

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Dengan kewarganegaraannya yang mayoritas beragama Islam, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi harapan bagi pemerintah serta para pelaku bisnis dalam dunia perbankan untuk meningkatkan pasar keuangan syariah Indonesia di mata dunia, maka dari itu Bank Syariah Indonesia (BSI) mulai beroperasi sejak diresmikan pada hari Senin, 1 Februari 2021. Bermula dari rancangan roadmap terkait dengan pengembangan keuangan syariah yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2019, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah untuk melakukan penggabungan atau merger bank. Beberapa bank yang diajukan oleh OJK diantaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah, PT BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Setelah itu pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara merencanakan penggabungan bank syariah BUMN yakni PT BRI Syariah, PT BNI Syariah, BTN Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Setelah BUMN merencanakan penggabungan di bulan Oktober 2020, pemerintah secara resmi mengumumkan perencanaan penggabungan bank syariah dari tiga bank yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT BNI Syariah dan PT BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, penggabungan dari tiga bank tersebut menetapkan nama perusahaan hasil merger yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan izin atas merger usaha ketiga bank syariah, surat tersebut terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan Selanjutnya tepat pada tanggal 1 Februari 2021, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. diresmikan oleh Presiden Joko Widodo.¹

¹ "PT Bank Syariah Indonesia," Sejarah BSI, Diakses Pada 11 Februari, 2022. <http://www.bankbsi.co.id>

2. Sejarah BSI KCP Jepara Pemuda II

BSI KCP Jepara Pemuda II dulunya merupakan kantor cabang pembantu (KCP) BNI Syariah yang berdiri pada bulan Juni 2000 di Kecamatan Pecangaan Kabupaten Jepara, kemudian pindah ke Semarang di kawasan Pandanaran dan kantor yang terletak di Pecangaan berubah menjadi kantor cabang (KC). Pada pertengahan bulan Juni 2004 kantor cabang Pecangaan pindah ke kecamatan Jepara Kota. Kemudian di kecamatan Jepara kota terjadi pemindahan kantor cabang sebanyak 3 kali. *Pertama* di Jl. Veteran pada tahun 2004 sampai 2011, *kedua* Jl. Pemuda yang bersebelahan dengan Indomaret pada tahun 2011 sampai 2013. Dan yang terakhir pada bulan September 2013 pindah ke Jl. Pemuda No.3C Potroyudan IX Kecamatan Jepara sampai sekarang. Karena adanya merger antara 3 bank syariah BUMN, bank yang dulunya BNI Syariah mulai tanggal 1 Februari 2021 beroperasi sesuai dengan sistem PT Bank Syariah Indonesia.²

3. Letak Geografis BSI KCP Jepara Pemuda II

BSI KCP Jepara Pemuda II terletak di jalan Pemuda No.3C Potroyudan IX Kecamatan Jepara.

4. Visi, misi BSI KCP Jepara Pemuda II

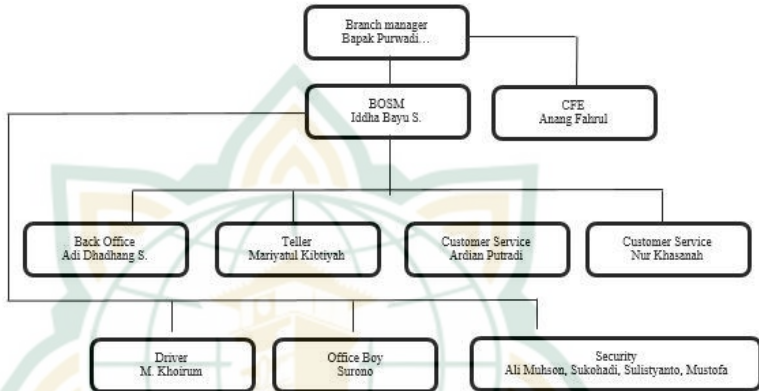
- a. Visi
Top Ten Global Islamic Bank
- b. Misi
 1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset(500+T) dan nilai buku di tahun 2025.
 2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)3.
 3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta

² Dokumentasi BSI KCP Jepara Pemuda II, Tanggal 2 September 2021

berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja³.

5. Struktur Organisasi BSI KCP Jepara Pemuda II

Gambar 4 1 Struktur organisasi BSI KCP Jepara pemuda II



Keterangan :

- Branch Manager : Purwadi
- BOSM : Iddha Bayu Setyawan
- Back Office : Adi Dhadhang Saputra
- CFE : Anang Fahrul
- Teller : Mariyatul Kibtiyah
- Customer Service : Ardian Putradi
- Customer Service : Nur Khasanah
- Driver : M. Khoirum
- Office Boy : Surono
- Security : Ali Muhson
- Security : Sukohadi.
- Security : Sulistyanto
- Security : Mustofa⁴

³ “PT Bank Syariah Indonesia,” Visi Misi BSI, Diakses Pada 11 Februari, 2022. <http://www.bankbsi.co.id>

⁴ Dokumentasi BSI KCP Jepara Pemuda II, Tanggal 2 Februari 2022

6. Produk BSI KCP Jepara Pemuda II

a) Produk Tabungan⁵

- 1) Tabungan Easy Wadiah
- 2) Tabungan Easy

b) Mudharabah

- 1) Tabungan Haji Indonesia
- 2) Tabungan Haji Muda Indonesia
- 3) BSI Tabungan Mahasiswa
- 4) BSI Tabungan Simpanan Pelajar BSI Tabungan Smart
- 5) BSI Tabungan Berencana
- 6) BSI Tabungan Pendidikan
- 7) BSI Tabungan Bisnis
- 8) BSI Tabungan Valas
- 9) BSI Tabungan Payroll
- 10) BSI Tabungan E-Mas
- 11) BSI Tabungan Pensiun
- 12) BSI Tabungan Prima
- 13) BSI Tabungan Tapenas Kolektif
- 14) BSI TabunganKu

c) Produk Pembiayaan

- 1) BSI Griya Hasanah
- 2) BSI Griya Konstruksi
- 3) BSI Griya Mabur
- 4) BSI Mitraguna Berkah
- 5) BSI Multiguna Hasanah
- 6) BSI OTO

d) Produk lainnya

- 1) Transaksi
 - BSI Giro Rupiah
 - BSI Giro Valas
- 2) Investasi
 - Bancassurance
 - BSI Deposito Valas
 - Deposito Rupiah
- 3) Digital Banking

⁵ “PT Bank Syariah Indonesia,” Produk Digital Banking BSI, Diakses Pada 11 Februari, 2022. <http://www.bankbsi.co.id>

- BSI Mobil
 - Buka Rekening Online
 - Solusi Emas
 - BSI QRIS
 - BSI Cardless Withdrawal
 - BSI Debit Card
 - BSI Debit OTP
 - BSI ATM CRM
 - BSI Asiyah
 - BSI Net
 - BSI Jadiberkah.id
 - BSI Merchant Business
 - BSI API Platform
 - BSI Smart Agent
 - BSI Payment Point
- 4) Emas
- BSI Cicil Emas
 - BSI Gadai Emas
- 5) Bisnis
- Bank Guarantee Under Counter Guarantee
 - BSI Bank Garansi
 - BSI Cash Management
- 6) Kartu Pembiayaan
- BSI Hasanah Card Classic
 - BSI Hasanah Card Gold
 - BSI Hasanah Card Platinum
- 7) Kartu Debit
- BSI Debit GPN
 - BSI Debit OTP
 - BSI Debit Visa
 - Kartu BSI Debit Sabi
 - Kartu Debit BSI SimPel

Gambaran umum dan keunggulan yang dimiliki oleh mobile banking, internet banking, ATM CRM dan SMS notifikasi.

a) *Mobile banking*⁶

Mobile banking merupakan salah satu perkembangan informasi dan teknologi yang memberikan solusi kepada nasabah atau calon nasabah untuk memberikan kemudahan dalam bertransaksi, beribadah dan berbagi melalui beberapa fitur yang ada dalam satu aplikasi. Dengan adanya BSI mobile ini nasabah atau calon nasabah dapat bertransaksi atau membuka rekening dimanapun, kapanpun dalam 24 jam 7 hari, dengan BSI mobile segalanya akan lebih seimbang secara finansial, spiritual dan sosial.

Keunggulan yang diberikan BSI Mobile dalam segi finansial adalah, nasabah akan lebih mudah mengatur keuangan, dengan berbagai fitur finansial misalnya pada transaksi yang dapat terjadwal, manajemen kartu dan masih banyak lagi fitur yang dapat dinikmati dan menarik. Keunggulan dari spiritual adalah adanya fitur lokasi masjid, waktu shalat, dana rah kiblat membuat ibadah lebih murah. Selain itu juga dapat dirasakan benefitnya dari segi sosial yaitu dapat berbagi dengan orang terdekat dengan memaksimalkan fitur berbagi-ziswaf.

Dengan menggunakan BSI Mobile calon nasabah yang belum mempunyai rekening dapat membuka rekening melalui BSI Mobile, keunggulan yang dimiliki adalah lebih mudah dan simple, lebih cepat serta lebih nyaman dan aman.

1. Syarat pembukaan rekening melalui BSI Mobile adalah:
 - a) Memiliki kelengkapan data diri (KTP, NPWP untuk wajib pajak)
 - b) Perangkat yang mendukung proses video call dan foto data diri.
2. Langkah mudah membuka rekening

⁶“PT Bank Syariah Indonesia,”*Mobile Banking*, Diakses Pada 11 Februari, 2022, <http://www.bankbsi.co.id>

- a) Download BSI Mobile di play store dan app store, selanjutnya buka aplikasi lalu klik buka rekening.
- b) Pilih jenis rekening, ada dua pilihan yaitu tabungan easy mudharabah atau easy wadiah yang mana dapat disesuaikan kebutuhan nasabah.
- c) Selanjutnya, mengupload dokumen, dokumen yang harus diupload adalah (ktp, NPWP untuk wajib pajak, tanda tangan) dan data diri dengan lengkap.
- d) Kemudian klik video call untuk melakukan verifikasi.
- e) Setelah verifikasi berhasil, nasabah baru akan otomatis menerima kode aktivasi dan dapat melakukan transaksi di BSI Mobile (termasuk penarikan tunai di ATM tanpa menggunakan kartu).
- f) Untuk bisa melakukan transaksi pembayaran atau yang lain nasabah diwajibkan ad setoran awal dengan setoran awal minimal Rp. 100.000 setoran bisa melalui transfer bank dan kebutuhan kartu debit bisa diambil dicabang bank syariah indonesia terdekat

Dalam melakukan aktivasi, ada beberapa jalur yang dapat digunakan bagi nasabah yaitu:

1. Aktivasi langsung setelah berhasil buka rekening online.
2. Aktivasi melalui Chatbot Aisyah atau via WhatsApp Business bank syariah Indonesia di nomor 0815 8411 4040. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Chat Aisyah melalui whatsapp Bank Syariah Indonesia atau live chat Aisyah.
 - b. Ketikan: Aktivasi BSI Mobile.
 - c. Silahkan isi form aktivasi, yaitu:
 - Nomor handphone (yang sudah terdaftar)
 - Tanggal lahir
 - NIK KTP

- d. Data akan dilakukan verifikasi terlebih dahulu.
 - e. Jika data nasabah sesuai, selanjutnya akan dikirimkan kode aktivasi melalui SMS yang dapat digunakan nasabah melakukan aktivasi BSI Mobile. Pastikan dalam aktivasi ini mempunyai pulsa.
 - f. Jika aktivasi BSI Mobile, tidak dapat diproses, yang dapat dilakukan adalah menghubungi Bank Syariah Indonesia Call 14040.
3. Aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call 14040. Dengan cara:
- a. Hubungi Bank Syariah Indonesia Call di 14040.
 - b. Tekan 2 untuk informasi layanan lalu tekan 3 untuk informasi produk jasa dan tekan 4 untuk informasi produk dan jasa lainnya
 - c. Verifikasi data nasabah oleh Customer Service.
 - d. Aktivasi BSI Mobile menggunakan kode aktivasi yang telah dikirim ke No HP Anda melalui SMS. Pastikan dalam aktivasi ini HP tersedia pulsa.
 - e. BSI Mobile siap digunakan.
4. Aktivasi ulang melalui fitur Minta Kode Aktivasi di BSI Mobile untuk Anda yang nomor HP nya sudah terdaftar di BSI Mobile. Langkah langkahnya adalah:
- a. Download aplikasi BSI Mobile di *Playstore* dan *Appstore*.
 - b. Buka aplikasi BSI Mobile, lalu pilih sudah memiliki rekening.
 - c. Ketik Minta Kode Aktivasi pada kolom search diatas atau klik burger menu (strip tiga) yang berada di pojok kiri atas lalu pilih menu minta kode aktivasi.
 - d. Kode aktivasi akan dikirim melalui SMS ke nomor HP Anda yang terdaftar di BSI

Mobile. Pastikan HP dalam keadaan terisi pulsa.

e. Masukkan kode aktivasi yang anda terima pada menu Aktivasi. BSI Mobile siap digunakan.

5. Aktivasi melalui Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat. Dengan cara mendatangi langsung kantor cabang terdekat dan minta bantuan kepada CS untuk aktivasi.

Tarif dan Biaya yang dikenakan dalam BSI Mobile tidak ada alias gratis atau bebas biaya. Kecuali dalam transaksi, dalam setiap transaksi akan dikenakan biaya sesuai transaksi yang dilakukan. Limit yang dimiliki BSI mobile adalah sebesar 100 juta

b) Internet banking (Net Banking)⁷

Atau disebut dengan BSI Net merupakan layanan digital yang diberikan kepada nasabah yang berbentuk instansi baik itu pabri ataupun instansi lain untuk mempermudah transaksi dimanapun dan kapanpun. Dimana dapat melakukan transfer masal dan dapat memonitoring transaksi yang dapat dilakukan dengan BSI Net. Biaya yang dikenakan dalam penggunaan BSI Net adalah sebesar Rp 2.500 per bulan untuk nasabah perorangan dan Rp. 10.000 untuk nasabah perusahaan.

1) Keunggulan yang dimiliki adalah

- a. Kemudahan monitoring transaksi, yang mampu mencetak mutasi rekening hingga 2 tahun.
- b. Limit lebih besar dari BSI Mobile yaitu bisa lebih dari 1 miliar.
- c. Kemudahan dalam pengelolaan keuangan bisnis yang dilakukan nasabah berbentuk instansi.

2) Cara pendaftaran layanan BSI Net adalah sebagai berikut:

⁷“PT Bank Syariah Indonesia,”BSI Net, Diakses Pada 11 Februari, 2022. <http://www.bankbsi.co.id>

- a. Telah memiliki rekening bank syariah indonesia
 - b. Mengunjungi kantor cabang bank syariah indonesia terdekat
 - c. Menyertakan legalitas nasabah atau perusahaan
- c) ATM CRM⁸

ATM CRM (Cash Recycle Machine) adalah jenis ATM dapat melayani nasabah untuk melakukan transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua nasabah Bank Syariah Indonesia. Dalam melakukan setor tunai nasabah tidak dikenakan biaya

- 1) Fungsi transaksi BSI ATM CRM :
 - a. Setor tunai
 - b. Tarik tunai
 - c. Transfer antar rekening BSI
 - d. Transfer antar bank
 - e. Pembayaran/pembelian
 - f. Cek saldo
- 2) Keunggulan yang dimiliki ATM CRM ini adalah
 - a. Mudah, dimana nasabah tinggal mengunjungi CRM terdekat dengan membawa kartu ATM dan uang setor.
 - b. Cepat, tidak perlu ke kantor cabang dan mengantri untuk transaksi yang dapat dilakukan ATM CRM.
 - c. Dapat melayani nasabah selama 24 jam non stop
- 3) Langkah setor tunai di ATM CRM
 - a. Masukkan Kartu ATM Debit pada mesin CRM
 - b. Pilih menu Setor Tunai
 - c. Saat *shutter* (pintu tempat uang) CRM terbuka, masukkan uang yang telah dirapikan.
 - d. Setelah itu layar akan menunjukkan verifikasi uang yang Anda masukkan (denominasi dan

⁸ “PT Bank Syariah Indonesia,” ATM CRM BSI, Diakses Pada 11 Februari, 2022. <http://www.bankbsi.co.id>

- jumlah uang), pastikan jumlah yang tertera di layar sesuai dengan jumlah uang yang Anda masukkan.
- e. Jika sudah sesuai, pilih Setor
 - f. Anda berhasil melakukan transaksi setor tunai
- d) SMS Notifikasi⁹

“SMS notifikasi adalah layanan tambahan yang diberikan kepada nasabah yang telah memiliki rekening dengan memberikan benefit yang tidak dimiliki oleh ATM CRM, dimana setiap kali setelah transaksi baik itu Tarik tunai, atau tranfes masuk, pada sms notifikasi dengan cepat memberi tahu keadaan keuangan yang berada di dalam rekening. Biaya yang digunakan setiap notifikasi sebesar Rp.500 yang diambil atau dipotong dari saldo pemilik rekening”. Umumnya CS akan menawarkan kepada nasabah untuk menggunakan SMS Notifikasi dengan menjelaskan benefit atau keuntungan yang diberikan dengan menggunakan layanan SMS Notifikasi

B. Deskripsi Data Penelitian

1. Data penelitian strategi pelayanan dalam pengoptimalan branchless banking melalui additive model dan transformasional model

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, peneliti mendapatkan hasil, dimana dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah BSI KCP Jepara Pemuda II harus memberikan pelayanan yang *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggap,respond,kesigapan), *assurance* (Jaminan), *empathy* (empati) dan *tangibles* (bukti fisik).

a. *Reliability* (keandalan)

Dalam pelayanan peneliti menemukan perbedaan antara pelayanan yang diberikan antara teller, customer service dan Satpam namun dalam pelayanannya frontliner di BSI KCP Jepara pemuda II memiliki keakuratan dalam pelayanan dalam memuaskan nasabah. Pernyataan diatas dapat

⁹ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

dibuktikan dengan hasil wawancara yang peneliti lakukan. Bapak Ardian Putradi sebagai customer service mengatakan :

“Memberitahu kepada nasabah benefit yang didapat, agar nasabah tertarik untuk menggunakan digital banking”¹⁰

Pernyataan diatas juga dipertegas dari jawaban Bu Nur Khasanah sebagai customer service 2, beliau mengatakan:

“Frontliner berusaha menggali kebutuhan nasabah, sehingga apa yang diinginkan nasabah bisa terjawab atau terselesaikan, melayani dengan sikap ramah, lebih berempati jika ada komplain”¹¹

Menurut Bu Maria yang memiliki job sebagai teller memberikan jawaban:

“Kita harus ramah kepada nasabah, terus menggali kebutuhan dan masalah nasabah, bila belum ada mobile bisa ditawarkan dan diarahkan ke CS. Memberi kejutan misalnya, memberikan doa, memberikan hadiah, agar nasabah merasa senang dan balik ke bank lagi dan menceritakan kepada orang lain”¹²

Jawaban Bu Maria didukung jawaban bapak mustofa sebagai satpam yang sekarang bertransformasi sebagai frontliner, beliau mengatakan:

“Memberi pelayanan yang ramah, menggali kebutuhan nasabah, memaparkan keunggulan,

¹⁰ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

¹¹ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

¹² Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara, Transkrip.

keuntungan, kemudahan yang didapat dari fitur e-banking dll”¹³

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jeparara Pemuda II, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan: “Mereka sangat terampil dan mampu melayani saya dengan sangat baik.”¹⁴

Ada juga nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah yang masih duduk dibangku SMA/SMK/MA mengatakan:

“Mereka sangat terampil dan cukup pandai dalam menanggapi masalah yang saya adukan kepada mereka dan berusaha semaksimal mungkin agar masalah saya itu dapat terselesaikan”¹⁵

Maka dari hasil wawancara frontliner dalam melakukan reliability atau memberikan pelayanan yang menjanjikan dan memuaskan nasabah adalah dengan cara menggali atau mencari informasi kepada nasabah apa yang diperlukan nasabah, mencari tahu apa maksud kedatangan nasabah ke kantor cabang, setelah tahu apa permasalahan yang dihadapi nasabah dari satpam, teller dan customer service akan melayani sesuai dengan masalah yang telah diadukan nasabah, dengan memberikan menjelaskan benefit yang didapat jika dirasa nasabah ingin tahu apa keunggulan dari produk-produk yang ada dalam BSI KCP Jeparara pemuda II. Peneliti juga melakukan penelitian kepada nasabah, mereka mengatakan bahwasannya para

¹³ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkrip.

¹⁴ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

¹⁵ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

frontliner telah memiliki kehandalan serta kemampuan untuk menjawab aduan yang diberikan.

b. *Responsiveness* (tanggap, respon, kesigapan)

Berdasarkan hasil data melalui wawancara yang dilakukan peneliti, hasil yang diperoleh adalah sebagai berikut, menurut tanggapan yang diberikan oleh Bapak Ardian putradi sebagai customer service 1, mengatakan:

“Pertama menggali kebutuhan nasabah apakah untuk transaksi/ menabung dalam branchless banking disesuaikan apakah nasabah melek teknologi atau pakai cara lama, bila telah melek teknologi akan ditawarkan salah satu digital banking sesuai kebutuhan dan menjelaskan benefit atau kelebihan”¹⁶

Jawaban dari Bapak Ardian ini diperkuat dari Bu Nur khasanah sebagai customer service 2 yang mengatakan:

“Digali dari kebutuhan dan latar belakang kehidupan (pekerjaan, status, dll)”¹⁷

Jawaban dari Bu Maria sebagai Teller di BSI KCP Jepara pemuda II adalah:

“Kita harus ramah kepada nasabah, terus menggali kebutuhan masalah, bila belum ada BSI mobile bisa ditawarkan dan diarahkan ke CS. Memberi kejutan misalnya, memberikan doa, memberikan hadiah, biar nasabah merasa senang dan balik ke bank lain dan menceritakan kepada orang lain dan Mengoptimalkan layanan dengan

¹⁶ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

¹⁷ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

menawarkan produk² yang ada, dari pembiayaan”¹⁸

Jawaban Bu Maria didukung dengan jawaban Bapak Mustofa sebagai Satpam, beliau mengatakan:

“Melayani nasabah dengan sigap dan responsive, memberikan doa kepada nasabah, membukakan pintu untuk nasabah, dan membantu nasabah dalam pengambilan nomor antrian dan menyuruh duduk dan menunggu”¹⁹

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jeparara Pemuda II, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Mereka sangat responsif dan sangat antusias ingin membantu saya yang memerlukan bantuan ataupun mengadakan masalah yang saya keluhkan.”²⁰

Ada juga nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah yang masih duduk dibangku SMA/SMK/MA mengatakan:

“Pelayanan yang ada di Bsi Kcp Jepara Pemuda II sangat baik dan professional, mereka juga sangat ramah dan murah senyum”²¹

Dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti didapat bahwasannya dalam melakukan pelayanan dengan memperhatikan aspek responsive terhadap nasabah, langkah yang pertama yang dilakukan dalam pelayanan adalah menggali kebutuhan nasabah

¹⁸ Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

¹⁹ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkrip.

²⁰ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

²¹ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

yang datang ke kantor cabang, menanyai nasabah dan menawarkan bantuan kepada nasabah dengan ramah dan murah senyum, setelah pelayanan diberikan secara maksimal dengan memperhatikan SOP yang berlaku, kemudian akan diberikan salam akhir dengan memberikan ucapan doa atau yang lain yang mana nasabah akan merasa selalu diperhatikan setiap saat. Peneliti juga melakukan penelitian kepada beberapa nasabah mereka mengatakan bahwasannya pelayanan yang diberikan frontliner sangat baik, antusias, professional, murah senyum dan sangat respon terhadap nasabah.

c. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan data yang telah diambil peneliti melalui wawancara, diperoleh data wawancara dari Bapak Ardian Putradi selaku customer service 1, mengatakan:

“Sebisa mungkin dalam customer service menanggapi dan mencari solusi dari masalah nasabah, bila memang belum dapat menjawabnya maka csr mencari informasi atau dikalkulasikan kepada spv atau BM”²²

Hal tersebut didukung jawaban dari Bu Nur Khasanah selaku customer service 2, beliau mengatakan: “Jika pertanyaannya lebih pembiayaan, frontliner menjelaskan secara umumnya, untuk detailnya langsung dikasih kontak marketing, jika perihal e-channel atau layanan, tanya ke atasan atau grup”.²³

Pernyataan yang diberikan oleh Bu Nur Khasanah diperkuat dengan pernyataan Bu Maria selaku Teller, beliau mengatakan:

²² Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

²³ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

“Melayani dengan sebisa mungkin sampai dapat solusinya jika belum mendapatkan solusi saya biasanya tanya ke operasional sitem kalau tidak ke customer service”.²⁴

Pernyataan diatas pun dipertegas dengan jawaban dari Bapak Mustofa sebagai satpam, beliau mengatakan: “Kita arahkan ke customer service, Call center, website resmi BSI untuk keakuratan jawaban yang diinginkan nasabah”²⁵

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jeparara Pemuda II, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Mereka selalu memberikan semua jawaban dari pertanyaan/keluhan yang saya ajukan dengan tepat, mereka juga berusaha melayani dengan cepat dan maksimal agar nasabah tidak lama menunggu.”²⁶

Ada juga nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah yang masih duduk dibangku SMA/SMK/MA mengatakan:

“Mereka berusaha memberikan jawaban semaksimal mungkin agar masalah saya dapat teratasi dengan baik dan cepat.”²⁷

Dalam memberikan jaminan kepada nasabah, setiap frontliner akan semaksimal mungkin untuk memberikan apapun sesuai apa yang dibutuhkan oleh nasabah, mulai dari

²⁴ Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

²⁵ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkrip.

²⁶ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

²⁷ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

pertanyaan yang dilontarkan nasabah, kesopanan dan sifat yang dipercaya oleh nasabah, bila mana frontliner dalam memberikan jawaban kepada nasabah belum cukup memuaskan nasabah, maka dengan sopan frontliner akan bertanya kepada atasan atau langsung diarahkan ke bidang yang mampu menjelaskan dengan detail. Peneliti juga meneliti dari sudut pandang nasabah, mereka mengatakan bahwasannya frontliner telah memberikan semua atas pertanyaan yang diajukan dengan tepat, mereka juga melayani dengan cepat dan maksimal agar nasabah tidak banyak menunggu.

d. *Empathy* (empati)

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan frontliner BSI KCP Jepara pemuda II diperoleh hasil, dimana Bapak Ardian Putradi sebagai customer service 1, mengatakan:

“Pertama menyambut nasabah dengan baik tidak membedakan nasabah (semua nasabah sama), tergantung kebutuhan nasabah apa..? jika nanti sudah tahu akan ditawarkan produk ke nasabah baik itu terkait layanan yang mendukung pengoptimalan branchless banking atau transaksi lainnya”²⁸

Selain itu menurut wawancara yang peneliti lakukan dengan Bu Nur khasanah sebagai customer service 2 mengatakan:

“Dalam layanan, memang dibutuhkan untuk penggalan kebutuhan nasabah dengan mengedepankan komunikasi yang sopan dan memperhatikan nasabah secara seksama agar

²⁸ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

maksimal dalam memahami dan melayani nasabah”²⁹

Pernyataan yang hampir sama juga dilontarkan oleh Bu Maria sebagai teller, beliau mengatakan:

“Menggali kebutuhan nasabah, mungkin nanti bila ada atm yang ketelen dan sudah lama tidak melakukan transaksi, harus menggali kebutuhan nasabah sampai ada solusinya.”³⁰

Ada juga pendapat lain dari Bapak Mustofa sebagai satpam, beliau mengatakan:

“Menggali kebutuhan nasabah dan ikut dengan apa yang dirasakan”³¹

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jeparara Pemuda II, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Mereka melayani saya dengan setulus hati dan bersedia mendengarkan semua masalah yang saya adukan.”³²

Ada juga nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah yang masih duduk dibangku SMA/SMK/MA mengatakan:

“Mereka terlihat sangat antusias dan setulus hati dalam melayani pengaduan saya.”³³

²⁹ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

³⁰ Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

³¹ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkrip.

³² Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

³³ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, telah jelas bahwasannya dalam memenuhi aspek empati dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah dengan cara pertama menyambut nasabah dengan baik, dengan menerapkan greeting awal yang telah diterapkan dalam kantor, kedua menggali kebutuhan nasabah, bila mana ditemukan masalah, frontliner akan semaksimal mencari solusi sampai nasabah benar-benar puas dengan solusi yang diberikan. Bilamana masalah tersebut belum dapat terselesaikan di waktu tersebut maka akan memberikan jam tambahan layanan di akhir jam kerja dengan *follow up* (memanggil kembali) dan mencari solusi dengan *privat* sampai benar-benar masalah tersebut selesai. Dari sudut pandang nasabah, mereka pun merasa diberi pelayanan setulus hati dan sangat antusias dalam pelayanan.

e. *Tangibles* (bukti fisik)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan peneliti, peneliti mendapatkan data sebagai berikut, bapak Ardian Putradi sebagai CSR1 mengatakan:

“Bank lebih fokus pada sifting, yaitu nasabah akan melakukan pelayanan sendiri baik itu dari mobile banking ataupun melalui webform”³⁴

Hal tersebut diperjelas oleh jawaban dari Bu Nur Khasanah sebagai customer service 2, beliau mengatakan:

“Ya sekarang kan ada mobile banking ya, jadi nasabah akan kita pandu untuk membuka rekening melalui mobile banking atau dengan web form dengan begitu nasabah ikut dalam melayani diri sendiri, ataupun secara manual

³⁴ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

nasabah akan diberi formulir dan mengisinya dengan lengkap.”³⁵

Dalam teller pun dilakukan bukti fisik seperti yang dinyatakan Bu Maria:

“Menjelaskan keunggulan kepada nasabah, mungkin nasabah akan menjelaskan ke teman-temannya, mungkin temannya diajak juga, misalkan dapat hadiah terus foto dan dia meng*share* foto dengan hadiahnya, yang dapat menarik teman-temannya dan bila transaksi nasabah pada setor tunai banyak, saya akan menyuruh dengan sopan sama2 melihat alat penghitung uang.”³⁶

Selain itu wawancara yang dilakukan peneliti dengan satpam Bapak Mustofa memperoleh:

“Dari pelatihan kemaren si, kita disuruh untuk memberikan pemahaman, mengajak nasabah untuk mengisi web form, bila tidak ada hp, kita menyediakan tablet untuk mengisi web form”³⁷

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jeparara Pemuda II, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah BSI KCP Jeparara Pemuda II yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Fasilitas yang ada di BSI sangat bersih dan rapi, musholla dan toilet pun sangat bersih.”³⁸

³⁵ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

³⁶ Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

³⁷ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkrip

³⁸ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

Ada juga nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah yang masih duduk dibangku SMA/SMK/MA mengatakan:

“Fasilitas di BSI KCP Jepara Pemuda II sangat baik, papan informasi memberikan informasi Update terkini BSI, Tata ruang nyaman, tablet yang digunakan untuk mengisi webform berfungsi dengan baik, alat nomor antrian juga berfungsi dengan baik”³⁹

Dalam melakukan pengaplikasian aspek tangibles atau sebagai bukti fisik, pada hasil wawancara diatas memberikan gambaran dan memfokuskan pada sifting transaksi, yaitu nasabah akan melakukan pelayanan sendiri baik itu dari mobile banking ataupun melalui webform, dan fasilitas fisik pun juga disediakan dalam kantor cabang, antaranya dari tablet dan fasilitas lain yang dapat menunjang pelayanan yang nyaman. Peneliti juga meneliti beberapa nasabah, mereka mengatakan bahwasannya fasilitas fisik yang disediakan seperti musolla dan toilet tertatarapi dan bersih, selain itu , tata ruang nyaman, tablet yang digunakan untuk mengisi webform berfungsi dengan baik, alat nomor antrian juga berfungsi dengan baik

2. **Data penelitian strategi pemasaran dalam pengoptimalan branchless banking melaui additive model dan transformasional model dengan analisis SWOT**

a. Segmentasi pasar

Segmentasi pasar pada era ini telah menjadi beberapa bagian yang nantinya akan mempermudah segmentasi pasar, yaitu mulai dari segmentasi geografis, demografis, gaya hidup dan juga penyesuaian dari perilaku konsumen namun dalam BSI KCP Jepara pemuda II memfokuskan ke geografis dan demografis. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti menghasilkan data sebagai berikut, Bapak Iddha bayu

³⁹ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

sebagai BOSM dari BSI KPC Jepara pemuda II mengatakan:

“Dari segi geografis BSI KCP Jepara pemuda II ini penempatan *outlet* ada beberapa kategori pertama, dia harus dekat dengan kantor pemerintahan atau di perkotaan yang kedua dijalan utama, seperti ini di jalan utama Jepara kota. Dari segi demografis, semua segmentasi masuk, karena semua produk yang ada di kita telah mengakomodir sedangkan yang menggunakan fasilitas digital ya umumnya produktif muda 25 tahun sampai 45 tahun, kebanyakan dia yang telah melek teknologi, penggunaan fasilitas lengkap. Sebenarnya sasaran utama adalah nasabah *next icome* seperti pegawai negeri dan kewirausahaan yang mempunyai karyawan yang dapat diikuti payroll gaji, untuk memaksimalkan digital tanpa harus dengan tunai.”⁴⁰

Persamaan jawaban pun ada dari Bapak anang sebagai pemasar di BSI KCP Jepara pemuda II, beliau mengatakan:

“Geografi, Mulai dari perkotaan sampai ke daerah daerah yang dapat dijangkau dengan mobile banking dan internet banking. Dan sedang diupayakan untuk memperluas pangsa pasar kita akan melakukan edukasi disetiap masjid di Jepara dan memberikan penawaran agar bisa bekerja sama sebagai pihak ketiga untuk merealisasikan adanya *smart* agen di Jepara. Dari segi demografis, beliau mengatakan : porsi terbesar dari mulai generasi milenial dari mahasiswa dan mulai usia dari 25 sampai 35, namun tidak menutup kemungkinan umur diatas itu dapat juga menggunakan mobile banking dan digital banking. Segmentasi ini dilakukan untuk efisiensi

⁴⁰ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

dalam biaya dan juga mendatangkan pemasukan bank sendiri, dulu nasabah masih banyak kekantor dimana diperlukan banyak sumber daya manusia, sekarang sudah diarahkan kesana, sebanyak apapun nasabahnya kita tidak akan kewalahan, karna nasabah telah transaksi sendiri lewat hp masing masing.”⁴¹

Dari penjelasan kedua informan diatas dapat dilakukan penjelasan bahwasannya Segmentasi geografis yang dilakukan oleh BSI KCP Jepara pemuda II dimulai dari daerah perkotaan yang dianggap dekat dengan beberapa instansi pemerintahan, kesehatan dan beberapa kantor pusat perusahaan dan meluas ke daerah daerah yang dapat dibawa dari pegawai-pegawai yang bekerja dikota serta sedang mengupayakan adanya smart agen dengan mengandeng masjid yang ada di Jepara. Sedangkan segmentasi demografisnya menysar kesemua aspek, dengan adanya digital banking maka tidak melihat usia, pendidikan, jenis kelamin dan penghasilan. Tanpa melihat dari faktor tersebut diharapkan mempercepat perluasan branchless banking.

b. Targeting

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dengan bapak Iddha Bayu, beliau mengatakan:

“Focus dari salah satu kita yang diarahkan dari wilayah adalah dari rumah sakit, pesantren, perkantoran pemerintahan, kalau kita dinamakan kebun. Menggali kebutuhan yang dibutuhkan nasabah misalnya dari rumah sakit kita tawarkan payroll, dari payroll pun kita melakukan pengamatan, dimana kalau ada karyawan yang bisa ditawarkan produk pembiayaan kita

⁴¹ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

tawarkan. Kalau dia pengen mobil ya kita tawarkan BSI otto.”⁴²

Pernyataan diatas diperjelas oleh Bapak Anang, beliau mengatakan bahwa:

“Mulai dari terbesar kaum milenial dari usia 25-35, porsi selanjutnya usia 35 sampai 45, dan tidak menutup kemungkinan usia 45 menjadi target pasar. Ini berlaku juga pada internet banking, mobile banking, mobile banking. Dan target pasar kita seluruh masyarakat Jepara.”⁴³

Dari wawancara yang dilakukan peneliti dapat diartikan bahwa, target utamanya adalah seluruh masyarakat Jepara, dimulai dari kaum milenial yang melek teknologi, dan focus pada pasar yang ditargetkan wilayah yaitu mulai dari beberapa instansi kesehatan, perusahaan, pesantren, sekolah dan perkantoran pemerintahan.

Peneliti juga meneliti nasabah BSI KCP Jepara pemuda II, Victoria Maulinda selaku nasabah BSI KCP Jepara Pemuda II yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Pada saat diakhir transaksi, biasanya mereka akan menawarkan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan saya mas, walaupun akhirnya saya tolak, soalnya saya belum butuh banget.”⁴⁴

Adapun dari nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah sebagai pelajar MA Walisongo, mengatakan:

⁴² Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkip.

⁴³ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkip.

⁴⁴ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkip

“Iya mas, mereka selalu menawarkan untuk aktivasi BSI mobile untuk memudahkan transaksi”⁴⁵

Dari kedua nasabah yang saya wawancarai dari pegawai dan pelajar mereka selalu diberikan penawaran diakhir transaksi.

c. Positioning

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dengan bapak Iddha Bayu, beliau mengatakan:

“Yang menggunakan fasilitas digital ya umurnya produktif muda 25 tahun sampai 45 tahun, kebanyakan dia yang telah melek teknologi, penggunaan fasilitas lengkap, dapat juga dapat bersaing dengan mobile-mobile lainnya”

Bapak Anang pun mengatakan hal yang sama seperti jawaban yang diberikan Bapak Bayu, beliau mengatakan:

“Ya memang dapat bersaing karna BSI ini adalah bank terbesar di Indonesia nomor 7, teknologinya pun tidak mau kalah Dan di era sekarang banyak memilih praktis, aman, dan simple gampang digunakan, tidak harus datang ke cabang, dilakukan dimana saja bisa, dan menjangkau pasar yang luas yang berpotensi untuk transaksi adalah dari segmen-segmen dari usia mulai 25-35 adalah usia produktif.”

Dari kedua pernyataan diatas, maka memang dalam melakukan pemosisian nasabah dan calon nasabah yang telah melek teknologi, dengan fasilitas yang sama BSI KCP Jepara pemuda II mampu bersaing dengan yang lain, dengan memberikan kemudahan dan fitur yang berbeda dengan yang lain.

⁴⁵ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

Peneliti juga meneliti nasabah BSI KCP Jepara pemuda II, Victoria Maulinda selaku nasabah BSI KCP Jepara Pemuda II yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Iya, dengan fitur-fitur yang ada di m-banking yang sangat lengkap, menurut saya fasilitas m-banking yang dimiliki BSI dapat bersaing dengan bank-bank lainnya”⁴⁶

Adapun dari nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah sebagai pelajar MA Walisongo, mengatakan:

“Dengan fitur-fitur lengkap yang dimiliki BSI MOBILE, dapat bersaing dengan bank-bank lain”⁴⁷

Dari kedua informan diatas, mereka mengatakan bahwasannya memang fitur yang ada di dalam BSI Mobile sangat lengkap, yang mana dapat bersaing dengan bank-bank lainnya.

d. Marketing mix

Marketing mix yang digunakan dalam memperluas pangsa pasar yang digunakan dalam BSI KCP Jepara pemuda II adalah sebagai berikut:

1. Produk

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diperoleh sebagai berikut dengan Bapak Ardian adalah:

“Internet banking, mobile banking, SMS notifikasi, web form dan ATM”⁴⁸

Pernyataan Bapak Ardian diperkuat dengan jawaban dari Ibu Maria sebagai Teller, beliau mengatakan:

⁴⁶ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁴⁷ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁴⁸ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

“Layanan digital yang diberikan di BSI KCP Jepara pemuda II adalah M-banking, bsi net banking dan sms notifikasi”⁴⁹

Jawaban yang sama pun dilontarkan dari Bapak Mustofa sebagai garda terdepan BSI KCP Jepara pemuda II, beliau mengatakan:

“Mobile banking, net banking dan sms notifikasi”⁵⁰

Selain itu juga peneliti mencari informasi kesesuaian jawaban dari nasabah, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah BSI KCP Jepara Pemuda II yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

“Di BSI ada produk BSI mobile yang sangat memudahkan transaksi setiap hari, pernah juga ditawari SMS Notifikasi dan ada ATM si tapi sedikit”⁵¹

Maka dapat dikatakan produk digital yang diberikan dan ditawarkan oleh BSI KCPJepara Pemuda II adalah, internet banking(BSI Net), BSI Mobile, SMS Notifikasi, ATM CRM.

2. Harga

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dengan bapak Ardian mengatakan:

“Penetapan harga dari pusat untuk sms banking biayanya Rp.500,00 dipotong dari saldo, Internet banking Rp.2500,00 perbulan, Mobile banking gratis (tergantung

⁴⁹ Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

⁵⁰ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkrip.

⁵¹ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

transaksinya), ATM tergantung dengan limitnya (silver, gold, platinum)”⁵²

Pernyataan dari bapak Ardian dipertegas dengan jawaban yang diberikan Bapak Mustofa, beliau mengatakan:

“BSI Mobile (memakai kuota sendiri) gratis, Net banking Rp.2500,00/bulan untuk perorangan, untuk perusahaan Rp. 10.000,00/bulan, SMS banking Rp.500,00.”⁵³

Ibu Nur Khasanah pun memberi jawaban:

“Penetapan harga sudah dari pusat seperti yang dijelaskan bapak Ardian tadi”⁵⁴

Selain itu juga peneliti mencari informasi kesesuaian jawaban dari nasabah, menurut Fita Millata Khanifah, sebagai pelajar, mengatakan:

“Menurut saya, harga yang ditetapkan bersaing mas dengan bank lain”⁵⁵

Dengan ketiga pernyataan diatas dapat diperjelas kembali bahwasannya penetapan harga telah dilakukan dari pusat dengan memberi biaya untuk SMS Notifikasi Rp. 500,00/notifikasi, BSI Mobile (memakai kuota sendiri) gratis dan sesuai dengan transaksinya, Net banking Rp.2500,00/bulan untuk perorangan, Net Banking untuk perusahaan Rp. 10.000,00/bulan.

3. Promosi

⁵² Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkip.

⁵³ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2, Transkip.

⁵⁴ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkip.

⁵⁵ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkip

Dari hasil wawancara diperoleh data dari bapak Iddha bayu setiawan mengatakan sebagai berikut:

“Memakai akun-akun media sosial dari wa, media cetak, dari website BSI, ig, dan twitternya, sedangkan untuk yang smart agen memang dari kita belum dapat mensosialisasikan secara langsung, tapi apabila ada nasabah yang mendapatkan informasi dan ingin dibantu untuk pembukaan smart agen akan kita urus berkas dan persyaratannya setelah itu kita ajukan ke wilayah, ada rencana si, untuk smart agen kita akan mengandeng masjid yang ada di Jepara”⁵⁶

Strategi promosi yang dilakukan untuk menarik nasabah selain menggunakan media sosial, bapak anang juga mengatakan sebagai berikut:

“Utama pasti memperkuat fitur-fiturnya sendiri dari digital bankingnya. Memberikan akses yang mudah kepada nasabah dalam menggunakan digital banking. Memperkuat dari system mobile banking atau digital banking, fitur2 yang menarik dan mudah untuk digunakan. Memperkuat jaringan. Untuk smart agen, kalau memang kita sudah siap beneran, *planing* kedepan kita akan memberikan informasi kepada para nasabah melalui papan informasi yang kita sediakan dikantor”⁵⁷

Selain itu juga peneliti mencari informasi kesesuaian jawaban dari nasabah, menurut Fita Millata Khanifah selaku nasabah BSI KCP Jepara

⁵⁶ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

⁵⁷ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

Pemuda II yang berprofesi sebagaipelajar, mengatakan:

“Saya tau si di beri informasi mas, pada saya punya niatan untuk membuka rekening disini tiba-tiba disuruh satpam buka rekening lewat hp, dan dipandu satpam”⁵⁸

Promosi yang dilakukan oleh BSI KCP Jepara pemuda II yaitu dengan pemaksimalan media sosial mulai dari facebook, Instagram, twitter, website BSI, memaksimalkan papan informasi serta pemberitahuan secara langsung kepada nasabah yang datang ke kantor cabang. Selain itu juga dapat memperkuat fitur-fitur guna menarik nasabah agar menggunakannya.

4. Tempat

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dengan bapak anang mengatakan bahwa:

“Ya, karna perkotaan adalah pusat bisnis, sirkulasi keuangan yang besar juga di perkotaan, juga jangkauan online melalui seluler yang akan di perkotaan, sinyal yang bagus itu ya di perkotaan, tapi utamanya pusat bisnis itu di perkotaan.”⁵⁹

Jawaban yang dilontarkan pak anang dipertegas dengan pernyataan yang juga diberikan bapak Idda Bayu, beliau mengatatan:

“Iya penempatan outlet ada beberapa kategori pertama, dia harus dekat dengan kartor pemerintahan. Karna Segmentasi pasar kita

⁵⁸ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁵⁹ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

dari U2/ PNS/sekolah/PONPES yang diutamakan di perkotaan dan di jalan utama”⁶⁰

Dalam penempatan kantor cabang BSI KCP Jepara pemuda II memang diperkotaan untuk memaksimalkan kinerja para pegawai dan berdekatan dengan instansi-instansi penting mulai dari pemerintahan, kesehatan, serta perusahaan.

5. Proses

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dengan Ibu Nur Khasanah, mengatakan:

“Bersiap-siap melayani nasabah dengan greeting, Ramah kepada nasabah, memahami nasabah, memperhatikan nasabah dengan seksama dan memberi bantuan dan solusi kepada nasabah.”⁶¹

Pegawai lain juga mengatakan hal yang sama yaitu jawaban dari Ibu Maria, beliau mengatakan:

“Cepat, tepat, teliti, professional, carefully, benar-benar membantu, ramah”⁶²

Pernyataan dari Ibu Maria pun mendapat dukungan dari bapak anang, beliau mengatakan:

“Harus cepat tanggap dalam merespon, cepat memberi solusi”⁶³

Jawaban dari Bapak Iddha Bayu dalam proses pelayanan juga mengatakan:

“Aspek fisik, aspek pegawai, penampilan, greeting awal bagaimana,

⁶⁰ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

⁶¹ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

⁶² Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

⁶³Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

cara umpan baliknya bagaimana, greeting penutup bagaimana, fasilitasnya harus dijaga dari parfum ruangan”⁶⁴

Selain itu juga peneliti meneliti dari beberapa nasabah, menurut Victoria Maulinda sebagai Pegawai swasta, beliau mengatakan :

“Pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Jepara Pemuda II sangat baik, mereka sangat ramah kepada saya dan selalu antusias ingin membantu saya.”⁶⁵

Dalam pelayanan diperlukan proses untuk memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan dalam pelayanan. Yang dilakukan oleh BSI KCP Jepara pemuda II yaitu dengan memperhatikan SOP yang berlaku meliputi greeting awal, ramah, professional, cepat tanggap sampai greeting akhir dan juga memperhatikan penampilan.

6. Orang

Dalam pelayanan, orang yang melayani customer harus baik berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti didapatkan hasil dengan bapak Anang, beliau mengatakan:

“Harus menguasai produk, pasar, pinter dalam jualan, mempunyai jaringan yang luas”.⁶⁶

Menurut Bapak Iddha Bayu yang harus dimiliki karyawan dalam pelayanan yaitu:

⁶⁴Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkip.

⁶⁵Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkip

⁶⁶Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkip.

“Beragama islam, Goodlooking, komunikatif, intonasi harus bagus, membuat pelayanan nyaman”⁶⁷

Selain itu juga peneliti meneliti dari beberapa nasabah, menurut Fita Millata Khanifah sebagai pelajar, beliau mengatakan :

“Pelayanan yang diberikan sangat baik, cepat, dan tepat, ramah, komunikatif dan saya merasa nyaman”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara, orang atau sebagai SDM harus memenuhi kualitas dan harus menguasai jobs lain, pengetahuan yang lebih, mempunyai sifat *friendly*, menjaga komunikasi agar tetap baik dan membuat pelayanan yang dapat memuaskan nasabah serta memprioritaskan kenyamanan nasabah.

7. Bukti fisik

Dalam pelayanan harus adanya bukti fisik yang diberikan kepada customer agar merasa dirinya ikut andil dalam suatu pelayanan, berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti dengan Bapak Mustofa memperoleh:

“Dari pelatihan kemaren si, kita disuruh untuk memberikan pemahaman, mengajak nasabah untuk mengisi web form, bila tidak ada hp, kita menyediakan tablet untuk mengisi web form”⁶⁹

Bapak Ardian Putradi sebagai customer service 1 mengatakan:

⁶⁷ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

⁶⁸ Fita Millata Khanifah, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁶⁹ Mustofa, Wawancara Oleh Penulis, 7 Februari 2022, Wawancara 2 , Transkrip.

“Bank lebih fokus pada sifting”⁷⁰

Hal tersebut diperjelas oleh jawaban dari Bu Nur Khasanah sebagai customer service 2, beliau mengatakan:

“Ya sekarang kan ada mobile banking ya, jadi nasabah akan kita pandu untuk membuka rekening melalui mobile banking atau dengan web form dengan begitu nasabah ikut dalam melayani diri sendiri, ataupun secara manual nasabah akan diberi formulir dan mengisinya dengan lengkap.”⁷¹

Dalam teller pun dilakukan bukti fisik seperti yang dinyatakan Bu Mariah:

“Menjelaskan keunggulan kepada nasabah, mungkin nasabah akan menjelaskan ke teman-temannya, mungkin temannya diajak juga, misalkan dapat hadiah terus foto dan dia mengeshare foto dengan hadiahnya, yang dapat menarik teman-temannya dan bila transaksi nasabah pada setor tunai banyak, saya akan menyuruh dengan sopan sama2 melihat alat penghitung uang.”⁷²

Peneliti juga melakukan wawancara kepada beberapa nasabah di BSI KCP Jeparara Pemuda II, menurut Victoria Maulinda selaku nasabah BSI KCP Jeparara Pemuda II yang berprofesi sebagai pegawai swasta, beliau mengatakan:

⁷⁰ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

⁷¹ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

⁷² Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

“Fasilitas yang ada di BSI sangat bersih dan rapi, musholla dan toilet pun sangat bersih.”⁷³

Ada juga nasabah lain bernama Fita Millata Khanifah yang masih duduk dibangku SMA/SMK/MA mengatakan:

“Fasilitas di BSI KCP Jepara Pemuda II sangat baik, papan informasi memberikan informasi Update terkini BSI, Tata ruang nyaman, tablet yang digunakan untuk mengisi webform berfungsi dengan baik, alat nomor antrian juga berfungsi dengan baik”

Dalam melakukan pengaplikasian aspek tangibles atau sebagai bukti fisik, pada hasil wawancara diatas memberikan gambaran dan memfokuskan pada sifting transaksi, yaitu nasabah akan melakukan pelayanan sendiri baik itu dari mobile banking ataupun melalui webform, dan fasilitas fisik pun juga disediakan dalam kantor cabang, antaranya dari tablet dan fasilitas lain yang dapat menunjang pelayanan yang nyaman.

Analisis SWOT dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa pegawai BSI KCP Jepara pemuda II didapat sebagai berikut:

Kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang dimiliki Additive model dan transformasional model.

1. Kekuatan⁷⁴

- a. Memudahkan nasabah atau calon nasabah dalam melakukan transaksi atau pembukaan rekening, sudah adanya e-commerce, infaq, pencarian masjid terdekat, pencarian ATM terdekat, pengajuan pembiayaan, pemblokiran ATM

⁷³ Victoria Maulinda, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 4, Transkrip

⁷⁴ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

- b. Bisa membuat rekening dari rumah tanpa ke kantor, nasabah tidak perlu ke kantor dan dapat bertransaksi kapan saja,keamanannya pun terjaga jika tidak memberikan hp dan pin yang telah dibuat.
- c. Fitur lengkap, memudahkan nasabah, produk menarik
- d. satu smartphone anda dapat melakukan registrasi atau pembuatan satu akun. Hp yang digunakan dan telah terdaftar dan login dia harus sama, artinya jika saya login dengan akun bsi saya di hp teman saya itu tidak bisa(one hp one akun). bisa melakukan transaksi yang lebih banyak, lengkap lebih banyak limitnya.
- e. sudah canggih, fitur lengkap, aksesnya makin bagus, banyak produk dan aksesnya gampang, pengajuan pembiayaan lewat digital banking, keamanan yang aman.
- f. Memberitahu nasabah lebih cepat atas transaksi penarikan dan penyetoran
- g. Penarikan tunai bisa dilakukan di ATM

Dengan beberapa pernyataan yang diberikan informan maka dapat dilakukan penjelasan bahwa kekuatan yang dimiliki mobile banking adalah:

- a. Memberi kemudahan, mulai dari pembukaan rekening baru, transaksi, dan pengajuan pembiayaan.
 - b. Memiliki fitur lengkap yang tidak dimiliki mobile banking lainnya yaitu meliputi (infaq, pencarian masjid terdekat, pencarian ATM terdekat dan jadwal sholat)
 - c. Layanan yang dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dari ATM atau BSI Mobile
 - d. Keamanan yang berlipat ganda
 - e. Pemberitahuan informasi cepat
 - f. Efisiensi waktu bagi nasabah atau calon nasabah.
2. Kelemahan⁷⁵

⁷⁵ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

- a. Adanya mainteian dari server (pengoptimalan system)
- b. Memang kembali lagi ke server baik itu dari pusat maupun server jaringan yang tidak ada (tidak ada sinyal)
- c. Sering eror dari jaringan mainten
- d. Gangguan jaringan, error system, limit yang terbatas
- e. ATM CRM terbatas

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti didapatkan kelemahan dari mobile banking:

- a. Adanya pengoptimalan sistem yang dapat menjadikan adanya server error.
 - b. Ketergantungan pada jaringan internet.
 - c. Mesin ATM masih kurang.
3. Peluang⁷⁶
- a. Baik, adanya transaksi sifting, nasabah akan lebih memilih sesuai waktu yang ada, mengakses dari rumah tanpa harus datang ke cabang
 - b. Peluangnya bagus dan pasti berkembang lebih pesat
 - c. Bagus karena banyak orang sekarang menggunakan smartphone
 - d. Kedepan optimis karena masih banyak kebun yang kita jamah atau kebun yang belum maksimal. Bagus bila dilihat dari pengguna mobile banking.
 - e. Makin banyak yang transaksi melalui mobile banking

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa karyawan BSI KCP Jepara pemuda II didapatkan:

- a. Mayoritas masyarakat Jepara telah menggunakan *smartphone* ini bisa menjadikan pemaksimalan pemasaran BSI Mobile.

⁷⁶ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

- b. Dengan adanya transaksi secara sifting, masyarakat secara tidak langsung telah mendapatkan edukasi yang diberikan.
 - c. Semakin banyaknya masyarakat melakukan transaksi melalui BSI Mobile.
4. Ancaman⁷⁷
- a. Adanya hacker dalam pembobolan rekening atau penipuan yang lain.
 - b. Persaingan antar bank, agar nantinya dapat meningkatkan dari segi keamanan, fitur, pelayanan, cara validasi dll
 - c. Persaingan dengan bank lain-lain
 - d. Adanya phishing dan skimming
 - e. Persaingan antar perbankan dari segi teknologi⁷⁸

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa ancaman yang dihadapi BSI Mobile adalah:

- a. Adanya *cybercrime*, pembobolan rekening ataupun penipuan
- b. Persaingan antar bank dari segi teknologi yang lebih bagus
- c. Persaingan antar bank, baik dari konvensional atau bank syariah lainnya dari segi produk

C. Analisis Data Penelitian

1. Analisis strategi pelayanan dalam pengoptimalan branchless banking melalui additive model dan transformasional model.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, BSI KCP Jepara pemuda II melakukan penerapan semua aspek kualitas pelayan yaitu mulai dari, reliability, responsive, bukti fisik, jaminan dan empati aspek kualitas pelayanan kepada nasabah diterapkan agar dapat memaksimalkan suatu pelayanan, dimana nantinya juga dapat meningkatkan beberapa faktor yaitu mulai dari

⁷⁷ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

⁷⁸ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip.

penawaran produk digital banking, pembukaan rekening secara online dan bahkan pengajuan pembiayaan secara online.

a. Reliability

Reliability atau dalam bahasa Indonesia adalah suatu kehandalan, kemampuan yang wajib dimiliki perusahaan melalui sumber daya manusia untuk selalu memberikan pelayanan yang pasti dengan meminimalisir kesalahan yang kemungkinan terjadi serta memberikan kemampuan dalam manajemen waktu yang tepat.⁷⁹

Dalam penerapan aspek pelayanan kualitas pelayanan yang pertama, ekspansi yang telah dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II guna memberikan pelayanan yang baik telah melakukan memberikan pelayanan yang dijanjikan oleh karyawan frontliner. Kemampuan yang telah dimiliki seorang frontliner dalam menghadapi masalah yang diajukan oleh nasabah maupun calon nasabah. Frontliner telah senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik untuk memuaskan para nasabah dan calon nasabah. Dalam memuaskan nasabah frontliner BSI KCP Jepara pemuda II pelayanan yang diberikan dalam bentuk:

1. Selalu memperhatikan penampilan pribadi, agar selalu terlihat rapi dan bersih
2. Melakukan greeting awal yang sesuai dengan SOP yaitu dengan melakukan senyum dan kontak mata, pemberian salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan dan menanyakan nama nasabah untuk digunakan selama pelayanan
3. Segera menggali dan mencari informasi kepada nasabah apa yang diperlukan, masalah apa yang sedang dihadapi dan menyelesaikannya dengan

⁷⁹ Zulfadli Hamzah, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking And Finance Vol 4 No.2*, (2021): 575 Diakses Pada 26 Februari 2022, <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/8408>

kehandalan atau kemampuan yang telah dimiliki frontliner.

4. Melakukan greeting akhir serta selalu melakukan intimacy

b. *Responsiveness* (tanggap, respond, kesigapan)

Daya tanggap yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap⁸⁰, dengan memberikan pelayanan yang cepat bagi nasabah, karyawan bersedia untuk membantu nasabah dan kesiapan dalam memberikan respon pada masalah yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah⁸¹.

Frontliner BSI KCP Jepara pemuda II telah memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah dengan kecepatan dan ketepatan waktu dalam menanggapi kebutuhan nasabah. Kemauan dalam diri frontliner BSI KCP Jepara pemuda II dalam membantu menyelesaikan masalah nasabah sangat besar tanpa membedakan, bedakan nasabah, dalam melakukan pelayanan frontliner BSI KCP Jepara pemuda II tidak melihat siapa nasabah yang dihadapi apapun bentuknya akan selalu mempunyai keinginan membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah dengan cepat tepat. Langkah pertama yang ditunjukkan seorang frontliner dalam memaksimalkan kualitas dalam aspek ini adalah mencari atau menggali kebutuhan nasabah. Dengan menggali kebutuhan nasabah frontliner akan dengan cepat tahu keluhan dari nasabah dan bersegera menanggapi atau dengan Bahasa perbankan adalah memberikan umpan balik dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah.

⁸⁰ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan Dan Membangun Customer Loyalty*, 155

⁸¹ Zulfadli Hamzah, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," 575-576

c. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan yang dimaksud merupakan sebuah pelayanan yang mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah terhadap perusahaan dan dapat pula memberikan rasa aman bagi nasabah atau menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan kepada calon nasabah, yang perlu diperhatikan setiap frontliner dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan adalah melalui sikap konsistensi mulai dari sopan santun sampai mampu menjawab pertanyaan atau keluhan yang diberikan nasabah.⁸²

Dalam hal ini pihak frontliner BSI KCP Jepara pemuda II telah menjamin bahwasannya nasabah atau calon nasabah yang datang ke kantor cabang akan diberikan layanan yang profesional dan bertanggung jawab atas masalah yang diberikan nasabah. Dalam memberikan jaminan kepada nasabah frontliner BSI KCP Jepara pemuda II akan memaksimalkan pelayanannya, memberikan apapun yang diharapkan nasabah sesuai kebutuhan yang dibutuhkan nasabah, sebagai contoh adalah memberikan jawaban yang spesifik, menjawab pertanyaan nasabah dengan sopan, disamping itu juga membangun rasa kepercayaan nasabah terhadap BSI KCP Jepara pemuda II dengan menjawab semua pertanyaan nasabah, bila mana frontliner BSI KCP Jepara pemuda II tidak dapat menjawab pertanyaan, maka dengan sopan frontliner memberi instruksi untuk ijin bertanya kepada yang lebih paham mulai dari grup WA, SPV sampai Branch manager. Jika ada pertanyaan terkait dengan pembiayaan akan langsung diarahkan kepada bagian pembiayaan untuk mendapatkan informasi yang tepat untuk menjaga kepercayaan nasabah.

⁸² Zufadli Hamzah, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa)," 576.

d. *Empathy* (empati)

Empati merupakan sebuah kemampuan yang wajib dimiliki seorang frontliner untuk memahami suasana atau masalah nasabah dan melakukan tindakan yang mengedepankan kepentingan nasabah, memberikan perhatian khusus bersungguh-sungguh serta memahami kebutuhan nasabah yang datang ke kantor.⁸³

Dalam hal ini dengan data yang telah dimiliki peneliti dapat dikategorikan empati profesional, dibuktikan dengan adanya nasabah yang datang akan disambut oleh satpam dan membukakan pintu serta mengucapkan salam kepada nasabah, kemudian satpam pun memberikan perhatian yang lebih untuk menanyakan kebutuhan nasabah atau calon nasabah, bila mana satpam mampu membantunya maka akan dibantu terlebih dahulu, jika satpam belum bisa menjawab pertanyaan nasabah maka, satpam akan memberikan nomor antrian sesuai kebutuhan nasabah dan mempersilahkan duduk sampai nomor antrian dipanggil. Begitupun yang dilakukan oleh teller dan customer service, menyambut dengan senyuman dan mengucapkan salam, kemudian menawarkan bantuan dan menggali kebutuhan nasabah, bila mana telah menemukan masalah nasabah maka dari teller dan customer service akan memaksimalkan pelayanan dengan memberikan solusi dan menyelesaikan masalah nasabah sampai nasabah merasa puas. Jika ditemukan masalah yang tidak kunjung ada solusinya dengan hormat dan memberikan intrupsi kepada nasabah untuk menunggu diruang tunggu, setelah menemukan solusinya dari *frontliner* akan memberikan waktu tambahan atau memanggil kembali nasabah yang belum terselesaikan masalahnya atau disebut dengan *follow up* dan menyelesaikannya sampai benar-benar masalah nasabah terselesaikan.

⁸³ Nina Rahmawaty, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*, 155

e. *Tangibles* (bukti fisik)

Tangibles merupakan salah satu komponen terpenting dalam perusahaan yang hanya menawarkan jasa, ini merupakan salah satu cara untuk memberi daya Tarik tersendiri kepada nasabah, yang dapat dilihat oleh nasabah, mulai dari fasilitas ruangan, peralatan yang menunjang sebuah pelayanan dari komputer, printer, mesin hitung uang, papan informasi dan terpenting adalah sumber daya manusia yang menarik berpenampilan rapi dan profesional.⁸⁴

Segala bentuk fisik telah mampu dimaksimalkan oleh BSI KCP Jepara pemuda II, mulai dari penyambutan nasabah atau calon nasabah akan langsung merasakan bukti fisik yang disuguhkan oleh BSI KCP Jepara pemuda II, mulai satpam, perlengkapan antrian, fasilitas ruang ber AC, terdapat monitor untuk mengedukasi masyarakat tentang bank syariah, tersedianya toilet, musholla dan di ulang tahun BSI ke 1, BSI memberikan makanan ringan yang disediakan oleh BSI KCP Jepara pemuda I serta tablet untuk pembukaan rekening, setor tunai, dan Tarik tunai.

Seperti yang telah dijelaskan diatas untuk bukti fisik di era digitalisasi ini menjadi perubahan yang dapat mempercepat dalam pengoptimalan branchless banking. Untuk memberikan kebenaran atau validitas peneliti ingin membandingkan penelitian ini dengan penelitian terdahulu, sebagai berikut:

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Komang Putri Sudiadnyani yang berjudul “Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Dan Realisasi Penerimaan Tabungan Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Desa Pakraman Bondalem Tahun 2013 -2014” menjelaskan dalam pembukaan buku rekening harus mengisi formulir yang telah disediakan oleh LPD untuk calon

⁸⁴ Zulfadli Hamzah, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) Di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” 575.

nasabah guna memohon pembukaan buku rekening tabungan, setelah melakukan pengisian formulir secara manual, nasabah diminta untuk melampirkan fotokopi kartu tanda penduduk. Selanjutnya untuk bagian yang bertugas, untuk mencatat nama calon nasabah ke dalam buku register tabungan, kemudian dilanjutkan dengan memberikan nomor rekening tabungan serta cap LPD pada buku tabungan. Dan formulir pembukaan buku rekening tabungan dan fotokopi kartu tanda penduduk akan menjadi arsip kantor. Kemudian baru diberikan buku tabungannya tersebut⁸⁵.

Peneliti juga mempelajari penelitian terdahulu agar lebih memperkuat dalam suatu pengembangan dan menemukan temuan baru. Sebagai pembanding yang kedua yang dilakukan oleh Iwan Henri Kusnadi dan Lussy Ayu Lisnawati yang berjudul “Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Pada Pt.Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Btpn) Kcp Subang”. Mengatakan bahwa dalam pembukaan rekening nasabah akan diberikan form pembukaan rekening oleh customer service. Calon nasabah akan diberikan waktu untuk mengisi form tersebut dengan lengkap dan diperkuat dengan tanda tangan bermaterai. Setelah itu calon nasabah harus menyiapkan persyaratan yang diperlukan dalam pembukaan rekening seperti fotokopi KTP/SIM atau kartu identitas lainnya. Setelah mengisi form dan persyaratan lengkap, customer service akan memeriksa kelengkapan pengisian form dan formulir data nasabah, jika form dirasa sudah lengkap maka customer service akan menginput data nasabah dengan membuat laporan pembukaan rekening, dalam hal ini customer service menggunakan system aplikasi yang telah ditetapkan oleh pihak bank dan selanjutnya akan

⁸⁵ Komang Putri Sudiadnyani, “Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Dan Realisasi Penerimaan Tabungan Pada Lembaga Perkreditan Desa (Lpd) Desa Pakraman Bondalem Tahun 2013 -2014,” *Jurnal Akuntansi Profesi*, Vol 9. No 2, (2018): 41-42, Diakses Pada 27 Februari 2022, <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JAP/article/view/21029>

dapat dipergunakan sebagai bahan administrasi. Setelah selesai input baru mendapatkan buku rekening tabungan dan cap kantor atau sebagai legalitas.⁸⁶

Dari paparan diatas dari jurnal 2018 dan tahun 2020 menjelaskan dalam pembukaan rekening masih menggunakan cara manual yaitu nasabah datang ke kantor cabang terdekat, kemudian mengisi form yang telah disediakan kantor, selanjutnya data akan dimasukkan oleh customer service sesuai data yang diberikan nasabah, pada penelitian sekarang yang telah dilakukan peneliti, peneliti menemukan perbedaan yang mencolok dari segi tangible atau bukti fisik yang diberikan BSI KCP Jepara pemuda II kepada nasabah, di era yang serba digital sekarang, manusia akan dipaksa dan dimanjakan dalam penggunaan teknologi yang dapat meringankan diri pribadi dan sumber daya manusia yang bekerja pada suatu perusahaan, dimana dalam penelitian ini peneliti menemukan kebaruan yang signifikan yang bertujuan untuk mengoptimalkan *branchless banking*, dimana pada saat ini dalam pembukaan rekening tabungan baru tidak harus dilakukan di kantor cabang, pembukaan rekening baru bisa dilakukan dimana saja, kapan saja, dengan melakukan aktifitas bersantai dirumah, BSI KCP Jepara pemuda II ini telah menerapkan pembukaan rekening melalui web form. Web form ini merupakan sebuah website yang disediakan oleh kantor pusat yang bertujuan untuk memudahkan para calon nasabah atau nasabah untuk melakukan transaksi atau pembukaan rekening tabungan baru. Gambaran umum sistem yang digunakan adalah calon nasabah atau nasabah dapat melakukan pembukaan rekening dan transaksi dirumah dengan mengisi data-data sesuai dengan transaksi yang diinginkan kemudian mendapatkan kode verifikasi

⁸⁶ Iwan Henri Kusnadi Dan Lussy Ayu Lisnawati, "Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Pada Pt.Bank Tabungan Pensiunan Nasional (Btpn) Kcp Subang," *Journal Unsub Vol 2 No. 1, (2020): 72-74*, <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/keuangan>

yang selanjutnya diberikan kepada customer service atau teller untuk mensukseskan transaksi yang diinginkan.

Langkah langkah pembukaan rekening tabungan baru menggunakan web form⁸⁷:

1. Akses web formnya yaitu, <http://webform.bsm.co.id>
2. Klik pada halaman utama, dan klik Masuk

Gambar 4 2Pembukaan rekening melalui web form



3. Dalam page selanjutnya akan ditampilkan sebuah pertanyaan yaitu “apakah tujuan transaksi anda saat ini” dalam page ini nasabah bisa memilih apakah tujuannya itu ingin membuka rekening atau transaksi, selanjutnya kita klik buka rekening.

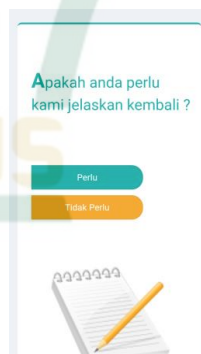


⁸⁷ Pt bank syariah indonesia,” web form , diakses pada 29 februari, 2022. <https://webform.bsm.co.id>

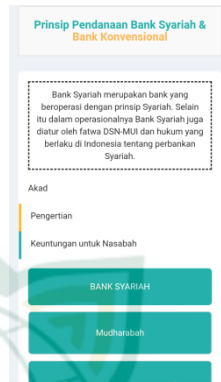
4. Di Halaman selanjutnya anda akan diberikan pernyataan kembali tentang pengetahuan perbedaan bank syariah dan bank konvensional, bila anda belum mengetahui perbedaannya bisa memilih menu “BELUM”, maka akan muncul penjelasan mengenai perbedaan bank syariah dan konvensional.



Jika dirasa sudah paham perbedaan bank syariah dan konvensional dapat klik menu “SUDAH”. Dan akan muncul gambar seperti dibawah



- Selanjutnya jika diperlukan penjelasan kembali maka klik “PERLU” dan akan muncul gambar seperti dibawah:



- Bila tidak diperlukan maka klik “TIDAK PERLU”
- Setelah klik TIDAK PERLU maka akan diberikan pilihan menu sesuai dengan tujuan anda dalam pembukaan rekening. Calon nasabah dapat memilih transaksional meliputi (tabungan easy, tabunganku, BSI Giro atau tabungan pensiun) dan umroh/haji meliputi (tabungan Mabrur).



7. Untuk mendapatkan rekening maka calon nasabah bisa klik “Tabungan easy” dan akan tampil gambar seperti dibawah:

Persyaratan proses pendaftaran :

1. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP
2. Warna Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS)

Benefit dan Keunggulan :

A. BSI Tabungan Easy Wadiah

1. BEBAS biaya administrasi bulanan
2. GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri
3. BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkaran PRIMA
4. Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking
5. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM Berlogo VISA

B. BSI Tabungan Easy Mudharabah

1. GRATIS biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri
2. BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkaran PRIMA

Keuntungan

3. BEBAS biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjangkaran PRIMA
4. Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking
5. Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM Berlogo VISA

[← Kembali](#)
[Selanjutnya →](#)

8. Kemudian klik selanjutnya, dan akan muncul gambar seperti dibawah:

BSI TABUNGAN EASY WADIAH
Bonus sesuai kebijakan Bank
(tidak diberikan bonus)

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH

saldo	nasabah	bank
< Rp 100 Juta	8%	92%
≥ Rp 100 Juta	13%	87%

* Jika ada perubahan posisi nasabah akan diinformasikan minimal 30 hari kerja

Biaya Administrasi

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Gratis

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 10.000,- per bulan

Setoran Awal

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp.

Biaya Administrasi

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Gratis

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 10.000,- per bulan

Setoran Awal

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp. 100.000,-

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 100.000,-

Saldo Minimal

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp. 50.000,-

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 50.000,-

Biaya Tutup Rekening

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp. 20.000,-

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 20.000,-

Biaya Dormant/Bulan

Saldo Minimal

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp. 50.000,-

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 50.000,-

Biaya Tutup Rekening

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp. 20.000,-

BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 20.000,-

Biaya Dormant/Bulan

BSI TABUNGAN EASY WADIAH Rp. 5.000,-

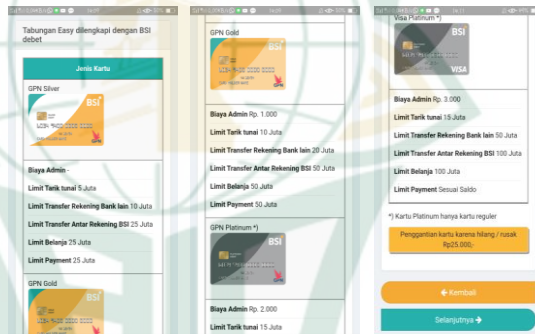
BSI TABUNGAN EASY MUDHARABAH Rp. 5.000,-

[← Kembali](#)
[Selanjutnya →](#)

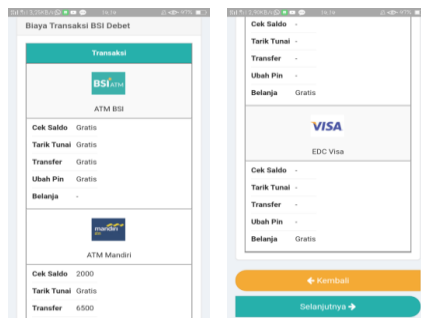
- Setelah memahami perbedaannya maka klik selanjutnya dan akan tampil gambar seperti dibawah dan Klik sesuai akad yang diinginkan



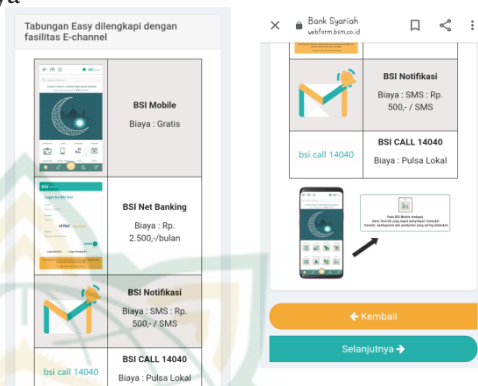
- Selanjutnya akan muncul keterangan kartu debit



- Klik selanjutnya dan akan muncul pilihan kartu debit, pilih sesuai keinginan. Setelah memilih kartu kemudian akan otomatis muncul gambar seperti dibawah ini:



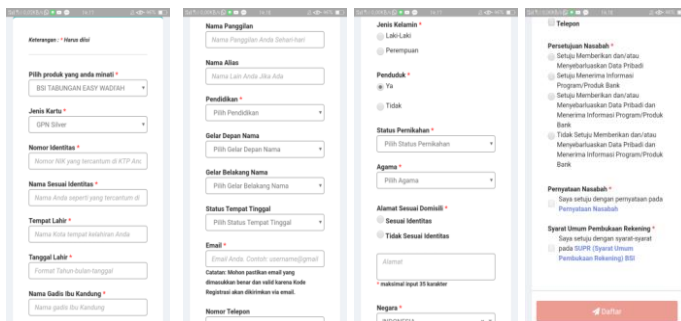
12. Dan klik selanjutnya, kemudian akan muncul seperti gambar seperti berikut, kemudian klik selanjutnya



13. Klik “ya, saya berminat” kemudian akan disodorkan beberapa pertanyaan terkait data, seperti dibawah:



14. Jika sudah terisi lengkap selanjutnya klik “DAFTAR”



15. Kemudian akan muncul kode verifikasi,
16. Proses selanjutnya calon nasabah bisa mendatangi kantor cabang terdekat dengan membawa screenshoot kode verifikasi, dan ditunjukan ke customer service untuk mendapatkan buku tabungan dan kartu debit yang telah dipilih sebelumnya.

Web form ini juga dapat digunakan untuk bertransaksi mulai dari setor tunai, Tarik tunai, pemindahan buku, transfer skn dan transfer rtgs dengan langkah yang harus dilalui adalah:

1. Mengisi beberapa data mulai dari nomor rekening, nama rekening, nominal, tujuan transaksi dan pemasukan email

Gambar 4.3 Setor, Tarik tunai, Pemindahan buku, Transfer

2. Setelah lengkap lalu klik setor/Tarik yang selanjutnya mendapatkan kode verifikasi yang dapat ditunjukan ke bagian teller untuk dilakukan kesuksesan dalam bertransaksi yang diinginkan.

Selain itu pembukaan rekening baru juga dapat dilakukan melalui BSI Mobile, yang merupakan salah satu bentuk *branchless banking*

dengan model Transformasional. BSI Mobile ini dapat digunakan untuk pembukaan rekening tanpa harus ke kantor cabang, cara dalam pembukaan rekening melalui BSI Mobile hampir sama dengan pembukaan rekening melalui webform. Perbedaan yang paling menonjol antar keduanya adalah webform harus datang ke kantor cabang untuk validasi lebih lanjut, sedangkan BSI Mobile dapat validasi dengan menggunakan video call tanpa harus ke kantor cabang.⁸⁸

Peneliti juga mempelajari dari penelitian terdahulu dalam memberikan kualitas layanan yang maksimal untuk menunjang nama citra perusahaan, penelitian yang dilakukan oleh Zulfadli Hamzah yang berjudul “strategi peningkatan kualitas pelayanan baitul mall wat tamwil (BMT) di kota pekanbaru melalui integrasi servqual dan importance performance analysis(IPA)”, menjelaskan dalam kualitas pelayanan harus terdapat adanya, jaminan, bukti fisik, respon, kemampuan untuk menciptakan pelayanan yang prima.⁸⁹

Untuk memberikan perbandingan yang lebih kuat peneliti juga ingin mempelajari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Helena Fitria yang berjudul “Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non-Muslim(Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah)” memberikan keterangan bahwa dalam menciptakan pelayanan yang prima, karyawan diwajibkan mempunyai beberapa skill yaitu dari suatu kepedulian kepada nasabah atau calon nasabah, ikut merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah, memiliki kehandalan yang dapat

⁸⁸ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkip

⁸⁹ Zulfadli Hamzah, “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (Bmt) di Kota Pekanbaru Melalui Integrasi Servqual Dan Importance Performance Analysis (Ipa),” 575-577

memberikan suatu pelayanan, kemampuan memberikan jaminan terhadap nasabah yang datang ke kantor cabang, memberikan respon yang baik kepada nasabah, dan memberikan fasilitas yang baik dan lengkap untuk menunjang pemaksimalan pelayanan.⁹⁰

Penemuan lain yang diperoleh dari penelitian ini adalah adanya scan barcode yang mana scan barcode ini digunakan untuk memberikan aduan ketidakpuasan nasabah apabila ada pelayanan yang kurang memuaskan. Aduan dalam bentuk scan barcode ini tidak diteliti dalam peneliti-peneliti terdahulu. Scan barcode diberikan kepada nasabah yang kurang puas dalam suatu pelayanan, pengaduan komplain secara online ini langsung terhubung ke pusat, jadi komplain dari seluruh nasabah se-Indonesia akan dievaluasi oleh pusat dan akan diperbaiki dengan memberikan evaluasi diberbagai kantor cabang yang tersebar di Indonesia secara merata. Scan barcode ini tersedia di meja kantor pelayanan, dengan letak yang strategis ini, nasabah akan leluasa menscan dan memberikan masukan pada pelayanan yang dilakukan di kantor cabang.

Selain complai melalui barcode, complain juga dapat dilakukan langsung melalui web BSI, BSI Mobile, dan chatbot aisyah dengan (assistant interaktif bank syariah). Dalam pengaduan komplain BSI pusat menerapkan beberapa alur pengaduan sebagai berikut:

- a. Menyampaikan pengaduan melalui chanel pengaduan
- b. Melengkapi dokumen pengaduan

⁹⁰ Helena Fitria, "Strategi Servis (Pelayanan Prima) Bank Syariah Terhadap Nasabah Non Muslim (Studi Kasus Pada Bpr Syariah Amanah Ummah)," *Jurnal Ekonomi Islam Al-Infaq*, Vol. 3 No, diakses pada 27 Februari 2022, 1, (2012): 86-87 Diakses Pada 27 Febiari 2022, <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/al-infaq/article/view/62>

- Identitas nasabah/perwakilan nasabah yang masih berlaku (KTP,SIM atau passport)
- Bukti kepemilikan rekening
- Dokumen lain terkait pengaduan (kronologis)
- Surat kuasa khusus jika nasabah diwakilkan.

Wadah atau tempat pengaduan sengaja diberikan kepada nasabah yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan kedepan agar dapat bersaing dengan bank besar lainnya. Pelayanan yang diberikan dalam rangka mengoptimalkan *branchless banking*, melalui *additive* model upaya yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II, melakukan segenap pelayanan yang maksimal dengan menawarkan, memberitahu informasi mengenai internet banking, sms notifikasi dan ATM, menjelaskan banefit yang didapatkan nasabah dalam penggunaan produk yang termasuk *aditif* model, begitu juga dengan tranformasional model juga melakukan pelayanan yang maksimal dan prima memberitahu keunggulan dan manfaat menggunakan mobile banking. Serta upaya kedepan yang dilakukan *frotliner* untuk mensosialisasikan *smart* agen adalah dengan cara memberi tahu, menginformasikan dan menawarkan agar dapat bekerja sama dengan BSI KCP Jepara pemuda II sebagai pihak ketiga yang diuntungkan.⁹¹

2. Analisis strategi pemasaran dalam pengoptimalan *branchless banking* melalui *additive* model dan *transformasional* model dengan analisis SWOT

Dalam sebuah perusahaan umumnya akan memiliki strategi untuk memasarkan produk dan didistribusikan kepada konsumen, begitupun pada perusahaan yang berjalan dalam penyediaan jasa, salah satunya adalah

⁹¹ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip

perbankan, walaupun yang dihasilkan hanyalah jasa, namun dalam perusahaan jasa juga memiliki strategi untuk memasarkan atau menawarkan jasa untuk digunakan pelanggan. Strategi yang umum digunakan dalam memasarkan produk atau jasa adalah segmentasi pasar, targeting pasar, positioning dan bauran pemasaran. Model pemasaran yang digunakan di BSI KCP Jepara pemuda II adalah sebagai berikut:

a. Segmentasi pasar

Segmentasi pasar yang digunakan di BSI KCP Jepara pemuda II adalah geografis dan demografis.

1. Geografis

Dalam pemasaran aspek geografis BSI KCP Jepara pemuda II, memilih tempat atau penempatan *outlet* yang dekat dengan kantor-kantor pusat daerah Jepara, yaitu di perkotaan. Dengan penempatan yang dekat dengan kantor-kantor pusat, pemasaran akan lebih efisien dan lebih mudah dalam menjangkau nasabah yang dapat dikatakan jauh dari perkotaan, pemasaran dengan letak ditengah kota ini dianggap menjadi jalan utama dengan alasan banyak masyarakat desa yang mencari pekerjaan dikota, dengan adanya alasan tersebut maka nantinya masyarakat yang mendapatkan informasi akan membawa informasi tersebut ke desa masing masing, selain itu juga memudahkan akses dalam melakukan distribusi jasa yang dimulai dari masyarakat golongan menengah keatas yang telah melek teknologi untuk memberikan layanan tambahan berupa digital banking. Sedangkan untuk smart agen, walaupun BSI KCP Jepara belum bisa melakukan sosialisasi secara masal kepada nasabah. BSI KCP Jepara Pemuda II mempunyai upaya untuk merealisasikannya dengan cara melakukan kerja sama dengan masjid-masjid di kota Jepara, dengan memberikan edukasi secara islami dan menawarkan kerja sama sebagai pihak ketiga.⁹²

⁹² Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 3, Transkrip

2. Demografis

Yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II dalam pemasaran aspek demografis adalah tujuan utamanya menasar kepada umur-umur yang produktif yang dapat mempercepat pemasaran diimbangi dengan perkembangan teknologi sekarang. Dalam penggunaan digital banking tidak memandang usia, pendidikan dan penghasilan, dengan adanya digital banking semua kategori telah masuk. Produk-produk yang ada di BSI KCP Jepara pemuda II sudah dapat dirasakan dari berbagai kalangan mulai dari anak-anak sampai orang tua. Bahkan pegawai negeri dan pengusaha sudah dapat merasakan produk-produk yang disediakan BSI KCP Jepara pemuda II, misalnya dari penggunaan payroll dalam penggajian karyawan secara online. Tanpa melihat status yang ada strategi segmentasi demografis yang dilakukan oleh BSI KCP Jepara pemuda II mampu memberikan efisiensi biaya, waktu dan tenaga, dengan memaksimalkan demografis ini diharapkan juga memberikan efek yang signifikan salah satunya adalah dengan mendatangkan pemasukan yang lebih maksimal.

b. Targeting

Targeting merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam pemasaran guna memilih dan menjangkau pasar. Target sendiri dapat diartikan suatu bidikan atau sasaran yang akan ditujuh oleh suatu perusahaan atau perbankan.⁹³

BSI KCP Jepara pemuda II menargetkan kepada seluruh masyarakat Jepara dimulai dari perkotaan, kaum milenial dan focus pada arahan yang telah diberikan oleh wilayah, yaitu rumah sakit, perkantoran, pesantren dan perusahaan serta

⁹³ Harrie, Lutfie Dan Donni Juni Priansa. Manajemen Bisnis Perbankan Kontemporer. (Bandung: CV. Pistaka Setia. 2019). 276-277

lembaga keuangan lainnya seperti koperasi dan lainnya.⁹⁴

Dalam penelitian ini akan memberikan kebaruan dalam penemuan dengan mempelajari dan membandingkan dengan hasil penelitian terdahulu. Pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Dwi Listiyani dengan judul penelitian “analisis segmenting, targeting, positioning divisi marketing pada BMT Taruna sejahtera kantor kas banyubiru” dalam penelitian ini menjelaskan bahwasannya BMT Taruna sejahtera tidak memilih satu target yang berpotensi untung kemajuan BMTnya, maka sebab itu tidak ada penjelasan secara detail terkait dengan target pasar yang dilakukan⁹⁵. Begitu juga dalam penelitian yang dilakukan oleh Adi Krisna dan Ahmad Zamroni, dengan penelitiannya yang berjudul “strategi pemasaran AJB Bumiputera syariah cabang Yogyakarta” bahwasannya dalam penelitian yang dilakukan Zamroni tidak menjelaskan secara detail tentang target pasar yang disasar dan hanya memberikan ulasan tentang teori implikasi targeting.⁹⁶

Dari paparan di atas maka peneliti dapat menjelaskan kebaruan yang ditemukan yaitu target yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II adalah seluruh masyarakat Jepara, kaum milenial dan berfokus utama kepada instansi-instansi yang ada di

⁹⁴ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 3, Transkrip

⁹⁵ Dwi Listiyani “Analisis Segmenting, Targeting, Positioning Divisi Marketing Pada BMT Taruna Sejahtera Kantor Kas Banyubiru” (Disertasi IAIN Salatiga, 2017), 84-86 Diakses Pada 28 Februari 2022, <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/2395/>

⁹⁶ Ahmad Zamroni Dan Adi Krisna “Implementasi Segmentation, Targeting, Positioning Sebagai Strategi Pemasaran AJB Bumi Putra Syariah Cabang Yogyakarta” *Jurnal Studi Islam* 11. No 02 (2019): 92, Diakses Pada 28 Februari 2022, <https://jurnalannur.ac.id/index.php/Annur/article/view/150>

pelosok Jepara, misalnya pesantren, perkantoran, perusahaan rumah sakit dan sekolahan. Target kepada instansi ini dilakukan untuk memaksimalkan pemasaran agar nantinya dapat meluas dan menjangkau masyarakat yang jauh dari kantor cabang. Strategi yang digunakan dalam memaksimalkan pemasaran melalui instansi yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II adalah penggalan di setiap instansi. BSI KCP Jepara pemuda II ini adalah targetting pemaksimalan kebun (gardening)

Strategi yang digunakan BSI KCP Jepara pemuda II ini menggambarkan suatu perkebunan bagaimana cara merawat apa yang telah ditanam. Dengan perawatan yang maksimal, diharapkan kebun tersebut memberikan hasil yang banyak dan berkualitas. Dalam penggambaran di atas tersebut adalah posisi BSI KCP Jepara pemuda II sebagai orang yang merawat kebun dan instansi atau perusahaan sebagai kebun yang mana nantinya kebun tersebut dapat dimaksimalkan dalam perawatan yang dapat berbunga sampai berbuah. Langkah awal yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II menawarkan kepada instansi atau perkantoran untuk membuka rekening dan menawarkan kerjasama, setelah mendapatkan kepercayaan BSI KCP jepara pemuda II akan merawatnya dengan memberikan pelayanan yang baik dan membangun kepercayaan instansi, apabila telah mendapatkan kepercayaan BSI KCP Jepara pemuda II akan menawarkan produk yang sekiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengelolaan uang perusahaan, misalnya adalah menawarkan system payroll, penggajian karyawan melalui bank. Dari payroll ini secara tidak langsung BSI KCP Jepara pemuda II akan mendapatkan nasabah sejumlah karyawan yang dimiliki perusahaan, misalnya karyawan yang dimiliki perusahaan 1000, maka BSI KCP Jepara pemuda II akan memberikan pembukaan rekening secara global

untuk 1000 karyawan tersebut. Dari sistem gaji menggunakan payroll, BSI KCP Jepara pemuda II juga dapat memantau keuangan karyawan, apabila nantinya karyawan itu melakukan transaksi di kantor cabang maka akan ditawarkan produk-produk yang mendukung misalnya profil yang dimiliki anak muda, maka akan ditawarkan produk BSI Oto bila ada karyawan yang butuh rumah akan diarahkan penggunaan produk griya, dan menawarkan produk digital seperti BSI Mobile untuk memberikan tambahan pelayanan yang dapat digunakan dimana saja dan akan mempermudah transaksi sehari-hari, BSI Mobile pun wajib dimiliki semua nasabah BSI KCP Jepara pemuda II strategi ini untuk mempercepat dan membantu pengoptimalan *branchless banking* dan selalu digali dan ditawarkan produk-produk lainnya yang dapat diakses melalui BSI mobile atau E-channel yang lain.⁹⁷

c. *Positioning*

Positioning dapat diartikan sebagai saran acara untuk menyamakan merk dan produk dengan pesaing oleh nasabah saat ini atau calon nasabah yang akan datang⁹⁸

Selanjutnya dalam metode ini, BSI KCP Jepara pemuda II memposisikan diri sebagai mitra yang aman dan memposisikan diri sebagai lembaga keuangan syariah yang memberikan pelayanan yang maksimal, memberikan solusi secara maksimal dalam memberikan jasa dan menawarkan produk yang ada dalam BSI KCP Jepara pemuda II dengan

⁹⁷ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3, Transkrip

⁹⁸ Rahma Yulia, "Analisis Strategi Pemasaran Pada Produk Sepeda Motor Matik Berupa Segmentasi, Targeting, Positioning Serta Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Semarang," *Jurnal Stie Semarang Vol 5 No 2 (2013)* : 83 Diakses Pada 28 Februari 2022, <http://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/view/143>

memberikan e-channel berupa BSI Mobile, BSI Net, ATM dan SMS notifikasi sebagai produk tambahan kepada mereka yang melek teknologi berusia produktif mulai dari 18-25 tahun sampai 45 tahun yang dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan pribadi maupun perusahaan. Tidak dapat dipungkiri pada dewasa ini e-channel atau disebut dengan digital banking akan merubah pola pikir masyarakat. Dengan adanya e-channel BSI KCP Jepara Pemuda II menjamin masyarakat tak perlu untuk mengunjungi kantor cabang di setiap transaksinya.⁹⁹

d. Marketing mix

Bauran pemasaran jasa yang digunakan dalam BSI KCP Jepara pemuda II adalah sebagai berikut:

1. Produk

Penerapan pemasaran pada produk BSI KCP Jepara pemuda II adalah dengan cara menampilkan kelebihan dan keamanan dari produk-produk yang ada di BSI KCP Jepara pemuda II. Seperti yang ada dalam BSI Mobile, BSI net, ATM dan SMS notifikasi dimana frontliner ini akan menawarkan kepada nasabah atau calon nasabah dan menjelaskan benefit yang didapatkan apabila memakai BSI Mobile, BSI net, ATM dan SMS notifikasi. Penjelasan dimulai dari awal registrasi sampai pemakaian penggunaan transaksi, memberi tahu bahwasannya dengan produk ini dapat digunakan untuk melakukan transaksi (transfer, setor tunai, Tarik tunai, penagihan, pembayaran dan pengecekan saldo) dimanapun tanpa ada batasan waktu. Menjelaskan dalam produk ini juga dapat memberikan pertunjukan dimana letak ATM

⁹⁹ Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 29 Maret 2022, Wawancara 3, Transkrip

CRM terdekat, masjid terdekat dan mengingatkan waktu shalat.¹⁰⁰

2. Harga

Harga merupakan salah satu biaya admin yang ditetapkan untuk kelangsungan perusahaan. dengan penetapan harga dapat mempengaruhi sedikit banyak nasabah yang menggunakan produk tersebut. BSI KCP Jepara pemuda II dalam penetapan harga telah menganut perusahaan pusat, dalam hal ini BSI KCP Jepara pemuda II just pelaksanaan, untuk harga yang diberikan telah di sama ratakan di seluruh indonesia dengan mengikuti penetapan harga dari pusat. Harga yang telah ditetapkan untuk BSI Mobile, BSI net, ATM dan SMS notifikasi sebesar BSI Mobile (memakai kuota sendiri) gratis, Net banking Rp.2500,00/bulan untuk perorangan, untuk perusahaan Rp. 10.000,00/bulan, SMS banking Rp.500,00.¹⁰¹

3. Promosi

Dalam mempromosikan produk e-channel, BSI KCP Jepara pemuda II menggunakan promosi sebagai berikut:

a) Media internet

BSI KCP Jepara pemuda II memberikan informasi layanan e-channel melalui website resmi BSI(<https://www.bankbsi.co.id>), memakai akun-akun media sosial instagram dan twitter.

b) *Personal selling*

Personal selling ini dapat dilakukan oleh customer service, teller dan security, dengan menawarkan melalui media sosial

¹⁰⁰ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip

¹⁰¹ Nur Khasanah, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

pribadi maupun penawaran kepada orang-orang yang ada di lingkup pribadi.

c) Penguatan Mobile

Dengan menambahkan fitur-fitur yang menarik dan mempermudah suatu pelayanan diri, maka nasabah akan tertarik untuk menggunakan BSI Mobile. BSI net, maupun e-channel lainnya.

Sedangkan promosi yang akan digunakan dalam merealisasikan smat agen ini adalah dari papan informasi yang disediakan dikantor cabang dan mendatangi masjid-masjid yang tersebar di kota Jepara.¹⁰²

4. Tempat

Strategi tempat yang digunakan BSI KCP Jepara pemuda II dengan menempatkan lokasi yang sangat strategis, dimana tempat lokasi kantor cabang berada pada jalan utama Jepara, di jalan pemuda. Pemilihan tempat yang strategis ini merupakan salah satu penunjang keberhasilan BSI KCP Jepara pemuda II untuk menjangkau pasar mulai dari instansi-instansi, kaum milenial yang melek teknologi dan menyasar pada golongan menengah keatas dan kemudian dilanjutkan ke golongan menengah kebawah dengan memaksimalkan e-channel untuk memudahkan mereka yang jauh dari kantor cabang yang berada di perkotaan.¹⁰³

5. Proses

Dalam suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akan selalu memperhatikan pada setiap proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Seperti halnya yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II ini,

¹⁰² Anang Fahrul, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

¹⁰³ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

pihak frontliner khususnya akan selalu memperhatikan semua nasabah yang ada didepannya, dimana frontliner selalu fokus kepada satu nasabah yang dihadapi, untuk diberikan perhatian khusus, memberikan jaminan layanan yang pasti, melakukan prosedur yang telah diterapkan yang disesuaikan dengan standarisasi karyawan serta memiliki komitmen yang tinggi melakukan pelayanan dengan ramah dan profesional.¹⁰⁴

6. Orang

Orang yang disebut sebagai sumber daya manusia adalah aset utama yang dimiliki oleh suatu perusahaan, dimana kalanya dalam memilih SDM yang berkualitas harus memalukan beberapa penyaringan secara ketat. Seperti yang dilakukan BSI KCP Jepara pemuda II, dimana dalam memilih karyawan yang bertugas sebagai frontliner harus memiliki penampilan yang bagus, goodlooking, mampu berkomunikasi dengan baik dan memperhatikan lawan bicara dan memperhatikan intonasi bicara kepada lawan, frontliner yang ada di BSI KCP Jepara pemuda II juga harus memperhatikan dari aspek pengetahuan, kecepatan dalam menanggapi, memberikan jaminan yang pasti, sopan, ramah dan murah senyum serta memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah tidak enggan kembali ke kantor cabang untuk melakukan transaksi kembali.¹⁰⁵

7. Bukti fisik

Bukti fisik yang diberikan BSI KCP Jepara pemuda II telah memenuhi kriteria

¹⁰⁴ Mariyatul Kibtiyah, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

¹⁰⁵ Iddha Bayu Setiawan, Wawancara Oleh Penulis, 11 Februari 2022, Wawancara 3 , Transkrip.

umum, dimana ruangan dilengkapi dengan AC, memberikan tampilan monitor untuk memberikan informasi dan mengedukasi masyarakat yang awam dengan perbankan syariah, pelayanan yang bagus, adanya tempat tunggu yang nyaman, dan memberikan fasilitas tablet untuk mengedukasi masyarakat agar masyarakat terbiasa menggunakan gadget untuk, melakukan transaksi sendiri, membuka rekening melalui web form, melakukan transaksi dengan mengedepankan digitalisasi agar mengoptimal program branchless banking di BSI KCP Jepara pemuda II dapat maksimal. Dan bukti fisik yang segera hadir dengan upaya-upaya yang telah direncanakan adalah adanya smart agen.¹⁰⁶

Analisis SWOT Additive model dan transformasional model.

- Strategi SO yaitu strategi yang ditetapkan melalui jalan pikiran organisasi dengan memaksimalkan manfaat kekuatan untuk memaksimalkan manfaat dari peluang sebesar besarnya
- Strategi WO yaitu strategi yang ditetapkan berdasarkan melalui pemanfaatan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang ada
- Strategi ST merupakan strategi yang ditetapkan berdasarkan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman
- Strategi WT merupakan strategi yang ditetapkan berdasarkan kegiatan yang bersifat mempertahankan dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta cara menghindari ancaman.¹⁰⁷

¹⁰⁶ Ardian Putradi, Wawancara Oleh Penulis, 3 Februari 2022, Wawancara 1, Transkrip.

¹⁰⁷ Putri Lestari, Liberty Dan Aisyah Sunarwan, “Analisis Swot Digital Banking Di Bri Syariah Kcp Tulung Bawang Barat” *Jurnal Akuntansi Dan Perbankan, Vol.4, No.1 (2021):* 80-81, Diakses Pada 1

Tabel tabel 4.1 Matrik kualitatif SWOT *branchless banking* BSI KCP Jepara Pemuda II berdasarkan hasil wawancara, peneliti sajikan dibawah ini:

<p style="text-align: center;">Ifas</p> <p style="text-align: center;">Efas</p>	<p>Strength (kekuatan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi kemudahan 2. Fitur yang lengkap 3. Layanan dapat dilakukan dimana saja 4. Keamanan berlipat ganda 5. Pemberian informasi cepat 6. Efisiensi waktu bagi nasabah 	<p>Weaknesses (kelemahan)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya pengoptimalan sistem yang dapat menjadikan server error. 2. Ketergantungan pada jaringan internet. 3. Mesin ATM masih kurang
<p>Opportunities (peluang)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mayoritas telah menggunakan ponsel pintar 2. Adanya penerapan teknologi baru dengan perkembangan IT 3. Mayoritas nasabah melakukan transaksi 	<p>Strategi SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan dan meningkatkan image digital banking dengan menekankan benefit dan kesyariahnya (S1,S3,S5,S6,O1, O3) 2. Mempertahankan dan meningkatkan performa fitur dengan penerapan teknologi terbaru (S2,O1,O2,O3) 	<p>Strategi WO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian edukasi kepada nasabah tentang pengoptimalan system (W1,O2,O3,) 2. Meningkatkan fasilitas yang mampu mengembangkan jaringan teknologi sehingga dapat mengatasi akses nasabah (W2,O1,O2,O3)

<p>melalui E-chanel</p>	<p>3. Menjaga kestabilan dan meningkatkan keamanan dengan menerapkan teknologi terbaru (S4,O1,O2,O3)</p>	<p>Melakukan kerja sama dengan bank lain untuk pengembangan mesin ATM CRM (W3,O2,O3)</p>
<p>Threats (ancaman)</p> <p>1. Adanya <i>cybercrime</i></p> <p>2. Persaingan teknologi antar bank</p> <p>Persaingan produk antar bank</p>	<p>Strategi ST</p> <p>1. Mempertahankan kestabilan keamanan (S4,T1,T2)</p> <p>2. Menambah varian fitur yang unik, yang tidak dapat dimiliki pesaing. (S2,T2,T3)</p> <p>Mempertahankan kualitas produk dan pelayanan agar nasabah tetap loyal (S1,S3,T2,T3).</p>	<p>Strategi WT</p> <p>1. Mempererat kerjasama dengan perusahaan telekomunikasi dan pelatihan dalam bidang IT serta pengenalan produk (W1,W2,T1,T2,T3)</p> <p>Menambah <i>outlet</i> ATM CRM/agen (W3,T2,T3)</p>