleh nasabah, maka *customer service* nantinya akan memberikan suatu pelayanan dengan cara menyesuaikan permasalahan yang dihadapi nasabah. Permasalahan ini biasanya terjadi apabila nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening secara online tidak berhasil, sehingga nasabah harus menggunakan webform BSI yang nantinya akan dilanjutkan oleh *customer service* yang ada di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 untuk proses nomer rekening dan pembuatan sandi. Selain itu, ada juga proses otorisasi yang harus disetujui oleh pihak BSI dalam aktivasi layanan *e-channel* sehingga nasabah memerlukan bantuan *customer service* dalam menangani hal tersebut. Oleh karena itu, peran *customer service* sangat dibutuhkan dalam pelayanan nasabah yang mengalami kendala,

karena biasanya bantuan online dengan cara chat aisyah kurang memberikan kepuasan untuk nasabah yang disebabkan oleh chat jarang dibales bahkan tidak dikonfirmasi.

Dari adanya fakta tersebut dapat dibuktikan bahwa terdapat kesesuaian dengan teori Wheelen dalam buku Eddy Yunus yang berjudul *Manajemen Strategis*, sehingga dengan adanya fakta di lapangan membuktikan bahwa strategi tersebut efektif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Dimana menurut Wheelen, manajemen strategi adalah serangkaian keputusan-keputusan dan tindakan-tindakan manajeral paling efisien yang mengarah kepada penyusunan strategi-strategi efektif untuk mencapai tujuan perusahaan dengan analisis SWOT.⁷⁴

3. Faktor Pendukung, Penghambat dan Solusi Yang Diterapkan Dalam Peningkatan *Number Of Account* Dengan Adanya *E-Channel* di BSI KCP Sumenep Trunpjoyo 1

a. Faktor pendukung

1) BSI mobile dan net banking yang sudah disediakan oleh pihak BSI

BSI mobile yang dapat dengan mudah di download di play store atau di appstore membuat nasabah gampang dalam menggunakannya apalagi yang dilengkapi dengan fitur menarik sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga tidak perlu ke Kantor BSI dan ada juga net banking yang disediakan link oleh pihak BSI sehingga nasabah hanya tinggal mengakses dengan fitur yang juga lengkap.

2) Layanan *e-channel* yang mudah dijangkau

Dari sifat yang fleksibel ini membuat nasabah dapat dengan mudah untuk menjangkaunya. Selain itu, layanan *e-channel* yang ditawarkan di BSI KCP

⁷⁴ Eddy Yunus, *Manajemen Strategis*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 5.

Sumenep Trunojoyo 1 mulai dari ATM, SMS banking, BSI mobile, BSI call dan net banking sesuai dengan kalangan dan kebutuhan nasabah. Bagi kalangan milenial yang memiliki handphone yang support otomatis akan tertarik pada BSI mobile atau net banking namun untuk kalangan yang sudah tua atau handphone yang kurang mendukung maupun tidak mengerti pada teknologi bisa menggunakan layanan *e-channel* berupa SMS banking.

3) Referral

Nasabah akan memberikan suatu penilaian terkait pelayanan yang dilakukan oleh pihak Bank sehingga dalam lingkungan masyarakat secara tidak langsung melakukan penyampaian dari mulut ke mulut terkait pelayanan yang telah diterimanya.

b. Faktor penghambat

1) Handphone yang digunakan minimal android versi 8

Dalam melakukan pembukaan rekening secara online ataupun aktivasi layanan *e-channel* berupa BSI mobile nasabah harus menggunakan *handphone* minimal android versi 8, karena RAM untuk aplikasi BSI mobile membutuhkan penyimpanan yang lumayan tinggi.

2) Kartu yang digunakan harus memiliki pulsa

Zaman sekarang yang penuh dengan teknologi membuat nasabah jarang memiliki pulsa sehingga dalam aktivasi layanan *e-channel* dalam proses pengiriman kode OTP juga terhambat.

3) Maraknya kejahatan *phishing* dan *skimming*

Kejahatan *phishing* (pengelabuan dengan percobaan mendapatkan informasi yang sensitif seperti kata sandi dan kartu kredit) dan kejahatan *skimming*

(pencurian dengan cara menyalin informasi strip magnetik kartu kredit atau debit) sehingga menjadi salah satu penghambat dalam proses layanan *e-channel* karena membuat nasabah takut dalam menggunakannya.

4) Jaringan nasabah yang kurang lancar atau tidak stabil

Jaringan nasabah yang tidak stabil biasanya diakibatkan karena kartu yang digunakan oleh nasabah tidak support di area BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 ataupun di daerah tempat tinggal nasabah. Jaringan tidak stabil bisa juga disebabkan oleh gangguan kartu tersebut ataupun tidak memiliki paketan.

5) Sistem yang sedang dalam perbaikan atau update sistem

Dalam proses update sistem oleh pusat Bank Syariah Indonesia biasanya sulit untuk masuk ke sistemnya bahkan terkadang juga mengalami eror. Update sistem ini biasanya dilakukan oleh pihak pusat karena adanya pembaharuan ataupun perbaikan sistem agar jauh lebih stabil apabila digunakan oleh nasabah.

c. Solusi

1) Memberi edukasi bagaimana caranya menjaga akun rekening agar tetap aman

Adanya ketakutan nasabah yang disebabkan maraknya kejahatan ataupun penelipuan yang sekarang ini bisa dilakukan dengan secara online dan adanya pembobolan data membuat nasabah merasa takut untuk menggunakannya sehingga pihak perbankan selaku penyedia produk dan jasa harus memberikan edukasi yang baik kepada nasabah terkait bagaimana cara menjaga akun agar tetap aman.

2) Menyediakan jaringan berupa Wi-Fi

BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyediakan fasilitas untuk menunjang kebutuhan nasabah ataupun pihak karyawan sehingga pihak kantor menyediakan 2

(dua) jaringan Wi-Fi. Adanya fasilitas ini dilakukan karena biasanya nasabah yang datang untuk keperluan yang berhubungan dengan jaringan biasanya mengalami kendala.

- 3) Menyediakan tablet atau handphone untuk digunakan sebagai pembukaan rekening menggunakan link webform BSI

Pada saat ini teknologi mengalami perkembangan yang cukup signifikan sehingga apabila nasabah yang datang untuk kepentingan pembukaan rekening mengalami kendala karena handphone yang digunakan tidak support ataupun dalam perbaikan sistem pihak BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menyediakan fasilitas tablet atau handphone yang bisa digunakan nasabah dalam pembukaan rekening menggunakan webform BSI.

Dari adanya layanan *e-channel* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1 dalam meningkatkan jumlah *number of account* pastinya memiliki faktor pendukung, penghambat dan solusi. Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa suatu penghambat tidak selalu timbul karena faktor internal namun juga timbul karena faktor eksternal. Dari adanya penghambat tersebut rupanya BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 juga mengimbangkan dengan memberi solusi yang sesuai dengan permasalahan nasabah. Hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara peneliti dengan Ibu Indri selaku nasabah yang turut menikmati fasilitas yang disediakan oleh pihak Kantor.

Dari adanya solusi yang disediakan oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1 menunjukkan bahwa standar layanan yang diberikan oleh pihak Kantor cukup bagus, sehingga nasabah merasa bahwa kebutuhan yang sedang dibutuhkan dapat terpenuhi dengan mudah. Dari solusi yang ditawarkan oleh pihak karyawan dapat

membuktikan bahwa layanan yang diberikan dapat dikatakan pelayanan yang prima.

Teori yang dikemukakan Daryanto dan Ismanto Setyobudi terkait pelayanan prima yang menyatakan bahwa pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pelanggan atau nasabah.⁷⁵

Jadi, dari teori tersebut dapat dibuktikan bahwa terdapat kesesuaian antara teori dengan fakta yang ada di lapangan terkait faktor pendukung, penghambat dan solusi yang diberikan oleh BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

⁷⁵ Meki Pamekas, *Pelayanan Prima*, (Klaten: Lakeisha, 2019), 1.