

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian

4.1.1. Sejarah Bank Btn Syariah

Bank Syariah adalah Bank yang operasionalnya menggunakan prinsip – prinsip Syariah di dalam Islam. Maksudnya di sini adalah Bank tersebut beroperasi dengan mengikuti ketentuan – ketentuan yang ditetapkan oleh agama Islam atau Syariah Islam. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Dan pasal 35 UUPS kembali menegaskan bahwa perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian. Prinsip kehati-hatian adalah pedoman pengelolaan bank yang wajib dianut untuk mewujudkan perbankan yang sehat, kuat, dan efisien sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Umami Kalsum, 2018).

Di latar belakang dengan kesadaran umat Islam khususnya dalam masyarakat pada umumnya untuk memanfaatkan sistem Perbankan Syariah disertai dengan komitmen PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk memberikan yang terbaik untuk masyarakat terutama masyarakat yang membutuhkan jasa keuangan Syariah maka Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk tentang pengesahan Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan tahun 2004, Mengamanatkan pembentukan Unit Usaha

Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk sebagai unit bisnis dan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan kepada nasabah melalui penyediaan alternative layanan secara dual banking system.

pada tanggal 4 November 2004 PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk telah membentuk Unit Usaha Syariah yang bertugas mengelola unit bisnis Perbankan berdasarkan prinsip syariah sekaligus menunjuk konsultan pendamping pembentukan Unit Usaha Syariah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk yaitu PT. Batasa Tazkia. Pada tanggal 15 Desember 2004 Bank Indonesia melalui surat No. 6/1350/DPbS telah memberikan izin prinsip bagi pembukaan Kantor Cabang Syariah Bank Tabungan Negara. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pembukaan KCS lain pada tanggal 25 Februari dan 17 Maret 2005.

Pada tahun 2007, Bank BTN telah mengoperasikan 12 (dua belas) Kantor Cabang Syariah dan 40 Kantor layanan syariah (Office Channeling) pada kantor - kantor cabang dan cabang pembantu Konvensional kantor cabang Syariah tersebar dilokasi Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makassar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor dan Bekasi. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara online-realttime berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.

BTN Syariah merupakan Strategic Bussiness Unit (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN) terus memperluas bisnis syariahnya. 20 November 2019, perseroan membuka Kantor Cabang Syariah (KCS) ke-25 di Kendari, Sulawesi Tenggara. Direktur BTN Dasuki Amsir menyatakan, langkah itu dilakukan agar dapat menggarap bisnis properti di sana. peluang pertumbuhan properti di Kendari masih besar. Pertumbuhan ekonomi di ibu kota Sulawesi Tenggara tersebut mendominasi dibandingkan daerah lain di sekitarnya. Permintaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah pun naik, sehingga berpotensi pula bagi bisnis Unit Usaha Syariah (UUS) BTN. Direktur BTN berharap kehadiran KCS itu mampu meningkatkan bisnis properti di Kota Kendari. Untuk saat ini total *outlet* Bank BTN Syariah 67 *outlet* yang terdiri dari Kantor Cabang Syariah 28, Kantor Cabang Pembantu Syariah 60, Kantor Kas Syariah 7 dan Kantor Layanan Syariah 699.

Keunggulan Bank BTN Syariah, Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional , namun Bank Syariah menggunakan beberapa skema yang bersesuaian dengan syariah Islam , sehingga memiliki beberapa perbedaan didalam kegiatannya.

1. Berpedoman kepada prinsip Syariah
2. Penyaluran dana usaha yang halal dan menguntungkan
3. Menggunakan prinsip akad
4. Keuntungan dihitung berdasarkan sistem bagi hasil

5. Jumlah angsuran tetap hingga akhir pembiayaan
6. Terjalin hubungan yang baik sebagai mitra usaha

4.1.2. Visi dan Misi Bank BTN Syariah

1. Visi dari BTN Syariah : “Menjadi Strategic Bussiness Unit BTN yang sehat dan termuka dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama”
2. Misi Bank BTN Syariah agar, visi yang dimiliki dapat tercapai, diperlukan Misi. Berikut Misi Bank BTN Syariah :
 - a. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
 - b. Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
 - c. Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.
 - d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.
3. Tujuan dari pendirian Bank BTN Syariah ini adalah :

- a. Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- b. Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
- c. Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- d. Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

4.1.3. Produk-Produk E-Channel

Adapun jenis produk layanan E-Channel di Bank BTN Syariah kendari adalah sebagai berikut :

1) SMS Notifikasi

Layanan bagi nasabah perorang maupun lembaga untuk mendapatkan informasi mengenai transaksi yang telah dilakukan sehingga termonitor secara online real-time, Fasilitas untuk nasabah (perorangan/lembaga) yang diberikan oleh Bank BTN berupa fitur pemberitahuan tentang adanya transaksi debit/kredit yang terjadi di rekening nasabah dan disampaikan melalui SMS dan email notifikasi. Manfaatnya, Dapat mengetahui mutasi transaksi kredit/debit dari rekening tabungan/giro nasabah secara real-time melalui SMS dan email notifikasi sesuai dengan limit yang ditentukan oleh nasabah, Hemat waktu, nasabah tidak perlu datang ke ATM Kantor Cabang untuk memeriksa mutasi transaksi, dan Transaksi dapat dilakukan dimanapun tanpa batas.

2) *Mobile Banking*

Mobile Banking BTN Syariah adalah Aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank dengan Aman, Cepat dan Mudah. Manfaatnya, Dapat mengetahui dan melakukan berbagai transaksi bagi nasabah perseorangan, Aplikasi Mobile Banking BTN Syariah dapat di download melalui Play Store dan di install pada Android/iPhone, dan Registrasi praktis dan dapat langsung digunakan.

3) *ATM*

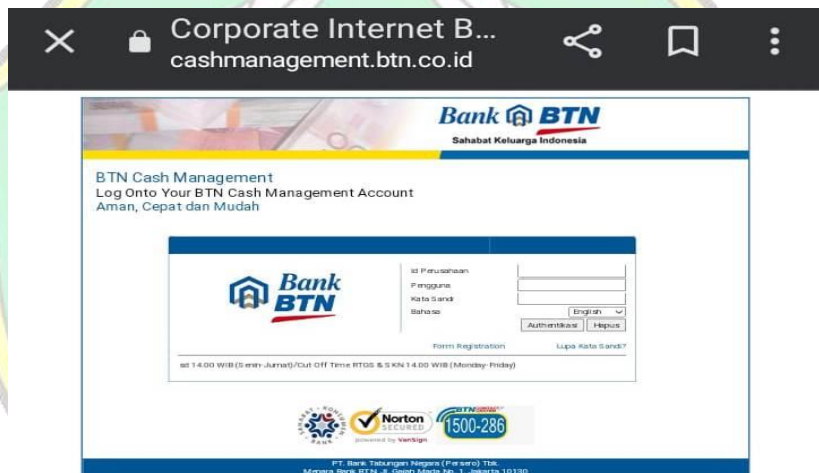
Bank BTN memberikan pelayanan untuk kemudahan nasabah melakukan segala transaksi, diantaranya yaitu Layanan ATM, CDM, dan ATM Non Tunai. Layanan mesin ATM mempunyai beberapa fitur diantaranya yang dapat menerima setoran tunai sehingga memudahkan dalam bertransaksi, cepat dan realtime. Dapat juga menerima setoran tunai uang Rp20.000,00 Rp50.000,00 dan Rp100.000,00 melalui Cash Deposit Machine (CDM) BTN, dan ada juga ATM Non tunai BTN yang tidak dapat melayani penarikan uang tunai tetapi dapat berfungsi sebagai media promosi dan melayani transaksi finansial non tunai. Manfaatnya, Transfer antar BTN atau antar Bank secara realtime online, Kemudahan pembayaran dan pembelian, Akses

layanan setiap hari, 24 jam sehari, Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus ke kantor cabang BTN, ATM Bank BTN sudah tergabung sebagai member Link, ATM Bersama, Prima dan ALTO.(bekerjasama yang luas), dan Pantau saldo dan setoran tunai dengan tujuan ke rekening sendiri atau nasabah lain di Bank BTN.

4) CMS (Cash Management System)

Gambar 1.1

Website CMS Bank BTN Syariah Kendari



Layanan berbasis Internet dengan menggunakan aplikasi browser yang berguna untuk membantu nasabah korporasi dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efisien. Manfaatnya, Ketepatan secara real time, Keamanan yang terjamin, dan Membantu penyelesaian transaksi menjadi efektif dan efisien.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Mekanisme Pelayanan Produk *E-Channel*

4.2.1.1. Regulasi Pelayanan

4.2.1.1.1. SOP Pelayanan

Dalam pelayanan kepada nasabah dilakukan sesuai dengan SOP, dimana SOP merupakan standar pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan yang dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Setelah dilakukan penelitian di Bank BTN Syariah Kendari mengenai pentingnya penerapan SOP dengan metode observasi serta wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut :

Setiap Jabatan di Bank BTN Syariah Kendari memiliki SOP Masing-Masing, Agar masing-masing jabatan mempunyai arah dan standar dalam bekerja karena SOP mengatur hal-hal yang harus dikerjakan disetiap jabatan. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada *Customer Service* Bank BTN Syariah Kendari sebagai berikut :

“SOP itu sih sangat penting karena sop merupakan dasar bagi kami Karyawan untuk menjalankan suatu pekerjaan Karena tanpa adanya sop itu kami tidak punya arah untuk bekerja seperti apa kami tidak punya standar bagaimana cara bekerja atau standar melakukan pekerjaan tersebut. makanya sop itu ada untuk mengatur hal-hal yang harus dikerjakan di setiap

pekerjaan, misalnya sop dalam melakukan pelayanan, sop dalam melakukan pembukaan rekening, kalau ada beberapa poin dari pada sop tersebut dilanggar itu bisa menjadi sanksi sendiri bagi pegawai yang tidak mengaktifkan shop tersebut, makanya sop itu sangat wajib dan sangat penting Adanya di setiap kanto atau instansi Mereka semua pasti memiliki sop masing-masing dan itu wajib untuk dipakai oleh setiap karyawan.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

4.2.1.1.2. Pelayanan Nasabah

Penilaian kualitas pelayanan dari nasabah sangatlah penting untuk menumbuhkan citra baik bagi Bank BTN Syariah kendari, agar nasabah tetap mau menggunakan jasa perbankan di Bank BTN Syariah kendari. Pada masa pandemi yang sekarang terjadi di Indonesia khususnya kota kendari mengakibatkan pelayanan kepada nasabah menjadi tidak maksimal.

Setelah dilakukan penelitian di Bank BTN Syariah Kendari mengenai pelayanan nasabah dengan metode observasi serta wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut :

Pelayanan sebelum masa pendemi dilakukan dari jam 8 pagi sampai dengan jam 3 sore, namun setelah adanya pandemi dilakukan perubahan jam pelayanan sesuai dengan level PPKM dan pembatasan nasabah dalam gedung hanya sampai 80%. . Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara kepada *Customer Service* Bank BTN Syariah Kendari sebagai berikut :

“Kalau mekanismenya Mungkin dari jam pelayanannya saja perubahannya dari jam pelayanan nya yang sebelumnya mungkin Sebelum pandemi covid 19 kita pelayanan dari jam 8 sampai dengan jam 3 sore, selama pandemi Ada beberapa kali

perubahan Waktu jam pelayanan, Tergantung dari level PPKM setiap kota, Jadi waktunya berubah-ubah sempat dari jam 9 sampai jam 2, Berubah lagi kembali dari jam 8 sampai jam 2, Jadi penyesuaian dari jam pelayanan, Yang kedua itu dari segi kapasitas orang yang ada didalam bank tidak boleh terlalu full didalam selama pandemi Kemarin jadi dibatasi Nasabah yang ada di dalam Jadi kalau misalnya Sudah memenuhi ketentuan kapasitas 80% dari kapasitas ruangan Itu menunggu dulu sampai nasabahnya yang sudah udah selesai transaksi keluar jadi diatur untuk keluar masuknya nasabah.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Penjelasan tentang pelayanan nasabah dari pengguna produk E-Channel sebagai berikut :

“Iya terkait dengan pelayanan karyawan itu cepat dan baik Cuma mungkin dari Cs nya cuman satu Jadi mungkin nasabah yang datang itu nunggunya agak lama tapi kalau dari kelihatan dari cs-nya sendiri itu dia itu orangnya gercep cuma memang kalau di CS itu kan biasanya ada pengaktif Mobile Banking mengaktifkan ATM ada perlu waktu cuman terkendala Cuman cs-nya karena cuman satu.” (Wawancara Nasabah 1 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Penjelasan yang disampaikan oleh pengguna produk E-Channel lainnya sebagai berikut :

“Kalau disini bagus pelayanannya karena tidak terlalu ramai istilahnya kalau kita datang langsung dikasih nomor antrian langsung ada panggilan ke Cs nya langsung dilayani kalau menunggu ya Semua bank pasti menunggu karena berdasarkan nomor antrian tapi di sini tidak lama. Kalau cepatnya sih Cepat kalau kayak setor tunai itu cepat di sini juga tidak terlalu antri kalau di BTN Syariah palingan antri cuman beberapa kalau antrian sudah selesai biasanya langsung dipanggil nomor antrian berikutnya. kalau di sini antusias karyawan itu sangat sangat baik sekali karena saya disini kenal semua prioritas disini

sangat baik dan dengan nasabah-nasabah lain juga bagus.” (Wawancara Nasabah 2 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

4.2.1.1.3. Responsif Keluhan Nasabah

Dalam responsif keluhan nasabah *Customer Service* terkadang mendengar terlebih dahulu apa permasalahannya dan melakukan identifikasi masalah selanjutnya memberikan solusi terkait permasalahan yang ada. Terkadang juga itu bukan kesalahan dari banknya.

Berdasarkan wawancara dari customer service mengenai responsif keluhan nasabah di Bank BTN Syariah Kendari adalah sebagai berikut :

“keluhan nasabah itu banyak Terkadang juga bukan kesalahan dari pihak banknya Nasabah yang komplain Kami melakukan sesuai prosedur saja Jadi jika nasabah Datang komplain kami mendengarkan terlebih dahulu Apa permasalahannya setelah mereka menyampaikan Apa permasalahannya kami melakukan identifikasi masalah dan memberikan solusi terkait permasalahan yang ada yang mereka hadapi.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022)

Penjelasan mengenai responsif keluhan Nasabah dari pengguna produk *E-Channel* sebagai berikut :

“Kalau Untuk Keluhan Sih Jarang Karena Saya Sendiri Palingan Hanya Untuk Transaksi Penarikan Setor Tunai Kalau Untuk Keluhan Terkendala Kayak ATM Jarang Sih Di Sini.” (Wawancara Nasabah 1 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

penjelasan dari pengguna produk *E-Channel* terkait responsif keluhan nasabah adalah sebagai berikut :

“Profesional di kalau saya menurut saya profesional cuman itu aja sih dari segi karena Cs nya cuman satu orang kan kadang-kadang nunggunya lama Nah itu di luar kendali dari CS Nah kalau yang lainnya CS masih bisa walaupun sebenarnya dari segi kan ada beberapa keluhan dari nasabah yang dari Mobile Banking mungkin.” (Wawancara Nasabah 2 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

4.2.1.2. Fasilitas Layanan Produk E-Channel

Dalam melakukan penelitian di Bank BTN Syariah Kendari mengenai fasilitas layanan dapat dipaparkan sebagai berikut :

Berdasarkan obsevasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa fasilitas yang ada di Bank BTN Syariah kendari sudah cukup bagus dan lengkap namun kurang memadai. Dengan adanya peningkatan fasilitas produk *E-Channel* dapat meningkatkan jumlah nasabah di Bank BTN Syariah Kendari.

Dari hasil wawancara dengan *Customer Service* berkaitan dengan peningkatan fasilitas pelayanan nasabah sebagai berikut :

“selama masa Pandemi produk yang mengalami peningkatan itu adalah ATM nasabah sudah bisa setor tunai langsung Di ATM Bank BTN langsung, Sebelum adanya pandemi Fasilitas itu belum ada, Jadi ATM Bank BTN Syariah sebelumnya belum bisa melakukan setor tunai tapi Semenjak covid-19 fasilitas itu muncul jadi meningkatkan Fasilitas fitur yang ada Bagaimana peranan tim pengarahannya dalam manajemen pelayanan seperti itu Untuk ATM, jadi nasabah tidak perlu datang langsung ke bank bisa langsung ke ATM untuk melakukan setoran tunai.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022)

Penjelasan dari pengguna produk *E-Channel* berkaitan dengan fasilitas layanan di Bank BTN Syariah Kendari sebagai berikut :

“Kalau terkait sarana dan prasarana nya ya sudah cukup bagus sudah memadai” (Wawancara Nasabah 1 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Penjelasan tentang fasilitas pelayanan di Bank BTN Syariah Kendari dari pengguna produk *E-Channel* sebagai berikut :

“Nah kalau menurut saya sarana dan prasarananya sudah cukup bagus tapi ada satu yang kurang ya itu nomor antrian Nah kalau di bank lain kan itu pakai mesin nomor antrian itu yang biasanya ada di panggil nomor antrian satu yang ada suaranya gitu” (Wawancara Nasabah 2 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Berdasarkan data tentang fasilitas layanan dari berbagai sumber, dapat di pahami : fasilitas *E-Channel* ditentukan oleh pusat yang berlaku secara menyeluruh. Fasilitas dari Bank BTN Syariah Kendari sudah lengkap namun kurang memadai seperti nomor antrian mesin yang belum ada dan sebagian fasilitas produk *E-Channel* sedang dalam tahap pengembangan.

4.2.1.3. Peranan Tim Pengarah dan Evaluasi

Dari hasil wawancara dengan *customer service* yang berkaitan dengan peranan tim pengarah di Bank BTN Syariah Kendari sebagai berikut :

“Kalau dari manajemen sendiri Kami itu setiap minggu diadakan coaching kayak pelatihan Bagaimana kami dilatih mereply melakukan repley Bagaimana cara melakukan pelayanan pada

nasabah apa Yang kurang apa yang harus ditambah Terus beberapa poin juga yang di Dipantau oleh manajemen itu Adalah fasilitas yang tersedia di backing card Jadi adanya fasilitas tersebut yaitu menunjang kenyamanan nasabah Apakah ada yang perlu ditambah.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022)

Peranan tim pengarah mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap karyawan, bagaimana mereka melatih cara melakukan pelayanan pada nasabah agar nasabah dapat merasakan kenyamanan dan setiap minggu dilakukan evaluasi.

4.2.1.4. Hambatan Dalam Penggunaan Produk E-Channel

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terkait hambatan dalam penggunaan produk *E-Channel* dari beberapa sumber sebagai berikut :

Penjelasan tentang hambatan dalam penggunaan produk *E-Channel* oleh *customer service* sebagai berikut :

“kalau hambatan secara offline itu tidak ada, kalau online seperti informasi yang kita berikan kepada nasabah itu masih kurang sampai kepada nasabahnya, Ada beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut jadi bukan hanya dari segi perkenalkan kami biasanya juga ada faktor-faktor lain yang mempengaruhi tersebut seperti kualitas jaringan dan hal sebagainya .Itu yang menghambat bagi kami untuk memberikan informasi kepada nasabah via online.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Penjelasan dari pengguna produk *E-Channel* mengenai hambatan dalam penggunaan produk *E-Channel* adalah sebagai berikut :

“Kalau tabunganku sekarang kendalanya itu saya tidak dikasih Mobile Banking karena masalahnya Saya tidak ada mobile banking bukan karena tidak ada mobile banking nya karena saya buka tabungan ku dan tabunganku itu memang tidak ada mobil bankingnya kecuali buka tabungan lainnya lagi baru ada. Kalau untuk sistem yang error biasanya di bagian transfer yang di bagian memasukkan kode referensi karena di situ sering gagal.” (Wawancara Nasabah 1 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Penjelasan oleh pengguna produk *E-Channel* tentang hambatan dalam penggunaan produk *E-Channel* sebagai berikut :

“Mungkin itu tadi mobile banking kayaknya perlu dikaji karena ada beberapa keluhan juga nasabah yang sudah diaktifkan di sini pulang ke rumah ah mau Nyalakan mobile banking entah kesalahan dari nasabah sendiri atau dari sistemnya nggak bisa lagi dipakai tapi pas langsung ke bank diperbaiki oleh security atau Cs nya langsung bagus Nah ini biasanya juga dari nasabah sendiri sih yang kayak kurang edukasi.” (Wawancara Nasabah 2 Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Dapat di pahami bahwa ada beberapa factor yang mempengaruhi hambatan dalam penggunaan produk *E-Channel* seperti kualitas jaringan dan hal sebagainya, dan juga mengalami system yang eror kadang dalam melakukan transfer.

4.2.1.5. Kendala Dalam Pelayanan Produk *E-Channel*

Setelah dilakukan penelitian di Bank BTN Syariah Kendari mengenai Kendala Dalam Pelayanan Produk *E-Channel* dengan metode observasi serta wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut :

Dalam menjalankan bisnis khususnya perbankan syariah di Kota kendari pasti ada bebeapa kendala seperti nasabah yang

belum melek akan teknologi informasi jadi customer servicenya sendiri butuh extra dalam memasarkan layanan digital Bank BTN Syariah Kendari.

Penjelasan dari *customer service* terkait Kendala Dalam Pelayanan Produk *E-Channel* sebagai berikut :

“Kalau terkait kendala dalam menjalankan bisnis khususnya perbankan syariah di Kota kendari memang pasti ada beberapa kendala yang dihadapi, Misalnya untuk pengembangan e-channel Kendala pertama yang sering saya dapat sendiri yaitu Rata-rata kan nasabah kami yaitu Mayoritas nasabah KPR hampir 90% nasabah KPR. Di antara para nasabah tersebut masih ada nasabah yang belum melek Akan teknologi informasi. Jadi untuk Extra CS sendiri, untuk memasarkan Terkait layanan digital Bank BTN Syariah Kendala-kendala paling umum seperti itu.” (Wawancara *Customer Service* Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

4.2.1.6. Peningkatan Penggunaan *E-Channel*

Setelah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah Kendari mengenai peningkatan penggunaan *E-Channel* dengan metode observasi dan wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* terkait Peningkatan Penggunaan *E-Channel*, adalah sebagai berikut :

“selama masa Pandemi produk yang mengalami peningkatan itu adalah ATM nasabah sudah bisa setor tunai langsung Di ATM Bank BTN langsung, Sebelum adanya pandemi Fasilitas itu belum ada, Jadi ATM Bank BTN Syariah sebelumnya belum bisa melakukan setor tunai tapi Semenjak covid-19 fasilitas itu muncul jadi meningkatkan Fasilitas fitur yang ada Bagaimana peranan tim pengarah dalam manajemen pelayanan seperti itu Untuk ATM, jadi nasabah tidak perlu datang langsung ke bank bisa

langsung ke ATM untuk melakukan setoran tunai.” (Wawancara Costumer Service Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

Penjelasan oleh kepala unit funding mengenai Peningkatan Penggunaan *E-Channel* sebagai berikut :

“Dia ini produuk-produk bank nah CMS ini adalah fitur layanan produk e-channel untuk produk bank yang namanya giro kalau di bank Kan ada namanya tabungan giro deposito untuk produk pendanaan, Kalau kayak SMS banking mobile banking ATM dia larinya ke tabungan fiturnya tabungan nah ini CMS kalau di BTN larinya ke produk giro biasanya orang bertransaksi giro itu pakai namanya bilyet cek atau bilyet giro itu kalau dia Transaksi dan itu transaksinya secara offline jadi cek itu diberikan ke bank kemudian bisa transaksi untuk misalkan tarik tunai ataupun mau dilakukan transfer lewat teller itu secara offline Nah kalau ini produk CMS hampir sama fungsinya dengan mobile banking atau internet banking di produk tabungan jadi nasabah itu bisa melakukan transaksi tanpa harus ke bank bisa melakukan transfer ataupun melihat saldo itu tanpa harus ke bank tapi kalau untuk melakukan penarikan itu tidak boleh tidak bisa tidak bisa lewat web tetap harus ke bank untuk penarikan dana secara tunai sama kalau kita punya mobile banking nggak bisa kita tarik tunai tapi tarik tunai tetap lewat ATM atau teller sama kalau giro juga seperti itu CMS seperti itu hanya bisa melakukan transfer atau melihat saldo untuk fitur-fiturnya sendiri CMS itu masih belum selengkap mobile banking kalau mobile banking kan kita bisa istilahnya itu bayar listrik bayar air bayar pakai beli pulsa macam-macam lah go-pay link aja kalau tabungan Nah kalau di CMS ini ini masih belum ada fitur fitur pembayaran jadi dia hanya memang fungsinya secara transaksional saja transfer dan melihat saldo rekening tapi keunggulannya karena dia di produk giro tidak semua Bank punya fitur ini fitur ini bisa diakses di website jadi dia tidak punya aplikasi khusus jadi www.CMSBTN.CO.id nanti terbuka nggak ada kayak di playstore aplikasinya nggak ada hanya di website jadi bisa dibuka di mana aja di laptop mana aja di komputer mana aja

bisa yang penting ada jaringan internet hanya kalau untuk sistem keamanan ini keamanannya double. Jadi kalau di CMS itu punya password dan password-nya itu hanya diketahui oleh yang pengurus berwenang di perusahaan itu nggak bisa kita kasih ke yang lain jadi yang tahu itu. Misalkan yang berwenang ada direktur direkturnya yang pegang kecuali kalau misalkan direkturnya menguasai ke bendahara itu mungkin kita bisa bantu untuk mengakses Kanya ke bendahara nggak ada yang sulit untuk CMS sebenarnya. Yang penting dia jadi nasabah giro kita. Kemudian untuk pemberiannya pun gratis sama kayak di mobile banking ketika telah buka rekening itu langsung kita aktifkan fitur mobile banking nya CMS juga begitu tapi butuh waktu lama untuk pengaktifan ya karena kan kami harus ajukan ke kantor pusat dulu. Misalkan kalau kita buka tabungan kita di depan CS itu biasanya kan kita langsung disuruh download aplikasinya kalau kita mau mengaktifkan mobile banking download mobile banking langsung diaktifkan pada saat itu juga setelah buka rekening tapi kalau CMS butuh waktu jadi mengajukan dulu. Ada forum ada isiannya daftar daftar isian diisi dulu dilengkapi dulu datanya. Ini sebenarnya untuk menjaga privasi kemudian juga melengkapi berkas supaya dokumentasi lengkap baru kita ajukan di kantor pusat itu butuh waktu sekitar seminggu dua minggu jadi tidak langsung ada ini CMS setelah buka giro kami ajukan dulu sesuai dengan form pengajuan CMS. Nah kalau pembuatan CMS ini kita di CS dulu nanti di CS setelah membuka giro nanti diberikan form CMS itu diisi oleh nasabah setelah isian nasabah lengkap dilengkapi berkasnya kemudian diberikan berkasnya ke funding nah unit funding yang mengajukan ke kantor pusat tapi nasabah tidak perlu ketemu unit funding nasabah cukup. Setelah dari CS nasabah menunggu nanti unit cs-nya yang berikan ke Unit funding. Kalau kaitannya dengan kondisi memudahkan nasabah giro kan kalau nasabah giro itu mereka kalau mau tahu saldo ataupun mau melakukan transfer itu kan dulu kalau dulu waktu belum ada CMS kan harus datang ke bank tapi selama ada CMS ini mereka nggak perlu tinggal buka website di rumah udah bisa mencet sendiri untuk era pandemi ini sangat memudahkan bagi nasabah.”

(Wawancara Kepala Unit Funding Bank BTN Syariah Kendari, 2022).

4.3. Pembahasan

4.3.1. Mekanisme Pelayanan Produk *e-Chanel*

4.3.1.1. Regulasi Pelayanan

4.3.1.1.1. SOP Pelayanan

Setiap Bank Konvensional maupun Bank Syariah terkhususnya Bank BTN Syariah Kendari harus menyusun dan mengembangkan jasa pelayanan pada pelanggan mencakup sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan keluhan yang memudahkan dalam standar pelaksanaan pelayanan serta berguna menyampaikan produk dan jasa perbankan.

Suatu standar pelayanan dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan biaya serta proses pengaduan sehingga petugas pelayanan memahami apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan. Standar pelayanan disebut juga SOP (*Standard Operating procedures*) dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan.

Menurut peneliti dalam pelayanan kepada nasabah yang dilakukan di Bank BTN Syariah Kendari sesuai dengan SOP, dimana SOP merupakan standar pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu

pelayanan, biaya serta proses pengaduan yang dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Setiap Jabatan di Bank BTN Syariah Kendari memiliki SOP Masing-Masing, Agar masing-masing jabatan mempunyai arah dan standar dalam bekerja karena SOP mengatur hal-hal yang harus dikerjakan disetiap jabatan.

4.3.1.1.2. Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah serangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Customer Service dituntut untuk selalu berhubungan dengan nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu saja harus dilakukan karena menjaga hubungan baik dengan nasabah juga berarti menjaga image bank agar citra bank dapat terus meningkat di mata nasabah. Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer Service Officer yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, Customer Service Officer dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada

nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang Customer Service Officer harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas Customer Service Officer dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapi, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.

Menurut peneliti, dalam Penilaian kualitas pelayanan dari nasabah sangatlah penting untuk menumbuhkan citra baik bagi Bank BTN Syariah kendari, agar nasabah tetap mau menggunakan jasa perbankan di Bank BTN Syariah kendari. Pada masa pandemi yang sekarang terjadi di Indonesia khususnya kota kendari mengakibatkan pelayanan kepada nasabah menjadi tidak maksimal. Pelayanan sebelum masa pandemi dilakukan dari jam 8 pagi sampai dengan jam 3 sore, namun setelah adanya pandemi dilakukan perubahan jam pelayanan sesuai dengan level PPKM dan pembatasan nasabah dalam gedung hanya sampai 80%. Terkait dengan pelayanan karyawan cepat dan baik karena Costumer servicenya cuman satu sehingga nasabah yang datang tidak terlalu lama menunggu. Antusias dan prioritas karyawan juga sudah sangat baik dan bagus.

4.3.1.1.3. Responsif Keluhan Nasabah

Dalam melaksanakan kegiatan operasional perbankan sering terjadi adanya komplain/pengaduan meskipun perusahaan perbankan sudah menerapkan budaya layanan prima. Untuk itu Bank BTN Syariah Kendari diharuskan untuk memiliki strategi dalam melakukan penyelesaian keluhan (Handling Complaint) hal tersebut dilakukan agar nasabah merasa bahwa keluhan dapat ditangani dengan baik dan akan membuat nasabah senantiasa tetap loyal kepada bank. Seandainya pengaduan atau keluhan tidak dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya dan secara tepat sesuai dengan prosedur maka dapat menimbulkan kesalahpahaman bahkan bisa terjadi adanya perselisihan antara pihak bank dengan nasabah sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Beberapa keluhan pelanggan yang sering ditemukan penyebabnya adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diterima tidak seperti yang diharapkan
2. Diabaikan dan dibiarkan menunggu tanpa penjelasan
3. Tidak ditanggapi dan di perhatikan
4. Produk yang dibeli tidak sama dengan yang dipromosikan
5. Mendapat pelayanan yang kurang/tidak baik
6. Tidak dihargai
7. Lamban dalam pelayanan
8. Kesalahpahaman dalam komunikasi

Keluhan pelanggan sebaiknya segera diantisipasi. Ada dua tindakan untuk mengantisipasi keluhan pelanggan, tindakan yang pertama adalah tindakan Preventif dan yang kedua tindakan kuratif. Tindakan pencegahan tentu lebih baik dari pada tindakan krusatif, yaitu tindakan yang dilakukan setelah keluhan pelanggan benar-benar terjadi. Tindakan Preventif dirancang dengan menyusun keluhan pelanggan secara prosedural dengan pengadministrasian yang profesional.

Penanganan komplain secara efektif memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan produk/jasa perusahaan yang puas (atau bahkan menjadi pelanggan abadi). Manfaat lain dari penanganan keluhan secara efektif meliputi: a. Penyediaan jasa mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungan dengan pelanggan yang kecewa. b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif c. Penyedia jasa bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu dibenahi dalam rangka memuaskan pelanggan d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya, dan e. Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.

Menurut peneliti, di Bank BTN Syariah Kendari dalam merespon keluhan nasabah sudah cukup bagus karena *Customer Service* terkadang mendengar terlebih dahulu apa

permasalahannya dan melakukan identifikasi masalah selanjutnya memberikan solusi terkait permasalahan yang ada dan terkadang juga itu bukan kesalahan dari banknya mungkin juga kesalahan dari nasabah karena masih banyak nasabah yang belum mengenal sistem teknologi informasi.

4.3.1.2. Fasilitas Layanan Produk E-Channel

Menyangkut fasilitas layanan E-Channel terkait fasilitas utama dan pendukung seperti pelengkapan pelayanan meja, kursi, AC, komputer, printer, buku tabungan, kartu, ATM, dokumen, dan lain-lain. Fasilitas layanan E-Channel Di Bank BTN Syariah Kendari ditentukan oleh pusat yang berlaku secara menyeluruh.

Fasilitas di Bank BTN Syariah Kendari sudah cukup lengkap hanya saja belum memadai seperti tidak adanya *hand sanitizer*, nomor antrian mesin yang belum ada ,tidak ada tempat tunggu nasabah diluar bank yang mengantri, jumlah *customer service* hanya satu sehingga pelayanan agak lambat. Fasilitas layanan E-Channel yang mengalami peningkatan adalah ATM karena nasabah sudah bisa setor tunai langsung Di ATM Bank BTN, Sebelum adanya pandemi Fasilitas itu belum adanya setor tunai tapi Semenjak covid-19 fasilitas itu muncul.

Menurut analisis peneliti, fasilitas-fasilitas layanan di Bank BTN Syariah Kendari sudah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah. Apalagi disaat pandemi covid-19 ini perlu

adanya pelayanan yang aman dan nyaman sesuai dengan protokol kesehatan. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas sarana prasarana.

4.3.1.3. Peranan Tim Pengarah

Peranan tim pengarah dalam manajemen pelayanan adalah penanggung jawab tertinggi manajemen, pimpinan, dapat dari seorang *Public Relation* atau Manajer Operasional yang memiliki peran dalam manajemen pelayanan prima, diantaranya sebagai berikut :

1. Membuat perencanaan dan persiapan yang teratur mengenai sistem pelayanan, tata cara kerja pelayanan, prosedur pelayanan dalam usaha untuk mewujudkan atau mencapai tujuan-tujuan yang telah ditentukan.ada dua objek perencanaan, pertama objek fisik, yaitu merencanakan semua hal yang berhubungan dengan wujud fisik, kebendaan yang dapat dilihat berbentuk fisik seperti fasilitas, gedung, infrastruktur, peralatan, perlengkapan, mesin, sarana prasarana. Kedua, objek non fisik yaitu merencanakan presentasi, komunikasi, pemasaran, jawaban-jawaban komplain, survey, pelatihan, perekrutan, mengumpulkn data dan lain sebagainya.
2. Monitoring/ supervisi atau pengawasan dengan tujuan agar manajemen pelayanan prima apa sudah sesuai dengan tujuan dan sesuai dengan peta perencanaan yang telah disusun dan ditetapkan. Sistem pelaporan dari pengawasan yang dilakukan

dapat berupa sistem pelaporan kemajuan (*progress reporting*), *review*, laporan onitoring dan laporan evaluasi yang diperlukan untuk kebijaksanaan pengambilan keputusan, perencanaan kembali dn pelaksanaan kembali.

3. Memberikan motivasi dan dorongan serta mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi peningkatan kualitas pegawai, memephrhatikan kesejahteraan pegawai dan pengawasan serta pengendalian sistem.
4. Menjadi contoh dan teladan dalam sikap kepercayaan, kejujuran, kimitmen dan integritas.
5. Meningkatkan pengetahuan, wawasan, pergaulan dan kompetensi dengan banyak mengikuti berbagainetworking dan tergabung dalam asosiasi/ikatan.
6. Melaksanakan konsep PDCA (*Plan, Do, Check, Action*) sebagai siklus manajemen mutu dalam merencanakan, mengorganisir, melaksanakan, mengamati, mengobservasi, mengidentifikasi, menasehati, menyelidiki. Apabila ini berjalan maka akan terjadi *countinuous improvment* yaitu proses perbaikan secara berkala dan terus menerus, perbaikan mutu, kerusakan nol dan fokus terhadap pelanggan.
7. Memecahkan masalah dan memperoleh tatanan yang bersifat operasional. Adanya sistem *reward*/penghargaan bagi para pahlawan yang selalu mengedepankan mutu yang jelas dan adil.

8. Memberikan saran yang bersifat usul, pemecahan masalah, pengerahan masalah dan kesimpulan terhadap permasalahan yang terjadi.
9. Memberikan kepercayaan dan keyakinan penuh kepada para pegawai yang bertugas dalam melakukan pekerjaannya.
10. Melaksanakan analisa pelanggan yang beralih, yaitu menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi untuk mengetahui penyebabnya, apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang diandalkan dan lain sebagainya.

Menurut peneliti, terkait Peranan tim pengarah sangatlah berpengaruh dan berperan penting bagi karyawan di Bank BTN Syariah Kendari dari manajemen itu sendiri setiap minggu diadakan coaching mereka di latih Bagaimana melakukan repley, Bagaimana cara melakukan pelayanan pada nasabah, beberapa poin juga yang di Dipantau oleh manajemen itu Adalah fasilitas yang tersedia di backing card Jadi adanya fasilitas tersebut yaitu menunjang kenyamanan nasabah.

4.3.1.4. Hambatan Dalam Penggunaan Produk E-Channel

Melihat perkembangan dan kemajuan dari perbankan dengan pemanfaatan teknologi, hadirnya elektronik channel menjadi salah satu gambaran dari teknologi. melihat perkembangan dari perbankan nasional, bank juga mengedepankan keyamanan dari nasabahnya. Beberapa fitur-fitur yang di desain secara ringkas

dalam pelaksanaannya, bank juga memperhatikan kemudahan nasabah dalam mengakses web atau aplikasi dari bank masing-masing yang di gunakan oleh nasabahnya. bank telah mendesain sedemikian rupa dari elektronik channel untuk memudahkan dalam penggunaannya tetapi dalam kemudahan tersebut terdapat pula beberapa hambatan-hambatan dalam penggunaan dari elektronik banking tersebut.

Meskipun terdapat landasan hukum sebagai penanganan dari hambatan tersebut, masih membutuhkan perhatian dari sistem informasi dari perbankan nasional dalam penanganannya. bukan hanya hambatan yang ada di atas hambatan secara fisik ialah kemampuan nasabah tentang penggunaan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas e-channel sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi (gaptek) yang menyebabkan para nasabah masih saja memilih transaksi dengan datang ke kantor.

Hambatan dalam pelaksanaan penggunaan E- Channel yaitu nasabah tidak paham mengenai produk E-Channel, sering terjadi kesalahan teknis pada server, sering terjadi kejahatan dalam dunia perbankan (Cyber Crime).

Menurut peneliti Terkait hambatan dan kendala dalam pelayanan yang sering terjadi, Ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti kualitas jaringan dalam memberikan informasi secara online kepada nasabah masih kurang

tersampaikan, dan juga sistem yang eror itu membuat nasabah menunggu lama dan customer service yang hanya satu.

4.3.1.5. Pelayanan Produk *Elektronik Channel (E-Channel)*

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Pelayanan yang baik atau berkualitas harus diterapkan oleh bank. ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut :

1. Memiliki personil yang professional dan bermoral.
2. Memiliki sarana yang meyakinkan.
3. Responsif.
4. Komunikasi.
5. Memiliki perilaku dan penampilan simpati.
6. Memiliki penampilan bicara yang meyakinkan.

Dalam memberikan pelayanan yang baik dibutuhkan kerjasama antara costumer service dan nasabah, maka dari itu pelayanan costumer service menjadi salah satu pendukung yang harus mampu menciptakan layanan-layanan yang berbasis prinsip syariah atau islami.

Dari hasil pengamatan peneliti pelayanan produk *Electronic Channel (E-Channel)* yang diterapkan di Bank BTN Syariah Kendari sudah menjalankan sesuai standar operasional perbankan syariah yang dimana standar pelayanan yang mencakup dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan yang dibuat untuk

menghindari terjadinya proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi secara keseluruhan. Di Bank BTN Syariah kendari setiap jabatan memiliki SOP (standart operasional) agar masing-masing jabatan mempunyai arah dan standar dalam bekerja karena SOP mengatur hal yang harus dikerjakan di setiap jabatan.

Di Bank BTN Syariah kendari terkait dengan pelayanan yang cukup baik walaupun *costumer service* hanya satu tetapi melayani dengan cepat dan tepat sehingga nasabah yang mengantri tidak menunggu terlalu lama, juga pelayanannya ramah dalam penyampaian informasinya juga sudah cukup jelas. Dalam merespon keluhan nasabah juga cepat diantisipasi dengan mendengarkan terlebih dahulu apa permasalahannya dan melakukan indentifikasi masalah kemudian memberikan solusi terkait permasalahan yang terjadi.

Didukung dengan sarana dan prasarana yaitu dengan fasilitas yang sudah cukup bagus dan lengkap fasilitas tersebut menunjang kenyamanan nasabah.

4.3.1.6. Pelayanan Produk *Electronik Channel (E-Channel)* Pada Masa Pandemic Covid-19

Seiring dengan maraknya persaingan, perbankan dituntut untuk menjaga kualitas pelayanannya apalagi ditengah pandemi covid-19. Agar meningkatkan loyalty nasabah. Karena produk layanan *E-Channel* merupakan suatu produk perbankan dimana

dalam penggunaan menggunakan media elektronik, dari adanya kasus covid-19 dapat meminimalisir adanya tatap muka.

Setelah dilakukan penelitian pelayanan produk *Elektronik Channel (E-Channel)* pada masa pandemic covid-19 di Bank BTN Syariah Kendari Pada pelayanannya sama saja hanya saja yang berbeda dari jam pelayanannya sebelum masa pandemi dilakukan dari jam 8 pagi sampai jam 3 sore, namun setelah adanya pandemi dilakukan perubahan jam layanan sesuai dengan level PPKM dan pembatasan nasabah dalam gedung hanya sampai 80%, waktunya berubah-berubah dari jam 9 sampai jam 2, berubah lagi dari jam 8 sampai jam 2, jadi hanya penyesuaian dari jam pelayanannya saja. Kemudian dari kapasitas dari segi kapasitas orang yang ada didalam bank juga dibatasi dan juga menyediakan fasilitas cuci tangan yang memadai dan mudah diakses oleh pekerja dan nasabah, melakukan pengecekan suhu badan bagi seluruh pekerja sebelum memulai bekerja dan nasabah di pintu masuk, mewajibkan pekerja dan nasabah menggunakan masker, melakukan pembatasan jarak fisik minimal 1 meter, melakukan upaya untuk meminimalkan kontak dengan pelanggan dan mencegah kerumunan.

4.3.1.7. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk

Electronic Channel (E-Channel) Pada Masa Pandemic Covid-19

Strategi pelayanan merupakan strategi untuk memberikan layanan sebaik mungkin kepada nasabah sehingga dapat

meningkatkan citra perusahaan dan menjadikan nasabah setia dan puas layanan yang diberikan bank. Salah satu cara yang dapat dilakukan bank BTN Syariah Kendari untuk dapat bersaing dan bertahan adalah dengan mendapatkan nasabah sebanyak-banyaknya memberikan pemahaman terhadap nasabah tentang *E-Channel* yang baik.

Bank akan dapat meningkatkan jumlah nasabah apabila karyawan dapat memberikan pelayanan yang baik. Bahkan nasabah yang puas akan menjadi nasabah jangka panjang untuk terus membeli produk yang diberikan. Memberikan pelayanan yang baik bukan hal yang mudah tapi jika dilakukan dengan baik akan memberikan manfaat yang besar.

Pada akhir 2019 dunia dihebohkan dengan adanya pandemic covid-19 termasuk di Indonesia. Disaat pandemic sekarang ini bank BTN Syariah Kendari menyediakan fitur layanan *E-Channel* yang lebih mudah di akses oleh nasabah. *E-Channel* ini merupakan produk layanan perbankan berbasis digital yang bisa diakses melalui komputer, laptop bahkan telepon seluler atau *Smartphone* dimanapun selama 24 jam. Produk *e-channel* terdiri dari ATM, SMS banking, Internet Banking, Mobile Banking, Debit Online, Cash Management System (CMS) dan LinkAja. Jadi, Produk ini bisa berjalan dengan baik apabila disertai dengan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan manfaat dalam jangka panjang. Tujuan dari aplikasi ini yaitu nasabah bisa melakukan

tansaksi dari rumah saja tanpa datang langsung ke kantor bank BTN Syariah dan memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat, cepat, tepat ditengah pandemi covid-19 sekarang.

Ditengah pandemi karyawan bank BTN Syariah Kendari harus mampu memberikan rasa aman kepada nasabah ditengah kekhawatiran pada penularan covid-19 dengan menerapkan protocol kesehatan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank. Saat melayani nasabah ditengah pandemi ini karyawan mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi untuk mengedukasi nasabah untuk terus selalu mematuhi protocol kesehatan dan mengedukasi nasabah untuk bertransaksi dirumah saja melalui *E-Channel* serta menjelaskan transaksi apa saja yang dapat dilakukan melalui aplikasi tersebut.

Strategi pelayanan nasabah pada saat pandemic covid-19 harus sesuai dengan keadaan sekarang ini agar layanan kepada nasabah tetap berjalan. Strategi pelayanan yang di terapkan Bank BTN Syariah Kendari dalam melayani nasabah pada masa pandemic covid-19 untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga menarik banyak nasabah.

1. Reliabilitas

Kemampuan bank dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dapat dipercaya tanpa kesalahan dan penyampaian layanan secara benar. Disaat banyaknya aturan ditengah pandemi ini bank tetap melayani nasabah tepat waktu. Pelayanan kepada nasabah di kantor

Bank BTN Syariah Kendari dilakukan pada hari kerja yaitu senin s/d jumat dan pelayanan dibuka dari pukul 8 pagi sampai jam 2 sore.

Ditengah pandemic ini Bank BTN Syariah Kendari meningkatkan fitur layanan berbasis digital yang lebih canggih yang berisi produk-produk E-Channel perbankan yaitu ATM Setor Tunai dan CMS (*Cash Management Sistem*). CMS di Bank BTN Syariah ini adalah fitur layanan produk *E-Channel* untuk produk Bank yang namanya Giro, kalau Mobile banking lebih ke tabungan kalau cms lebih ke bilyet cek atau bilyet giro dan transaksinya secara offline, dengan adanya pandemi ini produk cms mengalami peningkatan yaitu dengan menyediakan fitur website cms agar nasabah tidak datang lagi di bank melakukan transfer. Fungsi cms ini hampir sama dengan Mobile banking atau internet banking bisa melakukan transfer ataupun melihat saldo tanpa harus datang di bank tetapi untuk melakukan penarikan harus ke bank lewat teller, untuk fiturnya sendiri tidak selengkap Mobile banking yang bisa melakukan pembayaran listrik, gopay, link aja, pulsa dan lain sebagainya. Sedangkan cms masih belum ada fitur-fitur pembayarannya fungsinya memang hanya transfer dan melihat saldo rekening namun keunggulannya karena CMS ini produk giro tidak semua bank punya fitur ini fitur yang bisa diakses diwebsite karena cms ini tidak mempunyai aplikasi khusus. Selanjutnya produk E-Channel yang mengalami peningkatan

yaitu ATM, Nasabah sudah bisa melakukan setor tunai langsung di ATM Bank BTN langsung jadi nasabah tidak perlu datang ke Bank lagi tetapi bisa langsung di ATM Bank BTN Syariah terdekat untuk melakukan setor tunai.

Saat melayani nasabah ditengah pandemi ini karyawan di Bank BTN Syariah Kendari sudah menerapkan protokol kesehatan seperti, mengutamakan kenyamanan dan keselamatan kesehatan karyawan dan nasabah dengan cara mematuhi protokol kesehatan dari pusat dan pemerintah, seperti menyediakan air dan sabun cuci tangan bagi nasabah yang akan masuk ke dalam bank yang diawasi oleh security untuk mengingatkan nasabah mencuci tangan dan memakai masker, memberikan kaca pembatas antara nasabah yang akan bertransaksi dengan Teller atau CS yang akan melayani nasabah, semua karyawan bank sudah memakai masker dan menjaga jarak dengan nasabah dan karyawan lain, Membatasi jumlah nasabah di dalam bank, menghindari kerumunan dengan membatasi nasabah yang akan masuk ke kantor masuk ke bank untuk melakukan transaksi.

2. Daya tanggap

Terkait dengan kemampuan karyawan Bank untuk membantu nasabah dalam merespons permintaan dengan cepat dan memberikan informasi dengan jelas. Strategi pelayanan yang dilakukan Bank BTN Syariah Kendari saat pandemi covid 19 ini yaitu dengan melayani nasabah Sesuai dengan

standar layanan ditambah dengan aturan protokol kesehatan seperti senyum saat menyambut nasabah, sapa kepada nasabah menciptakan kenyamanan dan memberikan semua informasi yang dibutuhkan kepada nasabah.

Dari hasil pengamatan peneliti saat berkunjung ke Bank BTN Syariah Kendari di masa Pandemi ini ketika nasabah datang security membukakan pintu serta mempersilahkan nasabah untuk mencuci tangan, menyarankan untuk selalu memakai masker, membukakan pintu untuk nasabah serta menanyakan kepada nasabah keperluannya dan memberikan arahan sesuai kebutuhan mereka. *Customer service* juga ramah kepada nasabah yang datang untuk bertransaksi dan menanyakan kebutuhan nasabah sehingga *Costumer service* bisa membantu nasabah dengan cepat, tepat, dan Tanggap. Di saat Pandemi covid 19 ini dalam melayani nasabah karyawan selalu menggunakan masker menjaga jarak dengan nasabah dengan memberikan pembatas antara nasabah dengan CS, begitu juga dengan Teller Bank BTN syariah Kendari Selalu memakai masker, menjaga jarak dengan nasabah dan memberikan kaca pembatas antara nasabah dengan Teller.

3. Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan, ke sopan Santunan dan kemampuan para pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman nasabah kepada bank.

Ditengah Pandemi ini karyawan Bank BTN Syariah Kendari harus mampu memberikan rasa aman kepada nasabah ditengah kekhawatiran pada penularan covid 19 dengan menerapkan protokol kesehatan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada Bank. Berdasarkan penelitian lapangan melalui wawancara dan pengamatan peneliti, karyawan Bank BTN Syariah Kendari Untuk menciptakan rasa aman karyawan menerapkan protokol kesehatan seperti menyediakan air dan sabun untuk cuci tangan bagi nasabah yang akan masuk ke dalam bank yang diawasi oleh security, untuk mengingatkan nasabah mencuci tangan dan memakai masker, memberikan kaca pembatas antara nasabah yang akan bertransaksi dengan Teller atau CS yang akan melayani nasabah. Semua karyawan bank sudah memakai masker dan menjaga jarak dengan nasabah dan karyawan bank lalu menghindari ke rumunan di dalam kantor bank dan membatasi yang akan masuk.

Saat melayani nasabah ditengah Pandemi ini karyawan mempunyai keterampilan dalam berkomunikasi untuk terus selalu mematuhi protokol kesehatan dan mengedukasi nasabah untuk bertransaksi di rumah saja melalui produk elektronik ini serta menjelaskan transsaksi apa saja yang dilakukan melalui produk ini. Untuk menciptakan kenyamanan nasabah karyawan Bank BTN Syariah Kendari melayani dengan

sepenuh hati, Ikhlas, serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Costumer Service* Bank BTN Syariah Kendari dalam melayani nasabah sudah melakukan sesuai standar layanan seperti selalu bersikap ramah kepada nasabah ingin melakukan pembukaan rekening baru, keluhan nasabah dan lain lain.

4. Bukti fisik

Terkait dengan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Bank seperti fasilitas layanan, peralatan, perlengkapan, sumber daya manusia dan lain lain.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti saat berkunjung ke bank di saat Pandemi covid 19 ini, sarana dan prasarana yang diberikan oleh Bank BTN Syariah Kendari sesuai dengan protokol kesehatan sebelum masuk ke dalam Bank disediakan air dan sabun untuk mencuci tangan, pintu yang dibukakan oleh satpam, saat mengantri kursi tunggu diberi jarak sekitar 1 meter supaya para nasabah tidak saling berdekatan, ketika bertransaksi nasabah dengan *Costumer service*, diberi kaca pembatas agar tidak berdekatan langsung dengan nasabah. Dalam melayani nasabah karyawan bank btn syariah Kendari seperti satpam, CS dan Teller selalu berpakaian rapi, sopan santun dan selalu menggunakan masker.

5. *Empaty* (memahami keinginan nasabah)

Memberikan perhatian yang bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen di mana suatu bank diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik Serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Untuk memahami keinginan dan kebutuhan nasabah, karyawan Bank BTN Syariah Kendari di saat Pandemi ini melakukan beberapa hal, seperti memenuhi kebutuhan nasabah sehingga nasabah tetap setia menggunakan jasa Bank BTN Syariah Kendari, selalu bersikap Ramah, cepat, tepat kepada nasabah sehingga nasabah merasa senang menggunakan jasa Bank BTN Syariah Kendari, peduli terhadap keluhan atau masalah nasabah dengan memberikan solusi sesuai keluhan atau masalah yang disampaikan oleh nasabah.

Strategi pelayanan merupakan faktor penting bagi peningkatan jumlah nasabah karena jika pelayanan yang diberikan dapat memberi kepuasan nasabah, akan menjadi nasabah tetap loyal menggunakan jasa perbankan. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah hLayanan terbaik akan memberikan kepuasan yang optimal kepada nasabah sehingga mampu menampilkan atau menumbuhkan citra

positif terhadap perusahaan sehingga menarik nasabah baru untuk menggunakan jasa perusahaan.

