

**STRATEGI PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING *ONLINE* PADA PRODUK
TABUNGAN *EASY WADIAH* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI
BSI KCP KEDIRI GUDANG GARAM**

SKRIPSI

Disusun Guna Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)



Disusun Oleh:

VINCA RAISSA ZABRINA

9342.157.19

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis menyadari mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua peneliti Bapak Rahmad Hari S. dan Ibu Enik Iskowati yang selalu memberikan doa, semangat, dan motivasi agar peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik laki-laki peneliti David Maulana Al Rasyid yang selalu menemani dan memberikan semangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Sahabat dekat peneliti Novia Ul Haq dan Helda Fernanda yang selalu menemani dan memberikan semangat peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Terima kasih kepada diri saya sendiri, untuk selalu percaya dengan diri sendiri, untuk kerja kerasnya menyelesaikan skripsi ini, terima kasih telah mencurahkan semua tenaga dan pikiran untuk menuntaskan kewajiban terhadap diri sendiri dan orang tua.

ABSTRAK

VINCA RAISSA ZABRINA, 9.342.157.19. Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan *Easy Wadiah* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI KCP Kediri Gudang Garam. Perbankan Syariah, Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2023. Pembimbing (1) Ibu Dijan Novia Saka, SE., MM. Dan Pembimbing (2) Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Rekening *Online*, Nasabah

Strategi pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Layanan pembukaan rekening online merupakan layanan yang dapat dilakukan dimana dan kapan saja. Hal ini mempermudah dan dianggap lebih efisien dalam segi waktu. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui pelayannya pembukaan rekening online pada produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri Gudang Garam. 2) Untuk Mengetahui peran strategi pelayanan pembukaan rekening online di BSI KCP Kediri Gudang Garam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sumber data primer dan data sekunder. Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan reduksi, penyajian dan penyimpulan data. Untuk mengecek mengenai keabsahan data peneliti menggunakan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan penelitian, dan teknik triangulasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pembukaan rekening secara *online* oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam dapat meningkatkan jumlah nasabah. Pelayanan yang diberikan dianggap mempermudah kegiatan masyarakat yang ingin membuka rekening baru tanpa harus datang ke kantor, sehingga pelayanan yang diberikan secara umum dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan BSI KCP Kediri Gudang Garam sesuai dengan indikator kualitas pelayanan untuk segi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. BSI KCP Kediri Gudang Garam secara umum sudah melakukan strategi sebagaimana teori, Dari segi *emphaty*, strategi yang digunakan adalah memberikan *rewards*/hadiah saldo kepada nasabah baru. Pada aspek *Tangible* dan *Reliability* BSI KCP Kediri Gudang Garam menerapkan strategi mengajak kerja sama dengan lembaga pendidikan maupun masjid sebagai bentuk promosi. Secara *Assurance* BSI KCP Kediri Gudang Garam mampu menangani keluhan nasabah terkait pembukaan rekening. Strategi pelayanan yang paling berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah pada layanan pembukaan rekening adalah dengan mengajak kerja sama lembaga pendidikan maupun masjid dan memberikan *rewards*/hadiah saldo kepada nasabah baru.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho serta inayah-Nya. Alhamdulillah rasa syukur yang sungguh besar karena peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan *Easy Wadiah* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI KCP Kediri Gudang Garam merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi S-1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.

Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr. H. Wahidul Anam, M.Ag. selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, serta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dijan Novia Saka, SE., MM. dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah banyak, mengarahkan, memberi motivasi, dan membantu.
4. Ayah dan Ibu yang dengan ikhlas senantiasa mendukung baik melalui dukungan material, spriritual serta moral bagaimanapun situasi dan kondisinya.
5. Teman-teman mahasiswa IAIN Kediri beserta berbagai pihak yang tidak mampu penulis sebut satu per satu.

Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan keselamatan dunia akhirat juga balasan kebaikan yang sepadan. Selaku penulis saya menyadari

skripsi ini masih banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat menjadi lebih baik lagi. Dengan demikian, penulis harap skripsi ini dapat memberi manfaat tidak hanya bagi penulis namun juga bagi pembaca. Aamiin.

Kediri, 26 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
NOTA PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Telaah Pustaka.....	12
BAB II	Error! Bookmark not defined.
A. Strategi	Error! Bookmark not defined.
B. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
C. Strategi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
D. Peningkatan Jumlah Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
a. Jenis dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
b. Kehadiran Peneliti	Error! Bookmark not defined.
c. Tempat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
d. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
e. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
f. Teknik Analisa Data	Error! Bookmark not defined.
g. Pengecekan Keabsahan Data.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam.....	Error! Bookmark not defined.
B. Paparan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Temuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.

BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Bank Syariah di Kota Kediri Tahun 2022	4
Tabel 1. 2 Data Perbandingan Bank Syariah Tahun 2022	4
Tabel 1. 3 Data Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Online Tabungan Easy Wadiah di BSI KCP Kediri Gudang Garam Tahun 2022	7

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Halaman pertama BSI mobile **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 2 Fitur pengetahuan tentang bank konvensional dan bank syariah..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 3 Fitur pilih jenis kartu BSI..... **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 4 Mengisi data diri **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 5 Verifikasi BSI Mobile **Error! Bookmark not defined.**
Gambar 1. 6 Pembukaan rekening baru **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Pedoman Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran II. Surat Observasi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran III. Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran IV. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran V. Daftar Riwayat Hidup.....	Error! Bookmark not defined.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Persaingan dalam industri perbankan di Indonesia terjadi sangat ketat. Jumlah bank dan kantor yang tersebar diberbagai wilayah serta produk yang ditawarkan bank beragam. Kepuasan nasabah menjadi fokus utama yang harus diperhatikan oleh bank. Pelayanan yang baik kepada nasabah adalah salah satu cara untuk menciptakan kepuasan nasabah.¹

Menurut Kotler, nilai kepuasan merupakan suatu hasil yang dapat dirasakan pelanggan dari hasil kinerja perusahaan yang telah memenuhi kebutuhan mereka. Menciptakan nilai kepuasan pelanggan, perusahaan akan mendapatkan keuntungan jangka panjang yang lebih besar karena pelanggan yang puas akan tetap setia dan akan membeli lagi.² Kualitas pelayanan masih menjadi pedoman dalam mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru, menawarkan berbagai macam produk, bank juga menyediakan teknologi informasi yang canggih, serta pelayanan non fisik atau fisik lainnya. Berbagai hal yang terkait dengan pelayanan prima dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan suatu bank yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang disediakan oleh perusahaan

¹ Sri Budi Cantika Yuli, "Kualitas Layanan Bagi Nasabah Di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang," Jurnal Humanity 7, no. 2 (2012) Hal 83.

² Philip Kotler and Gery Amstrong, "Principle Of Marketing, 15th Edition" (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014). Hal 32

untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan dalam komunikasi pemasaran. Pelayanan kepada pelanggan bertujuan untuk menjaga dan meningkatkan hubungan psikologis antara produsen dan pelanggan serta untuk menindaklanjuti berbagai keluhan pelanggan.³ Metode yang sering digunakan bank adalah pelayanan berupa senyum, sopan santun, dan kenyamanan yang diberikan oleh karyawan bank kepada nasabahnya.

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini mempengaruhi persaingan antar bank. Daya saing sektor perbankan berubah menjadi persaingan teknologi antar perusahaan industri keuangan. Sektor keuangan, termasuk perbankan, wajib untuk mempersiapkan fitur baru yaitu perbankan digital agar dapat bersaing memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif kepada nasabah.

Menurut Bank Indonesia, transaksi perbankan digital menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Tren layanan perbankan mengarah ke perbankan digital diperkirakan akan terus berlanjut. Hal ini sejalan dengan normalisasi mobilitas masyarakat. Bank telah mengembangkan solusi yang lebih baik untuk menawarkan perbankan digital kepada masyarakat Indonesia. Berkembangnya teknologi informasi menuntut lembaga keuangan perbankan untuk bertransformasi ke arah yang lebih maju di era revolusi industri 4.0.

³ Arman Syah, *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*, cet. perta. (Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2021). Hal 103

Pada era revolusi industri 4.0 mengubah gaya hidup masyarakat dalam bekerja atau pun berhubungan dengan orang lain. Adanya kemajuan teknologi, beberapa kegiatan perbankan mulai sedikit beralih ke arah digital seperti kegiatan yang dahulunya mengharuskan nasabah mendatangi bank untuk melakukan transaksi kini beralih menjadi nasabah yang tidak harus mendatangi bank untuk melakukan transaksi perbankan, kegiatan tersebut dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal ini mempermudah dan dianggap lebih efisien dalam segi waktu. Seperti halnya kegiatan pembukaan rekening bank baru secara *online* yang dapat menarik minat masyarakat karena cara tersebut sangat memudahkan calon nasabah baru yang ingin memiliki rekening bank baru tanpa perlu antri ke bank.

Menurut data Otoritas Jasa Keuangan mencatat bahwa digitalisasi perbankan semakin tumbuh berjalan dan meningkat akibat adanya pandemi covid-19.⁴ Hal ini disebabkan karena adanya peraturan pemerintah yang mewajibkan untuk mengurangi kegiatan diluar sebagai upaya menghentikan penyebaran virus covid-19 dan mengharuskan perbankan untuk menempatkan transformasi digital sebagai prioritas. Pada wilayah Kota Kediri terdapat beberapa bank syariah yang sudah berkembang dan diminati oleh masyarakat. Bank Syariah yang ada di Kota Kediri masing-masing bersaing untuk mendapatkan nasabah, dari meningkatkan kualitas layanan, menjaga loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan. Berikut adalah data daftar bank syariah yang berkembang di Kota Kediri.

⁴ <https://www.ojk.go.id>. diakses pada tanggal 26 Januari 2023

Tabel 1. 1
Data Bank Syariah di Kota Kediri
Tahun 2022

No.	Nama Bank Syariah	Alamat
1.	Bank Syariah Indonesia KCP Kediri Gudang Garam	Jl. Mataram No. 180 Kopkar Mekar GG.
2.	Bank BTN Syariah	Ruko Hayam Wuruk Trade Centre
3.	Bank Jatim Cabang Syariah	Jl. Diponegoro No. 50
4.	Bank BTPN Syariah	Jl. Joyoboyo, Kemasari, Kediri
5.	Bank Mega Syariah	Jl. PK Bangsa, Ngadirejo, Kediri
6.	Bank Muamalat	Jl. Sultan Hasanuddin No. 26 Kediri
7.	Bank Sinarmas Syariah	Ruko Hayam Wuruk Trade Centre

Sumber : Hasil Observasi⁵

Dari tabel diatas terdapat 7 bank syariah yang ada di Kota Kediri dan 2 diantaranya milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank BTN Syariah. BSI merupakan penggabungan dari tiga bank yaitu Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BNI Syariah. Salah satunya terletak pada Jl. Mataram No. 180 Kopkar Mekar GG.. Penulis memilih untuk membandingkan bank BSI, bank BTN Syariah, dan Bank Muamalat. Berikut adalah data perbandingan antara BSI, BTN Syariah, dan Bank Muamalat.

Tabel 1. 2
Data Perbandingan Bank Syariah
Tahun 2022

Unsur Perbandingan	Bank Syariah Indonesia	BTN Syariah	Bank Muamalat
Produk	Terdapat 18 produk tabungan	Terdapat 10 produk tabungan	Terdapat 11 produk
Harga	Penetapan harga oleh pihak bank pada jenis produk tabungan yaitu setoran awal	Penetapan harga oleh pihak bank pada jenis produk tabungan yaitu minimal setoran awal Rp 500.000,	Penetapan harga oleh pihak bank pada jenis produk tabungan yaitu setoran awal minimum

⁵ <https://www.ojk.go.id>. diakses pada tanggal 26 Januari 2023

	minimum sebesar Rp 100.000 dan tidak ada biaya administrasi. Dan saldo mengendap Rp 50.000.	dengan biaya administrasi maksimal Rp 15.000. dan minimal saldo mengendap Rp 200.000.	sebesar Rp 25.000 dan tidak terdapat biaya administrasi.
Tempat	PT. BSI KCP Kediri Gudang Garam beralamat di Jl. Mataram No. 180 Kopkar Mekar GG. Lokasi yang mudah dijangkau.	Bank BTN Syariah beralamat di Jl. Diponegoro 22-24 Kediri. Lokasi yang mudah dijangkau.	Bank Muamalat berlokasi di Jl. Sultan Hasanuddin No. 26
Promosi	Dalam usaha memperkenalkan produk kepada masyarakat melalui periklanan, aktif melakukan literasi ke seminar di beberapa tempat/lembaga pendidikan, dan melakukan periklanan (<i>advertising</i>), publikasi media <i>online</i> , dan promosi penjualan (<i>sales promotion</i>).	periklanan (<i>advertising</i>), promosi penjualan (<i>sales promotion</i>). BTN juga Menyediakan kemudahan dalam mencari properti hingga mengajukan KPR.	periklanan (<i>advertising</i>), promosi penjualan (<i>sales promotion</i>).
Orang	Karyawan yang bekerja pada BSI KCP Kediri Gudang Garam berjumlah 14	Karyawan yang bekerja pada BTN Syariah Kediri berjumlah 5 orang.	Karyawan yang bekerja pada Bank Muamalat berjumlah 36 orang.
Proses	Bank Syariah Indonesia memberikan	Produk BTN syariah yang paling dikenal	Produk Muamalat yang paling dikenal

	fasilitas pembukaan rekening secara <i>online</i> yang bisa diakses pada <i>mobile banking</i> bernama <i>BSI Mobile</i> dan pada webform yang bisa diakses di <i>webform.bsi.co.id</i>	masyarakat adalah KPR, BTN syariah menyediakan proses pengajuan KPR Syariah dengan mudah dan cepat. BTN juga menyediakan proses pembukaan rekening <i>online</i> yang bisa diakses pada laman <i>virtualbranch.btn.co.id</i>	adalah produk tabungan iB Hijrah Haji. Dan menyediakan proses pembukaan rekening online
Tampilan Fisik	Kantor BSI terletak pada lokasi yang mudah dijangkau dan memiliki desain interior yang bagus serta memenuhi standar.	Kantor BTN Syariah terletak pada tengah kota dan lokasinya mudah dijangkau serta bangunannya telah memenuhi standar.	Kantor BTN Syariah terletak pada tengah kota dan lokasinya mudah dijangkau serta bangunannya telah memenuhi standar.

Sumber : Hasil Observasi⁶

Menurut tabel perbandingan di atas dapat disimpulkan bahwa BSI KCP (Kantor Cabang Pembantu) Kediri Gudang Garam lebih memiliki keunggulan jika dibandingkan dengan Bank BTN syariah dan Bank Muamalat. hal ini dilihat dari jumlah produk tabungan yang disediakan oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam yang berjumlah 18 selain itu dalam promosi BSI KCP Kediri Gudang Garam lebih aktif dibandingkan bank pembanding dan dalam proses pembukaan rekening BSI menyediakan 2 opsi yaitu dengan menggunakan *mobile banking* yang bernama *BSI Mobile* atau bisa diakses pada laman *webform.bsi.co.id*.. BSI juga menyediakan berbagai program

⁶ Hasil Observasi, pada tanggal 10 Desember 2022

menarik serta penghargaan bagi calon nasabah baru maupun nasabah lama. BSI merupakan gabungan dari tiga bank milik BUMN sehingga BSI cukup terkenal di masyarakat luas. Produk yang diberikan juga cukup banyak sesuai dengan kebutuhan nasabah. Maka dari data tersebut peneliti tertarik untuk memilih BSI KCP Kediri Gudang Garam untuk menjadi objek penelitian.

Pada observasi awal yang dilakukan peneliti di BSI KCP Kediri Gudang Garam diketahui bahwa jumlah nasabah pada produk pembiayaan di BSI KCP Kediri Gudang Garam adalah sebagai berikut:

Tabel 1. 3
Data Jumlah Nasabah Pembukaan Rekening Online Tabungan Easy Wadiah di BSI KCP Kediri Gudang Garam Tahun 2022

No.	Bulan	Jumlah Nasabah Wadiah	Jumlah Nasabah Mudharabah
1.	Februari	87	25
2.	Maret	90	35
3.	April	92	49
4.	Mei	99	55
5.	Juni	105	50
6.	Juli	112	58
7.	Agustus	115	63
8.	September	127	59
9.	Oktober	130	60
10.	November	136	70
11.	Desember	138	77
	Total	1.231	601

Sumber: BSI KCP Kediri Gudang Garam⁷

Dapat dilihat dari data tabel 1.3 diketahui bahwa setiap bulannya terdapat kenaikan jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara *online* produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri Gudang Garam. Pada bulan Februari Tahun 2022 terdapat 87 orang yang melakukan pembukaan

⁷ Observasi BSI KCP Kediri Gudang Garam, pada tanggal 10 Desember 2023

rekening *online* sedangkan pada bulan Februari tahun 2022 terdapat 25 orang yang melakukan pembukaan rekening *mudharabah*.

Data di atas mengalami kenaikan pada bulan Maret sebanyak 13 orang dari jumlah nasabah 125 orang dengan total 90 orang menggunakan produk *Easy Wadiah* dan 35 orang yang menggunakan produk *Easy Mudharabah*, hal ini menunjukkan bahwa produk *Easy Wadiah* maupun *Easy Mudharabah* mengalami kenaikan akan tetapi jumlah pada data lebih banyak orang memilih produk *Easy Wadiah*.

Dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening *online* di BSI KCP Kediri Gudang Garam terdapat 1.832 rekening per Desember 2022 yang terdiri dari jumlah rekening tabungan *Easy Wadiah* sejumlah 1.231 rekening dan 601 rekening tabungan *Easy Mudharabah*. Data nasabah sebelum adanya pembukaan rekening secara *online* ini tercatat 986 rekening per Desember 2021 yang terdiri dari jumlah rekening tabungan *Easy Wadiah* sejumlah 597 dan jumlah rekening tabungan *Easy Mudharabah* sejumlah 389 rekening. Disimpulkan bahwa data pembukaan rekening *online* mengalami peningkatan dibandingkan dengan data nasabah sebelum adanya pembukaan rekening *online*.

Perbedaan produk tabungan *Easy Mudharabah* dan *Easy Wadiah* disebabkan oleh fungsi dari masing masing produk tabungan. *Easy Mudharabah* memberikan biaya administrasi sebesar Rp 10.000/bulan namun nasabah yang menggunakan jenis tabungan ini akan mendapatkan bagi hasil setiap bulannya. Besaran bagi hasil diperoleh dari jumlah saldo yang ada pada

rekening nasabah. Berbeda dengan produk tabungan *Easy Wadiah*, produk ini tidak memberikan biaya administrasi. Karena akad yang digunakan pada produk tabungan ini adalah wadiah yang biasa diartikan dengan menyimpan dana.⁸ Jadi nasabah hanya sekadar menyimpan dana di BSI tanpa mendapatkan balasan bagi hasil.

Pembukaan rekening online Bank Syariah Indonesia menyediakan 4 produk tabungan yaitu tabungan mudharabah, tabungan wadiah, tabungan Junior dan tabungan Haji. Tabungan junior diperuntukan untuk nasabah yang berusia dibawah 17 tahun dan tabungan haji diperuntukan untuk nasabah yang ingin berangkat haji. Tabungan junior dan tabungan haji menggunakan akad wadiah, Masyarakat lebih memilih menggunakan akad *Wadiah* karena sesuai dengan fungsi akad tersebut untuk menyimpan dana atau menabung, selain itu sebagian besar produk tabungan yang ditawarkan BSI pada dasarnya menggunakan akad wadiah, maka dari itu akad *Wadiah* lebih layak untuk diteliti dibandingkan dengan produk tabungan lain yang ditawarkan oleh BSI KCP Kediri Gudang Garam.

Peningkatan jumlah nasabah melalui pembukaan rekening secara *online* di BSI KCP Kediri Gudang Garam merupakan suatu hal yang menarik perhatian peneliti untuk meneliti topik tersebut dikarenakan dapat dilihat bahwasanya data jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening secara *online* lebih meningkat dibandingkan dengan jumlah data nasabah yang sebelum ada

⁸ Riska Suryani Tanjung, Reni Ria, dan Armayani Hasibuan, “*Analysis of Wadiah Savings Product Marketing Strategy at Bank Syariah Indonesia KCP Aek Kanopan Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Wadiah Di Bank Syariah Indonesia KCP Aek Kanopan*” 3, no. 3 (2022): Hal 945

pelayanan pembukaan rekening *online*, selain itu BSI memiliki keunikan dengan menyediakan pelayanan pembukaan rekening online dengan dua cara yaitu melalui *webform* yang bisa diakses pada *Google Chrome* dan melalui aplikasi *BSI Mobile*.

Topik ini penting dilakukan karena saat ini masyarakat berada pada revolusi 4.0 dimana mengharuskan seluruh bidang mengikuti perkembangan yang ada seperti kemajuan teknologi informasi, salah satunya perbankan yang dimana diharuskan untuk menyediakan pelayanan yang memadai untuk mendapatkan kepuasan nasabah. Sehingga peneliti ingin mengkaji lebih lanjut mengenai strategi pelayanan yang dilakukan pada BSI KCP Kediri Tendean dalam pembukaan rekening *online* yang dapat menarik minat masyarakat. Maka berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk membahas tentang hal tersebut. Sehingga penulis mengambil judul **“Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan *Easy Wadiah* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di BSI KCP Kediri Gudang Garam”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah diuraikan diatas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan yang bisa dirumuskan dalam penelitian ini dengan bentuk pertanyaan seperti dibawah ini :

1. Bagaimana pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan *Easy Wadiah* di Bank BSI KCP Kediri Gudang Garam?

2. Bagaimana strategi pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan *Easy Wadiah* di Bank BSI KCP Kediri Gudang Garam dalam meningkatkan jumlah nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yang telah diuraikan, maka tujuan penelitiannya adalah:

1. Untuk menjelaskan pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri Gudang Garam.
2. Untuk menjelaskan peran strategi pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan *Easy Wadiah* di BSI KCP Kediri Gudang Garam dalam meningkatkan jumlah nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Tujuan penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengembangkan pemikiran dan keilmuan terkait penelitian. Melalui hasil penelitian ini dapat menjelaskan dan menyumbang satu kajian teori tentang strategi pelayanan yang di lakukan BSI Kediri Gudang Garam dalam meningkatkan jumlah nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai karya ilmiah yang memiliki manfaat dan dapat digunakan sebagai pedoman untuk penelitian berikutnya.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini di harapkan dapat membagikan manfaat bagi pihak lembaga BSI KCP Kediri Gudang Garam dalam meningkatkan pelayanan pembukaan rekening *online* produk tabungan *Easy Wadiah*.

c. Bagi Penulis

Manfaat dari penulisan skripsi ini bagi penulis adalah sebagai tugas akhir yang merupakan syarat agar lulus pada strata satu (S-1) di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri. Selain itu manfaat lain adalah ilmu yang didapatkan selama belajar di kampus dapat diterapkan kepada masyarakat maupun di lapangan kerja.

E. Telaah Pustaka

Penelitian atau riset yang telah dilakukan lebih dahulu menjadi acuan untuk penulis agar dapat melakukan penelitian. Penulis dapat memperkuat teori yang akan digunakan untuk membahas penelitian yang akan dilakukan. Kajian penelitian terdahulu dapat memberikan data pembandingan serta paradigma lain untuk peneliti yang berguna untuk mengkaji lebih dalam

konteks penelitian yang akan diteliti. Oleh karena itu, penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Heru Sagita pada tahun 2021 “Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (eks Bank Mandiri Syariah)).

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan datanya yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah peneliti menjelaskan bahwa ketentuan-ketentuan dalam pelaksanaan pembukaan rekening online dilaksanakan secara online, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah yaitu dilihat dari segi keefektivan sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pembukaan rekening, selain itu nasabah diuntungkan dengan tidak perlu mengisi banyak formulir pembukaan rekening.⁹ Persamaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yaitu sama sama menggunakan metode kualitatif dan fokus pada topik pembukaan rekening online. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini membahas tentang faktor yang mempengaruhi minat nasabah, sedangkan penelitian kali ini lebih mengacu pada strategi pelayanannya.

⁹ Heru Sagita, “Pelaksanaan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Nasabah Di Bank Syariah (Studi Kasus Di BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung (Eks Bank Mandiri Syariah)),” *Skripsi* (IAIN Tulungagung, 2021).

2. Skripsi yang ditulis oleh Annisa Vebrianty pada tahun 2021 “Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk ”.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan datanya yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menjelaskan bahwa pembukaan rekening secara online memiliki beberapa dampak, baik dampak positif maupun dampak negatif. Dampak positif dari pembukaan rekening secara online adalah dinilai mempermudah transaksi nasabah dari segi efisiensi waktu dan memberikan kelancaran operasional bagi perbankan. Dampak negatif pembukaan rekening online adalah munculnya peluang adanya kejahatan dalam layanan jasa perbankan digital dan penyalahgunaan data nasabah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.¹⁰ Persamaan dengan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dan membahas tentang pembukaan rekening online. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada fokus penelitian dimana penelitian ini berfokus kepada perlindungan hukum perundang-undangan dalam perbankan, sedangkan penelitian kali ini lebih mengacu pada strategi pelayanan pembukaan rekening baru secara *online* dan terletak di Bank Syariah.

¹⁰ Annisa Vebrianty, “Perlindungan Hukum Pembukaan Rekening Secara Online Dalam Layanan Perbankan Digital Pada PT Bank Central Asia Tbk”, Skripsi (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2021).

3. Skripsi yang ditulis oleh Erlinda Julyanti “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami”.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus lapangan.. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menjelaskan strategi pelayanan yang diterapkan oleh karyawan koperasi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun).¹¹ Persamaan dengan penelitian ini terletak pada metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada tempat penelitian dimana penelitian ini berfokus kepada pelayanan yang terletak pada koperasi. sedangkan penelitian kali ini lebih mengacu pada strategi pelayanan pembukaan rekening baru secara *online* pada perbankan.

4. Skripsi yang ditulis oleh Linda Rambe “Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan datanya yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Peneliti menjelaskan bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah tabungan merujuk pada

¹¹ Erlinda Julyanti, “Strategi Pelayanan Koperasi Tunas Artha Mandiri Syariah Cabang Ngadiluwih Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Perspektif Pelayanan Islami”, Skripsi (IAIN Kediri, 2021), <http://etheses.iainkediri.ac.id/3991/>.

pelayanan prima, penjualan singkat (*cross selling*), dan *roll play*.¹² Persamaan dengan penelitian ini adalah terletak pada metode yang digunakan dan sama sama meneliti tentang bagaimana cara meningkatkan jumlah nasabah dan strategi pelayanan, Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini meneliti tentang strategi pelayanan yang dilakukan oleh *customer service* atau dengan kata lain pelayanan *offline*, sedangkan penelitian kali ini lebih mengacu pada strategi pelayanan pembukaan rekening baru secara *online*.

5. Jurnal yang ditulis oleh Bella Pertiwi pada tahun 2021 “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor”.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah peneliti menjelaskan bahwa persepsi masyarakat tentang pembukaan rekening online ini tidak semua dari keseluruhan masyarakat melakukan dan paham dengan pembukaan rekening secara online karena berdasarkan analisis peneliti yang dibuktikan dengan uji t bahwa variabel X (pemahaman dan produk) terhadap variabel Y (pembukaan rekening online) dan berdasarkan uji F variabel V secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi variabel Y.¹³ Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama membahas pembukaan rekening online,

¹² Linda Rambe, “Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan,” 2019.

¹³ Bella Pertiwi, Andri Brawijaya, and Afiatin Dewi, “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor,” *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 7, no. 1 (2021)

Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif

