

**EVALUASI PRODUK TABUNGAN IB SIAGA BANK KB
BUKOPIN SYARIAH DALAM MEMINIMALISIR POTENSI
KETIDAKPUASAN NASABAH**



**Disusun oleh
SEPTIANA DEWI LESTARI
20213061**

**PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN
PROGRAM SARJANA TERAPAN
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
JULI 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

1	Judul	:	Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah
2	Pelaksana	:	
	Nama	:	Septiana Dewi Lestari
	NIM	:	20213061
	Program Studi	:	AnalisisKeuangan
3	Dosen Pembimbing	:	Annisa Rahima

Menyetujui,
Pembimbing

Yogyakarta
Septiana Dewi Lestari

Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.
NIK 182131302

20213061

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M.
NIK 052130103

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah”** yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024



Septiana Dewi Lestari

20213061

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam**

Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah” yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024

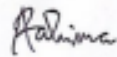
Septiana Dewi Lestari

20213061

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **"Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah"** disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian skripsi.

Yogyakarta,
Pembimbing



Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.
NIK:182131302

Mengetahui,
Ketua Program Studi

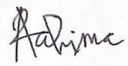
Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M
NIK: 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah” telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 26 Agustus 2024.

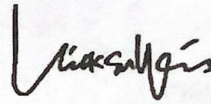
Tim Penguji,

Penguji I,



Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev.
NIK : 182131302

Penguji II,



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M
NIK : 052130103

Mengesahkan,

Ketua Program Studi



Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, S.E., M.M
NIK : 052130103

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga proses penulisan laporan skripsi ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan lancar. Laporan skripsi ini diangkat dengan judul **“Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah”**.

Pembuatan laporan skripsi ini merupakan syarat penting untuk memenuhi persyaratan kelulusan guna memperoleh gelar sarjana terapan analisis keuangan dari Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Segala syukur ku ucapkan kepada-Mu ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Mereka yang selalu memberi semangat, doa dan dukungan, sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam penulisan proposal skripsi ini, terlihat jelas bahwa proses dan persiapannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan. Untuk itu, saya ingin mengucapkan terimakasih, antara lain kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kelancaran dan pembelajaran dalam setiap proses yang telah saya lalui.
2. Kedua orangtua yang sangat berjasa dalam mengantarkan saya menyelesaikan studi di Universitas Islam Indonesia, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M. sebagai Kepala Program Studi Analisis Keuangan sarjana terapan Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., MBA. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama perkuliahan.
5. Ibu Annisa Rahima, S.E., M.Ec.Dev. yang telah menjadi Dosen Pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan laporan skripsi ini.
6. Seluruh mahasiswa Program Studi Analisis Keuangan angkatan 2020 yang telah berperan memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran selama di bangku perkuliahan.
7. Kepada Clarita Vidya O, Rifka Nur Asyifa, dan Asti Kirana Damayanti yang

senantiasa meluangkan waktu dan mendengarkan keluhan penulis dalam penulisan skripsi ini.

8. Kepada Riyan Pramana terimakasih selalu menemani dan menjadi support sistem penulis pada hari yang tidak mudah dalam penulisan skripsi ini. Terimakasih telah mendengarkan keluhan, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga, pikiran, materi maupun bantuan dan senantiasa sabar menghadapi saya, walaupun keterbatasan waktu komunikasi. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya dalam penulisan skripsi ini.
9. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini.

Pada laporan ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Maka dari itu, saya berharap adanya kritik, saran, serta evaluasi dari berbagai pihak guna pengembangan laporan skripsi ini. Saya berharap semoga laporan ini dapat menambah wawasan serta bermanfaat bagi pembaca. AamiinYaa Robbal Alamin.

Yogyakarta, 14 Agustus 2024



Septiana Dewi Lesta

ABSTRAK

Kepuasan nasabah adalah salah satu faktor penting tujuan sebuah bank. Dalam mendapatkan kepuasan nasabah, bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah mulai dari pelayanan hingga fasilitas yang diberikan. Adapun fasilitas yang diberikan salah satunya adalah melalui pelayanan tabungan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui evaluasi perkembangan produk tabungan iB Siaga berdasarkan analisa SWOT dan merumuskan strategi yang dilakukan pihak Bank KB Bukopin Syariah untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mana penelitian ini yang berfokus pada pemahaman fenomena dalam konteks alami dengan mengutamakan proses dan makna. Penelitian ini mengambil sampel dari salah satu bank di Indonesia yakni Bank KB Bukopin Syariah Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Data penelitian meliputi data primer dan sekunder. Hasil yang didapat dari penelitian adalah Bank KB Bukopin Syariah telah mengidentifikasi kekuatan seperti layanan yang ramah dan responsif, tetapi juga menghadapi kelemahan seperti keterbatasan mesin ATM dan biaya administrasi yang dianggap tinggi. Mereka melihat peluang dalam peningkatan minat terhadap produk syariah dan inovasi teknologi, namun harus mengatasi ancaman seperti persaingan ketat dengan bank konvensional dan fluktuasi ekonomi. Strategi yang diambil oleh pihak Bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan jumlah mesin ATM, memperbaiki fasilitas cabang, dan meluncurkan aplikasi mobile banking dengan berbagai fitur canggih. Langkah-langkah ini berhasil meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah, didukung oleh edukasi mengenai pentingnya keamanan PIN dan kewaspadaan terhadap phishing. Melalui strategi ini, Bank KB Bukopin Syariah tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah tetapi juga memperkuat posisinya di pasar perbankan syariah, meningkatkan loyalitas nasabah, dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan.

Kata Kunci : Bank KB Bukopin Syariah, Tabungan iB Siaga, Evaluasi.

ABSTRACT

Customer satisfaction is one of the key objectives of a bank. To achieve customer satisfaction, banks are required to provide excellent service to their customers, from the quality of service to the facilities provided. One of the facilities offered is savings services. The purpose of this study is to evaluate the development of the iB Siaga savings product based on a SWOT analysis and to formulate strategies undertaken by Bank KB Bukopin Syariah to minimize customer dissatisfaction. This research uses a qualitative research method, focusing on understanding phenomena in their natural context, emphasizing processes and meanings. The study samples one of the banks in Indonesia, namely Bank KB Bukopin Syariah, at the Yogyakarta Special Region branch. The research data includes both primary and secondary data. The results show that Bank KB Bukopin Syariah has identified strengths such as friendly and responsive services but also faces weaknesses such as limited ATM availability and perceived high administrative

fees. They see opportunities in the increasing interest in Sharia-compliant products and technological innovation but must address threats such as intense competition with conventional banks and economic fluctuations. The strategies adopted by the bank to enhance customer satisfaction include increasing the number of ATMs, improving branch facilities, and launching a mobile banking application with advanced features. These steps have successfully enhanced the convenience and security of customer transactions, supported by education on the importance of PIN security and awareness of phishing. Through these strategies, Bank KB Bukopin Syariah not only meets customer needs but also strengthens its position in the Sharia banking market, increases customer loyalty, and supports sustainable growth.

Keywords: Bank KB Bukopin Syariah, iB Siaga Savings, Evaluation.

DAFTAR ISI

EVALUASI PRODUK TABUNGAN IB SIAGA BANK KB BUKOPIN SYARIAH DALAM MEMINIMALISIR POTENSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat	3
1.4.1 Manfaat Akademik	3
1.4.2 Manfaat Pratik	3
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Bank Syariah	5
2.1.2 Tabungan	5
2.1.3 Evaluasi	6
2.1.4 Kepuasan Nasabah	7
2.1.5 Analisa SWOT	8
2.2 Kajian Teori	10
BAB III	13
METODE PENELITIAN	13
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	13
3.2 Desain Penelitian	13
3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian	14

3.4 Teknik Pengumpulan Data	16
3.5 Teknik Analisa Data	18
BAB IV	19
HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Deskripsi Perusahaan	19
4.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan	19
4.1.2 Visi , Misi , dan Nilai-nilai Perusahaan	21
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kelola	22
4.2 Data dan Pembahasan	23
4.2.1 Evaluasi Perkembangan Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Berdasarkan Analisa SWOT	23
4.2.2 Strategi Yang Diambil Oleh Pihak Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Ketidakpuasan Nasabah	29
BAB V	33
KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Implikasi	33
5.2.1 Implikasi Teoritis	33
5.2.2 Implikasi Praktis	34
5.3 Keterbatasan Penelitian	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	40
KUESIONER WAWANCARA Evaluasi Perkembangan Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah	40
Daftar Riwayat Hidup	42
Surat Keterangan Magang	43
Dokumentasi	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 .Kajian Pustaka Peneliti Terdahulu	10
Tabel 3.1 Tabel Kategori Responden	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank KB Bukopin Syariah

22

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Wawancara	40
Daftar Riwayat Hidup	42
Surat Keterangan Magang	43
Dokumentasi	44

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era ketidakpastian ekonomi yang terus berkembang, peran manajemen risiko sangat penting sebagai kerangka untuk meningkatkan kualitas pengelolaan keuangan bank dalam berbagai resiko yang mungkin timbul bagi para nasabahnya (Rahima & Sapitri, 2024). Salah satu produk yang menjadi perhatian utama pada saat ini adalah tabungan, yang merupakan instrumen keuangan paling dasar dan umum digunakan oleh masyarakat. Ketersediaan tabungan di berbagai lembaga keuangan memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memilih produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi mereka. Bank KB Bukopin Syariah telah meluncurkan produk tabungan iB Siaga sebagai salah satu solusi keuangan yang aman dan syariah bagi para nasabahnya. Namun, seiring dengan peningkatan kompleksitas pasar dan persaingan yang semakin ketat, penting bagi bank KB Bukopin Syariah untuk terus melakukan evaluasi mendalam terhadap perkembangan pada produk tabungan tersebut.

Kepuasan nasabah menjadi kunci utama dalam mempertahankan loyalitas dan memperluas pangsa pasar (Putra & Andjarwati, 2019). Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, organisasi yang mampu memenuhi dan melebihi ekspektasi nasabah cenderung memiliki tingkat retensi yang berkelanjutan. Studi empiris menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah yang tinggi berkorelasi positif dengan peningkatan loyalitas pelanggan, yang pada gilirannya dapat mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru dan meningkatkan profitabilitas jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengimplementasikan strategi layanan yang berorientasi pada nasabah dan terus berinovasi untuk menjaga relevansi dan daya saing di pasar global yang dinamis. Evaluasi rutin terhadap umpan balik nasabah dan analisis terhadap pengalaman pelanggan menjadi esensial dalam membangun hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan.

Pendekatan ini harus didukung oleh teknologi informasi yang mutakhir untuk mengidentifikasi, memantau, dan mengelola secara nyata. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, Bank KB Bukopin Syariah dapat lebih komprehensif dalam

menghadapi perubahan pasar dan kebutuhan nasabah. Disamping itu, edukasi kepada nasabah tentang produk tabungan yang dipilih sangat penting. Edukasi ini dapat dilakukan melalui berbagai media termasuk seminar, *workshop*, dan materi edukasi online yang bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan nasabah.

Dalam penelitian dengan judul **“Evaluasi Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Potensi Ketidakpuasan Nasabah”**, fokus utama pembahasan adalah mengevaluasi perkembangan pada produk tabungan iB Siaga mampu meminimalisir potensi ketidakpuasan nasabah. Evaluasi dapat meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus menjaga kestabilan dan keberlanjutan operasional bank. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya akan mengkaji aspek teknis dari produk tabungan iB Siaga, tetapi juga aspek ketidakpuasan nasabah. Diharapkan hasil penelitian ini juga menjadi referensi bagi Bank KB Bukopin Syariah dalam mengembangkan pemasaran produk tabungan iB Siaga yang lebih efektif dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Melalui pendekatan sistematis berbasis data, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan perbankan syariah di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi latar belakang diatas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi perkembangan produk tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah berdasarkan analisa SWOT?
2. Apa saja strategi yang diambil oleh pihak Bank KB Bukopin Syariah dalam meminimalisir ketidakpuasan nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui evaluasi perkembangan produk tabungan iB Siaga berdasarkan Analisa SWOT
2. Merumuskan strategi yang dilakukan pihak Bank KB Bukopin Syariah untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah.

1.4 Manfaat

Manfaat yang peneliti harapkan dalam penelitian ini kedepannya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Akademik

Evaluasi perkembangan produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah berdasarkan analisa SWOT memiliki beberapa manfaat akademik yang signifikan. Pertama, Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi literatur tentang manajemen perbankan syariah, khususnya dalam konteks evaluasi produk keuangan. Kedua, hasil analisa SWOT dapat menjadikan referensi berharga bagi mahasiswa dan peneliti dalam memahami dinamika kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh produk keuangan syariah. Terakhir, temuan penelitian ini dapat memicu diskusi akademis lebih lanjut mengenai strategi manajemen kepuasan nasabah dan inovasi produk di industri perbankan syariah.

1.4.2 Manfaat Pratikal

Penelitian akan memberikan pandangan yang lebih jelas tentang perkembangan pada produk tabungan iB Siaga. Bank Bukopin Syariah akan dapat

mengidentifikasi dimana perbaikan perlu dilakukan dalam evaluasi produk untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah. Dengan demikian penelitian ini tidak hanya member wawasan akademis tetap juga memberikan dampak langsung yang dirasakan dalam operasional Bank KB Bukopin Syariah.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Bank Syariah

Bank syariah merupakan institusi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam, yang menekankan pada larangan riba (bunga) dan transaksi ekonomi yang adil serta berkeadilan (Erdawati *et al.*, 2024). Prinsip utama yang menjadi landasan bank syariah antara lain adalah kepatuhan terhadap hukum syariah dalam setiap transaksi, yang meliputi konsep-konsep seperti *mudharabah* (bagihasil), *murabahah* (jual beli dengan margin keuntungan), *ijarah* (sewa), dan *musyarakah* atau kemitraan (Catherine *et al.*, 2024). Bank syariah tidak hanya berperan sebagai lembaga keuangan, tetapi juga memiliki tujuan sosial untuk memberikan manfaat ekonomi yang adil dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Dalam konteks ekonomi global, bank syariah memiliki peran yang signifikan dalam mengembangkan inklusi keuangan, terutama di negara-negara dengan mayoritas penduduk Muslim. Dengan pendekatan yang berfokus pada prinsip keadilan dan risiko bersama, bank syariah mampu meningkatkan akses keuangan bagi segmen masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani, seperti pelaku usaha kecil dan menengah serta individu dengan tingkat pendapatan rendah (Setiady, 2015). Hal ini membantu memperkuat perekonomian lokal dan memberikan alternatif yang sesuai dengan nilai-nilai etika Islam dalam aktivitas keuangan. Meskipun memiliki potensi untuk pertumbuhan yang signifikan, bank syariah juga menghadapi sejumlah tantangan. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap produk dan layanan syariah, serta perbedaan dalam regulasi antar negara, menjadi hambatan utama dalam pengembangan *industry* ini. Upaya untuk meningkatkan literasi keuangan syariah dan harmonisasi kebijakan perbankan syariah di tingkat global menjadi kunci untuk mengatasi tantangan ini dan memastikan pertumbuhan yang berkelanjutan bagi bank syariah di masa depan.

2.1.2 Tabungan

Tabungan merupakan bagian integral dari kehidupan keuangan individu dan keluarga, yang memberikan perlindungan dan kestabilan finansial dalam jangka

waktu tertentu (Prayogi, 2024). Fungsi utama tabungan adalah sebagai wadah untuk menyimpan dana secara regular dengan tujuan membangun cadangan untuk masa depan, seperti biaya pendidikan, kesehatan, atau persiapan untuk pensiun. Praktik menabung tidak hanya mengajarkan disiplin finansial, tetapi juga memberikan rasa aman karena dana yang disimpan dapat diakses sewaktu-waktu sesuai kebutuhan darurat atau kepentingan mendesak lainnya.

Berbagai jenis tabungan tersedia dengan karakteristik yang berbeda, tergantung pada kebutuhan dan preferensi individu. Tabungan biasa dengan bunga adalah yang paling umum, di mana nasabah mendapatkan imbalan berupa bunga atas dana yang disimpan di bank (Gunawan *et al.*, 2017). Sementara itu, tabungan syariah menawarkan alternatif yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, yang menghindari bunga dan transaksi yang dianggap tidak etis menurut syariah. Jenis tabungan lainnya termasuk tabungan pensiun, tabungan pendidikan, dan tabungan khusus lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik masyarakat.

Meskipun pentingnya tabungan dalam mendukung kestabilan *financial* individu, tingkat tabungan suatu negara sering dipengaruhi oleh berbagai faktor ekonomi dan sosial. Tingkat suku bunga, inflasi, pendapatan rata-rata masyarakat, serta literasi keuangan menjadi faktor kunci yang mempengaruhi keputusan individu untuk menabung (Widari & Dewi, 2022). Pemahaman yang mendalam terhadap faktor-faktor ini membantu perancang kebijakan untuk merancang strategi inklusi keuangan yang efektif dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya menabung dalam membangun keamanan finansial jangka panjang.

2.1.3 Evaluasi

Evaluasi merupakan konsep penting dalam manajemen organisasi atau instansi yang bertujuan untuk menilai sejauh mana tujuan telah tercapai serta untuk memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efektif dan efisien (Idrus, 2019). Evaluasi mengacu pada proses penilaian dan peninjauan kinerja individu, tim, atau organisasi terhadap standar yang telah ditetapkan. Hal ini melibatkan analisis berbagai indikator individu untuk menentukan keberhasilan atau kekurangan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Disisi lain, pengukuran kinerja merupakan proses kuantifikasi efisiensi atau dapat dikatakan pengukuran efisiensi tindakan dan hasil kerja.

Secara ilmiah evaluasi merupakan pendekatan sistematis dalam menilai kualitas kerja untuk meningkatkan nilai perusahaan dimasa depan. Dalam pengukuran kualitas kerja tersebut melibatkan pengumpulan data yang akurat dan relevan (Riyanto et al., 2020). Oleh karena itu evaluasi baik pengukuran kualitas kinerja memberikan peran penting dalam proses manajemen pengelolaan, memastikan bahwa organisasi maupun perusahaan yang dijalankan tetap berada di jalur yang benar untuk mencapai visi dan misinya.

2.1.4 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang positif umumnya dirasakan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dari perusahaan (Sudiartha & Dewi, 2018). Ketika perusahaan tersebut memenuhi atau melampaui harapan, maka nasabah akan merasa puas dan sebaliknya bila nasabah tidak merasa puas maka ada hal yang perlu di evaluasi dari kinerja perusahaan tersebut karena terdapat kemungkinan kinerja tersebut dibawah harapan.

Menurut (Vivi *et al.*, 2021) terdapat faktor utama yang mempengaruhi nasabah, yaitu kualitas produk atau jasa yang merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan nasabah. Kualitas ini mencakup aspek keandalan, daya tahan dari produk yang ditawarkan. Kedua persepsi nasabah mengenai nilai yang di terima dibandingkan dengan harga yang dibayarkan juga memainkan peran penting. Ketiga tingkat pelayanan yang diberikan perusahaan termasuk sikap serta kemampuan *staff* dalam mengatasi keluhan dan pertanyaan yang diajukan dari nasabah sangat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui berbagai metode yaitu *survey*, analisa data hingga wawancara terhadap para nasabah pengguna produk. Kepuasan nasabah memiliki berbagai dampak positif terhadap perusahaan, kepuasan nasabah yang tinggi akan meningkatkan loyalitas nasabah dalam artian nasabah akan lebih mungkin untuk terus menggunakan produk atau jasa perusahaan hingga merekomendasikannya kepada orang lain (Ismulyaty *et al.*, 2022). Kepuasan nasabah juga akan meningkatkan penjualan dikarenakan banyaknya pengguna produk atau jasa yang semakin meningkat.

2.1.5 Analisa SWOT

Analisa SWOT merupakan metode sistematis yang digunakan untuk mengevaluasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja dan posisi kompetitif suatu organisasi (Nurjannah & Mashuri, 2020). Metode ini terdiri dari empat komponen utama yaitu Kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang (*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Berikut merupakan pengertian pada setiap komponen:

1. Kekuatan (*Strenghts*)

Komponen *Strenghts* atau kekuatan merupakan atribut internal yang memberikan keunggulan kompetitif kepada suatu organisasi, hal ini mencakup berbagai aspek yang menjadi pilar utama keberhasilan organisasi, seperti sumber daya manusia yang kompeten, teknologi yang canggih, reputasi merk yang kuat, dan basis pelanggan yang loyal (Putra, 2017). Perusahaan dengan tim riset dan perkembangan yang inovatif dapat menghasilkan produk-produk yang unggul di pasaran sehingga hal ini dapat memperkuat posisinya diantara pesaing lainnya. *Strength* juga dapat mencakup kapasitas finansial yang stabil, struktur organisasi yang efisien, dan hubungan baik antara pemasok dengan mitra bisnis (Jaelani & Purnama, 2022). Dengan memanfaatkan kekuatan kekuatan ini, organisasi dapat menciptakan keunggulan yang sulit ditiru oleh kompetitor.

2. Kelemahan (*Weakness*)

Weakness merupakan faktor internal yang menghambat kinerja dan perkembangan organisasi. Kelemahan dapat berupa keterbatasan sumber daya, seperti kurangnya modal, infrastruktur yang tidak memadai, atau teknologi yang ketinggalan zaman (Ramadhan, 2023). Kelemahan juga dapat muncul dari aspek manajerial, seperti kepemimpinan yang kurang efektif, strategi tidak jelas hingga komunikasi internal yang buruk. Apabila perusahaan bergantung pada satu produk utama, kemungkinan resiko yang dihadapi adalah produk tersebut tidak lagi diminati oleh pasar. Identifikasi kelemahan yang tepat dan upaya untuk mengatasi atau meminimalkannya sangat penting untuk memastikan organisasi dapat bersaing secara efektif dan meningkatkan kinerjanya (Nainggolan, 2018).

3. Peluang (*Opportunities*)

Opportunities merupakan kondisi eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhannya. Peluang ini bisa berasal dari berbagai sumber, seperti perkembangan teknologi baru regulasi yang menguntungkan, atau tren pasar yang sedang naik (Ardi et al., 2023). Misalnya, adopsi teknologi digital yang semakin luas membuka peluang bagi perusahaan untuk mengembangkan platform online dan mencapai pasar yang lebih luas. Dengan mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang ini secara efektif, perusahaan maupun organisasi dapat memperluas jangkauannya, meningkatkan pangsa pasar dan meraih keunggulan kompetitif yang lebih besar.

4. Ancaman (*Threats*)

Threats merupakan faktor eksternal yang berpotensi merugikan organisasi atau menghambat pencapaian tujuannya. Ancaman (*Threats*) dapat muncul dari berbagai arah, seperti persaingan yang semakin ketat, perubahan kebijakan pemerintah yang merugikan, fluktuasi ekonomi, atau perubahan preferensi konsumen (R. Y. Sari et al., 2024). Ancaman (*Threats*) misalnya masuknya pesaing baru dengan teknologi yang lebih maju, hal ini dapat mengancam posisi pasar suatu perusahaan. Krisis ekonomi global atau perubahan regulasi yang tidak menguntungkan dapat menciptakan ketidakpastian dan resiko bagi operasi bisnis. Mengidentifikasi ancaman ini serta mengembangkan strategi untuk menghadapi ancaman tersebut merupakan hal penting untuk melindungi dan mempertahankan keberlanjutan perusahaan di tengah lingkungan yang dinamis.

2.2 Kajian Teori

Tabel 2.2 .Kajian Pustaka Peneliti Terdahulu

Judul	Metode	Tujuan	Temuan Penting
Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19 (Wahyudi et al., 2022)	Kualitatif	Menganalisa kepuasannasabah PT Bank Rakyat Indonesia di Unit Tanjung Batu Cabang Kayu Agung. Pada Masa Pandemi Covid 19	a). Dimensi Emphaty dan Reliability dirasakan masih kurang, sehingga membuat nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum tepat waktu dan kurangnya informasi mengenai produk kepada mereka. b). Nasabah belum merasa puas dengan fasilitas yang ada, sehingga membuat kemudahan dalam pelayanan yang diberikan masih kurang. c). Kurang disiplinnya karyawan mengakibatkan pemberian pelayanan tidak tepat waktu seperti yang dijanjikan. d). Nasabah belum merasa puas terhadap produk dikarenakan karyawan belum mampu memberikan informasi mengenai produk kepada nasabah dan mengakibatkan kurangnya pengetahuan nasabah akan produk dari bank tersebut.
Tingkat KepuasanNasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Palembang (Melis, 2016)	Kualitatif	Menunjukkan bahwa tingkat kepuasannasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palembang	Tingkat kepuasannasabah Bank Syariah Mandiri cabang Palembang berada di posisi puas dengan persepsi dimensi “empathy”sebagai dimensi yang mendominasi tingkat kepuasannasabah tersebut. PT Bank Syariah Mandiri cabang Palembang perlu mengidentifikasi apakah pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan harapan pengguna jasa
Penerapan Swot Sebagai Dasar Penentuan Strategi Pemasaran Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kabanjahe (Remus, 2015)	Kualitatif	Untuk mengetahui strategi pemasaran pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Cabang Kabanjahe dan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan SWOT sebagai dasar penentuan strategi pemasaran pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk,	kekuatan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Cabang Kabanjahe adalah kemampuan pegawai, gedung megah, persyaratan pinjaman, keterampilan pegawai, hubungan dengan nasabah, jenis produk yang ditawarkan, pencatatan transaksi dengan komputer, bunga kredit relatif rendah,

		Cabang Kabanjahe	biaya administrasi rendah, citra bank, lokasi bank dekat dengan pusat kota.
Analisis Swot Dalam Perbankan: Menguji Keunggulan Dan Tantangan (Akbar, 2023)	Kualitatif	Mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci, mengidentifikasi masalah, membuat perbandingan atau evaluasi, dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan di waktu mendatang	Analisis SWOT menjadi alat yang berharga bagi perbankan dalam mengembangkan keunggulan kompetitif dan mencapai keberhasilan jangka panjang
Analisis Swot Kesiapan Strategi Account Officer Dalam Implementasi Pembiayaan Bank Aceh Syariah (Yulianti & Hamdiah, 2023)	Kualitatif	Untuk mengetahui Bagaimana kekuatan dan kelemahan dalam kesiapan strategi Account Officer dalam implementasi pembiayaan Bank Aceh Syariah dan Untuk mengetahui Bagaimana peluang dan ancaman yang akan terjadi dalam kesiapan strategi Account Officer dalam implementasi pembiayaan Bank Aceh Syariah.	Temuan menunjukkan bahwa ada 3 kategori: Produk pembiayaan. Produk yang menggunakan prinsip jual-beli, seperti murabahah, salam, dan isishnâ', dan produk yang menggunakan prinsip sewa, yaitu ijarah. Produk bagi hasil yang termasuk dalam kategori ini adalah musyakah dan mudharabah. Strategi tersebut dilaksanakan melalui pendekatan dan pengembangan personal disertai dengan beberapa keterampilan penting, yaitu: Keterampilan menyimak dan berbicara yang efektif. Analisis SWOT yang dihasilkan adalah sebagai berikut: Kekuatan (lokasi strategis, pesaing sedikit, produk banyak). Kelemahan (kelemahan pemahaman masyarakat terhadap hukum Syariah di Bank Aceh). Peluang (mayoritas Muslim Aceh). Ancaman (emerging lembaga keuangan Islam).

Berdasarkan kajian pustaka dari penelitian terdahulu , dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah dalam *sector* perbankan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, khususnya dalam dimensi empati, reliabilitas, dan ketersediaan informasi produk. Penelitian menunjukkan bahwa kekurangan dalam dimensi ini dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah, terutama jika pelayanan tidak tepat waktu dan informasi produk tidak disampaikan dengan baik. Selain itu, penerapan analisis SWOT menjadi alat penting dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi bank, yang pada gilirannya membantu dalam menyusun strategi pemasaran yang efektif. Di sisi lain, penerapan strategi yang melibatkan pendekatan personal dan keterampilan komunikasi yang baik, seperti yang ditemukan dalam penelitian terhadap Bank Aceh Syariah, dapat meningkatkan efektivitas layanan dan kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, perbankan harus terus mengidentifikasi dan memperbaiki aspek-aspek pelayanan yang memengaruhi kepuasan nasabah serta memanfaatkan analisis SWOT untuk mencapai keunggulan kompetitif.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jl. MT. Haryono No.7, Suryodiningratan, Kec. Mantrijeron, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55141. Pelaksanaan Penelitian dilaksanakan terhitung mulai dari tanggal 16 Juli – 24 Juli 2024.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan Metode kualitatif yang mana penelitian ini yang berfokus pada pemahaman fenomena dalam konteks alami dengan mengutamakan proses dan makna. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali dan memahami perspektif individu atau kelompok terhadap suatu fenomena tertentu (Fadli, 2021). Metode ini sering digunakan dalam ilmu social untuk mengeksplorasi aspek-aspek kompleks dari perilaku manusia, interaksi sosial, dan pengalaman subjektif.

Pendekatan kualitatif menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, analisa dokumen hingga diskusi kelompok tertentu (Nilamsari, 2014). Data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dan dianalisis secara induktif untuk mengidentifikasi pola serta hubungan antar variabel. Penelitian kualitatif berusaha memahami makna yang diberikan oleh partisipan terhadap pengalaman mereka dan bagaimana mereka menginterpretasikan lingkungan sekitar.

Analisa data kualitatif melibatkan serangkaian langkah interpretatif yang bertujuan untuk memahami dan mengartikan data deskripsi yang diperoleh dari partisipan (Rijali, 2019). Proses ini dimulai dengan pengumpulan data melalui berbagai metode seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif dan analisa dokumen. Setelah dikumpulkan, langkah pertama adalah melakukan transkripsi data mentah kedalam bentuk teks yang dapat dianalisis. Peneliti melakukan pengkodean data, yaitu memecah data menjadi unit unit yang lebih kecil dan memberi label atau kode berdasarkan tema atau konsep yang muncul. Proses ini membantu dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antar tema. Penelitian

kemudian mengelompokkan kode-kode tersebut kedalam teori yang lebih besar untuk memudahkan analisa lebih lanjut. Penelitian pada tahap analisa menggunakan pendekatan induktif untuk membangun teori dari data spesifik menuju kesimpulan yang lebih umum (Winarso, 2014).

Penyusunan narasi yang menghubungkan temuan-temuan utama dengan konteks penelitian yang lebih luas, serta memberikan interpretasi yang mendalam tentang makna yang diberikan oleh partisipan terhadap pengalaman mereka. Proses penyusunan narasi tidak hanya mengidentifikasi apa yang dikatakan oleh partisipan, tetapi juga mengungkapkan makna yang lebih dalam dan kompleks dari interaksi dan pengalaman mereka (Waruwu, 2023). Oleh karena itu, reflektivitas yaitu kesadaran dan evaluasi kritis terhadap peran peneliti dalam proses penelitian merupakan elemen penting dalam analisis data kualitatif.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengambilan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Teknik ini melibatkan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena atau perilaku tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Observasi dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti observasi partisipatif di mana peneliti terlibat langsung dalam aktivitas yang diamati, dan observasi non-partisipatif di mana peneliti hanya mengamati tanpa terlibat dalam aktivitas tersebut. Selain itu, observasi juga dapat dibedakan menjadi observasi terstruktur, yang menggunakan panduan atau alat yang telah ditentukan sebelumnya, dan observasi tidak terstruktur, di mana peneliti lebih bebas dalam mencatat yang diamati mengenai evaluasi tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah. Teknik observasi ini sangat berguna dalam berbagai bidang, termasuk ilmu sosial, psikologi, pendidikan, dan ilmu alam, untuk mengumpulkan data yang akurat dan mendalam mengenai subjek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan menanyakan kuisioner yang telah disusun kepada responden pengguna tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah. Responden tersebut diantaranya merupakan karyawan Bank KB Bukopin Syariah, serta beberapa responden lainnya merupakan nasabah pengguna tabunggan iB Siaga

Bank KB Bukopin Syariah. Wawancara dilakukan dengan mendatangi secara langsung karyawan dan nasabah pengguna tabungan iB Siaga, guna mendapatkan data dan informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Berikut merupakan tabel kategori responden wawancara :

Tabel 3.1 Tabel Kategori Responden

Responden	Jumlah Informasi	Topik
Frontliner	2	<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana evaluasi perkembangan produk tabungan iB Siaga pada Bank KB Bukopin Syariah berdasarkan analisa SWOT. - Strategi yang diambil oleh pihak Bank KB Bukopin Syariah dalam meminimalisir ketidakpuasan nasabah.
Nasabah pengguna tabungan iB Siaga	4	
Total	6	

Sumber: data diolah, 2024

Dari tabel 3.1 dapat diketahui responden terdiri dari berbagai kategori. Sehingga data yang diperoleh lebih akurat. Hal ini menunjukkan keberagaman sampel yang mencerminkan populasi yang lebih luas, sehingga meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Keberagaman kategori responden memungkinkan analisis yang lebih representatif mengenai persepsi dan pengalaman pengguna tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah.

3. Dokumentasi

Dokumentasi pada penelitian ini mengambil data gambar sebagai bukti visual dari berbagai proses dan hasil yang diperoleh selama penelitian. Gambar-gambar yang diambil mencakup dokumentasi kegiatan wawancara dengan responden, penggunaan tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah oleh nasabah, serta kondisi dan situasi di lingkungan penelitian. Pengambilan data gambar ini bertujuan untuk mendukung dan memperkuat data yang diperoleh melalui metode lain, seperti wawancara dan observasi, sehingga memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan mendetail mengenai subjek yang diteliti. Data gambar ini kemudian diorganisir dan dianalisis bersama dengan data lain untuk menghasilkan kesimpulan yang akurat dan terpercaya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengambilan data dapat mencakup penggunaan data primer dan sekunder untuk memahami fenomena yang diteliti dengan lebih mendalam.

1. Data Primer

Data primer merujuk kepada informasi yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya, seperti melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, atau diskusi kelompok terfokus (Pratiwi, 2017). Metode ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang pengalaman, sikap, persepsi, dan pemahaman dari individu atau kelompok yang terlibat dalam studi. Contohnya, dalam penelitian mengenai kepuasan nasabah terhadap produk bank syariah, data primer bisa diperoleh melalui wawancara dengan nasabah, diskusi kelompok terfokus dengan ahli keuangan syariah, atau observasi langsung terhadap interaksi nasabah dengan layanan bank.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang telah ada sebelumnya dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti studi sebelumnya, laporan industri, atau data statistik dari lembaga terkait (Sari & Zefri, 2019). Penggunaan data sekunder dalam penelitian kualitatif dapat membantu kontekstualisasi temuan, membandingkan hasil, atau mengidentifikasi tren dalam literatur yang relevan. Misalnya, dalam penelitian tentang kebijakan pendidikan inklusif di sekolah-sekolah, data sekunder dapat berupa analisis kebijakan pendidikan yang diterbitkan oleh kementerian pendidikan atau hasil penelitian sebelumnya tentang dampak implementasi kebijakan tersebut.

Kombinasi penggunaan data primer dan sekunder dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mendapatkan perspektif yang komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti (Hendrayadi, 2023). Hal ini penting untuk memastikan bahwa temuan penelitian dapat diperkuat dengan kekayaan informasi yang relevan dan valid dari berbagai sumber.

3.4 Teknik Keabsahan Data

Penelitian kualitatif ini menunjukkan kebenaran objektif, sehingga validitas data menjadi aspek yang sangat penting. Validitas data tidak hanya untuk menjawab kritik terhadap penelitian kualitatif yang dianggap kurang ilmiah, tetapi juga merupakan bagian penting dalam proses pembentukan pengetahuan di bidang tersebut. Dengan memeriksa validitas data, penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan baik.

Tujuan dari pemeriksaan validitas data adalah untuk memastikan apakah penelitian telah memenuhi standar ilmiah dan untuk menilai keakuratan data yang dikumpulkan. Uji validitas dalam penelitian kualitatif mencakup uji *credibility*, transferabilitas, dependabilitas. Adapun jenis-jenis uji validitas data yang dapat dilakukan adalah:

1. Uji *Credibility*

Uji Credibility bertujuan untuk memastikan bahwa data hasil penelitian tidak menimbulkan keraguan terhadap keilmiahan karya tersebut. Uji *credibility* memiliki dua tujuan utama: pertama, untuk memastikan bahwa tingkat kepercayaan terhadap temuan dapat dicapai melalui pemeriksaan yang teliti; dan kedua, untuk menunjukkan sejauh mana kepercayaan terhadap temuan tersebut dengan membuktikan kebenaran data yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan melalui triangulasi. Triangulasi adalah metode validasi data yang melibatkan penggunaan sumber lain di luar data utama untuk memverifikasi keabsahan data, sering disebut juga sebagai penggunaan data tambahan untuk membandingkan hasil. Triangulasi adalah metode validasi data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber data yang tersedia, menggunakan sumber tambahan di luar data penelitian untuk memverifikasi atau membandingkan data yang diperoleh (Susanto et al., 2023).

2. Uji *Transferability*

Uji Transferability adalah salah satu metode dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk menguji validitas eksternal. Teknik ini menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digeneralisasikan pada populasi yang berbeda dari sampel yang digunakan (Saadah et al., 2022). *Transferability* bergantung pada

kesamaan konteks antara peneliti dan pihak yang menggunakan hasil penelitian. Dengan kata lain, tingkat *transferability* hasil penelitian tergantung pada seberapa mirip konteks penelitian tersebut dibandingkan dengan konteks penerapan hasilnya. Dalam penelitian kualitatif, uji *transferability* bertujuan untuk menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan dalam situasi atau konteks yang serupa. Hal ini bergantung pada kesamaan antara konteks asal penelitian dan konteks penerapannya. Dalam penelitian ini, peneliti akan memberikan uraian sistematis tentang hasil penelitian untuk memudahkan pemahaman dan penerapan oleh orang lain.a

3. Uji *Dependability*

Uji *Dependability* atau sering disebut sebagai reliabilitas, adalah metode untuk memastikan bahwa penelitian dapat direplikasi oleh orang lain. Uji *dependability* dilakukan dengan cara mengaudit atau memeriksa secara menyeluruh semua tahap proses penelitian (Mekarisce, 2020). Peneliti akan menjalankan uji dependabilitas dengan berkonsultasi kepada pembimbing, sehingga dapat mengurangi kemungkinan kesalahan atau kekeliruan dalam penyajian hasil penelitian sepanjang proses penelitian berlangsung.

3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis SWOT. Dalam analisis SWOT, dilakukan identifikasi terhadap faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi. Faktor internal terdiri dari Strengths (Kekuatan) dan Weaknesses (Kelemahan), yang mencerminkan kemampuan dan keterbatasan internal organisasi. Sementara itu, faktor eksternal meliputi Opportunities (Peluang) dan Threats (Ancaman), yang menggambarkan kondisi lingkungan eksternal yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Melalui analisis SWOT, peneliti dapat menyusun strategi yang memanfaatkan kekuatan dan peluang, serta mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada. Teknik ini memungkinkan untuk mengembangkan rekomendasi strategis yang relevan dan sesuai dengan kondisi spesifik organisasi atau situasi yang diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan



Gambar 4.1 Logo Bank KB Bukopin Syariah

PT Bank KB Bukopin adalah bank yang dijalankan menggunakan prinsip syariah dan didirikan setelah konsorium PT Bank Bukopin, Tbk mengakuisi PT Bank Bukopin, Tbk (sebuah bank konvensional). Proses akuisisi terjadi secara bertahap mulai tahun 2005 hingga 2008, yang awalnya bernama PT Bank Swansarindo Internasional yang berlokasi di Samarinda, Kalimantan Timur berdasarkan Akta Nomor 102 tanggal 19 Juli 1990 adalah bank umum yang memperoleh persetujuan Menteri Keuangan. Surat perintah 31 desember tahun 1990 nomor 1.659/KMK.013/1990 tentang pemberian izin peleburan usaha 2 bank pasar dan peningkatan status bank umum dengan nama PT Bank Swasarindo internasional. PT Bank Swasarindo juga menjalankan kegiatan operasional didasarkan oleh Surat Bank Indonesia (SBI) Nomor 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 1 Mei 1991 tentang pemberian izin usaha bank umum dan pemindahan kantor bank.

Tahun 2001 hingga tahun 2002 akhir, terjadi proses akuisisi oleh organisasi Muhammadiyah dan mengubah nama PT Bank Swansarindo Internasional menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia yang mendapat persetujuan Bank Indonesia (BI) No. 5/4/KEP.DGS/2003 tanggal 24 Januari 2003 yang terdapat pada akta nomor 109 tanggal 31 Januari 2003. Sejalan dengan perkembangannya PT Bank Persyarikatan Indonesia dan PT Bank Bukopin, Tbk dengan bantuan tambahan modal, kemudian pada tahun 2008 setelah menerima izin kegiatan usaha bank umum yang beroperasi berdasarkan syariah sesuai dengan prinsip

yang terdapat dalam akta nomor 28 tanggal 31 maret 2008, surat keputusan nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 dari direktur jendral bank Indonesia tanggal 27 Oktober 2008 tentang penerbitan bank memungkinkan perubahan dalam bisnis seperti biasa. Bank-bank tersebut akan menjadi bank syariah dan PT Bank Persyarikatan Indonesia diganti namanya menjadi PT. Bank Syariah Bukopin yang resmi di jalankan pada 9 Desember 2008. Peresmian tersebut di buka oleh Bapak M. Jusuf Kalla selaku Wakil Presiden 2004-2009.

Pada tanggal 30 Juni 2021, Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) memutuskan perubahan nama perseroan menjadi PT Bank KB Bukopin Syariah (KBBS) sesuai akta no. 02 tanggal 6 Juli 2021 dan mendapat izin dari Badan Keuangan untuk menetapkan penggunaan izin bank yang diambil dengan nama baru berdasarkan surat SR-27/PB.101/2021 dan KEP-53/PB.1/2021 tanggal 10 Agustus 2021. Pada bulan Desember 2022 Bank KB Bukopin Syariah memiliki 1 kantor pusat, 12 kantor cabang, 10 kantor cabang pembantu, 33 ATM KBBS yang menghubungkan dengan jaringan prima dan ATM Bank KB Bukopin. Serta PT Bank Bukopin KB Syariah (KBBS) mempunyai tabungan unggulan yang bernama Tabungan iB Siaga.

Tabungan iB Siaga merupakan salah satu produk perbankan yang dirancang berdasarkan prinsip syariah islam. Produk ini menggunakan akad Wadiah (titipan) atau Mudharabah (bagi hasil), sehingga setiap transaksi dan operasionalnya sesuai dengan hukum islam (Batubara, 2023). Tabungan ini biasanya memiliki ketentuan setoran awal yang relatif rendah dan saldo minimum yang terjangkau, sehingga memudahkan berbagai kalangan untuk membuka rekening.

Dalam sistem bagi hasil, keuntungan yang diperoleh dari dana nasabah akan dibagi sesuai dengan nisbah atau proporsi bagi hasil yang telah disepakati antara bank dan nasabah. Selain itu, beberapa varian produk ini mungkin menawarkan fasilitas bebas biaya administrasi bulanan, sehingga lebih ekonomis bagi nasabah. Fasilitas yang diberikan meliputi kartu ATM atau debit, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan penarikan tunai serta berbagai transaksi lainnya. Nasabah juga diberikan akses ke layanan perbankan digital, seperti internet

banking, mobile banking dan SMS banking, yang memudahkan pengelolaan keuangan sehari-hari.

Dana nasabah dijamin keamanannya oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) Sesuai dengan peraturan yang berlaku, memberikan perlindungan tambahan. Produk ini juga mendukung kegiatan ekonomi yang sesuai dengan prinsip syariah, sehingga berkontribusi pada pengembangan ekonomi umat. Untuk membuka rekening Tabungan iB Siaga, nasabah harus memenuhi persyaratan identitas resmi yang masih berlaku, seperti KTP, SIM, Paspor, serta dokumen pendukung lainnya sesuai kebijakan bank. Memenuhi ketentuan setoran awal yang ditetapkan juga merupakan syarat pembukaan rekening.

4.1.2 Visi , Misi , dan Nilai-nilai Perusahaan

1. Visi

Menjadi Bank Syariah pilihan yang terus tumbuh dan kuat

2. Misi

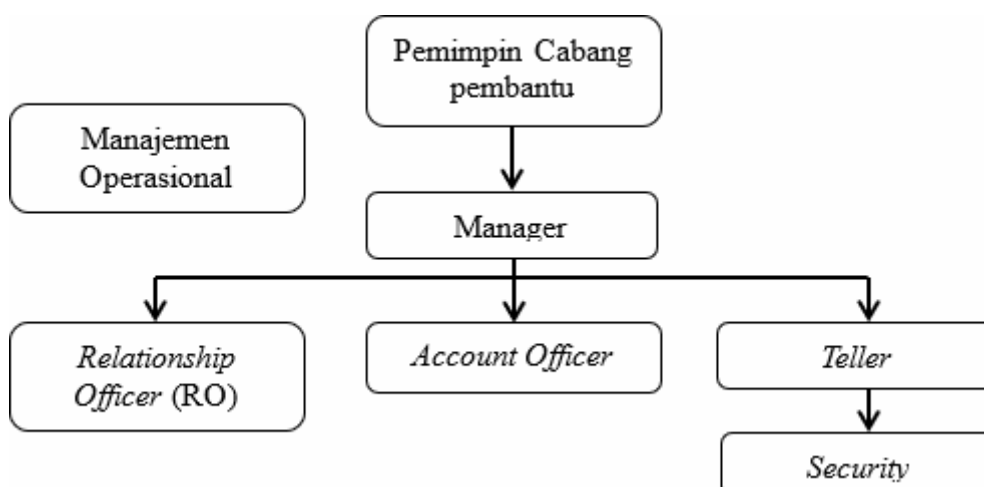
- a. Menyediakan produk dan layanan terbaik sesuai dengan prinsip syariah
- b. Meningkatkan nilai tambah kepada stakeholder.
- c. Menghasilkan sumber daya insani yang memiliki value yang amanah dan profesional

3. Nilai – Nilai Perusahaan

Bersama Allah kita B.I.S.A

- a. BAROKAH – Bertambah dan langgengnya kebaikan dalam lingkungan kerja yang saling bersinergi dan Ridho Allah
- b. IHSAN – Kreatif dalam berinovasi secara profesional
- c. SHIDDIQ – Bekerja dengan benar, jujur dan bertanggung jawab
- d. AMANAH – Menjaga kepercayaan dalam mengemban tugas

4.1.3 Struktur Organisasi dan Tata Kelola



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank KB Bukopin Syariah

Sumber: data diolah, 2024

1. Pemimpin Cabang Pembantu

Memimpin, mengelola, mengawasi atau mengendalikan, mengembangkan, dan mendayagunakan sarana organisasi cabang pembantu untuk mencapai tingkat serta *volume* aktivitas pemasaran, operasional, dan layanan yang efektif sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

2. *Manager*

Mengkoordinir dan melakukan supervisi kepada karyawan terkait pelayanan terhadap nasabah, aktivitas operasional, pemasaran produk dan jasa dengan mempertimbangkan dan memperhatikan risiko-risikonya.

3. Manajemen Operasional

Tugas dan wewenang dari manajemen operasional antara lain:

- a. Mengelola dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi operasi bank.
- b. Mengawasi produksi atau penyediaan jasa bank.
- c. Membuat pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- d. Mengatur anggaran dan mengelola biaya.

4. *Account Officer (AO)*

Melaksanakan kegiatan penyusunan rencana strategis, pengembangan dan pemasaran pinjaman dan *cross selling* produk Bukopin Syariah lainnya serta pembinaan *account* nasabah dengan kompleksitas paling rendah memerlukan supervisi ketat sesuai ketentuan atau kebijakan yang berlaku serta kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

5. *Relationship Officer (RO)*

Tugas dan wewenang dari *Relationship Officer* antara lain:

- a. Mengidentifikasi sumber dana.
- b. Melakukan kegiatan promosi produk dana dan jasa.
- c. Mewakili bank dalam negosiasi dengan calon nasabah penyimpan dengan batas kewenangannya.

6. *Teller*

Tugas dan wewenang dari *teller* antara lain:

- a. Menerima uang setoran dari nasabah dan mencocokkan dengan tanda setorannya.
- b. Menyetujui pembayaran transaksi tunai dalam batas wewenangannya.
- c. Melaksanakan fungsi atas transaksi tunai.

7. *Security checker*

Melaksanakan kegiatan layanan bagi nasabah yang hendak melakukan transaksi dan menciptakan suasana aman dan kondusif bagi para nasabah.

4.2 Data dan Pembahasan

4.2.1 Evaluasi Perkembangan Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah Berdasarkan Analisa SWOT

Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai tingkat perasaan yang positif umumnya dirasakan nasabah setelah menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dari perusahaan (Sudiarta & Dewi, 2018). Hasil dari wawancara responden terdapat beberapa hal yang menyebabkan meningkatnya kepuasan nasabah yang dianalisa menggunakan analisa SWOT yang meliputi:

1. Kekuatan (*Strengths*)

Komponen *Strengths* atau kekuatan merupakan atribut internal yang memberikan keunggulan kompetitif kepada suatu organisasi, hal ini mencakup berbagai aspek yang menjadi pilar utama keberhasilan organisasi, seperti sumber daya manusia yang kompeten, teknologi yang canggih, reputasi merk yang kuat, dan basis pelanggan yang loyal (Putra, 2017). Salah satu yang menjadikan pilar utama keberhasilan tabungan iB Siaga yaitu pelayanan yang Ramah dan Responsif: Nasabah merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang ramah dan responsif dari petugas bank atau layanan konsumen. Seperti yang disampaikan oleh salah satu responden yang merupakan nasabah pengguna tabungan iB Siaga, Nidya Khoirunisa Hakim, menyampaikan bahwa:

"Saya sangat puas dengan layanan bank ini karena setiap kali saya datang, petugas selalu menyambut dengan senyuman dan cepat dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan saya. Saya merasa sangat diperhatikan dan ini membuat saya nyaman untuk terus menggunakan layanan bank ini." (Wawancara personal, Juli 2024).

Dari kutipan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keramahan dan responsivitas dari petugas bank sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah, karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan dengan baik. Hal ini sesuai dengan hasil studi terdahulu yang menyatakan pelayanan yang baik menurut (Wahyudi et al., 2022), yaitu nasabah merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang ramah dan responsif dari petugas bank atau layanan konsumen, ramah yang disebutkan adalah seperti karyawan mengucapkan selamat datang dan memberikan senyum kepada siapapun yang datang..

2. Kelemahan (*Weakness*)

Weakness merupakan faktor internal yang menghambat kinerja dan perkembangan organisasi. Kelemahan dapat berupa keterbatasan sumber daya, seperti kurangnya modal, infrastruktur yang tidak memadai, atau teknologi yang ketinggalan zaman (Ramadhan, 2023). Beberapa hal yang menghambat kinerja Bank KB Bukopin Syariah dalam memasarkan produk tabungan iB Siaga diantaranya:

- a. *Awareness* dan Edukasi:** Kurangnya edukasi dan promosi mengenai produk syariah bisa membuat nasabah kurang paham atau tidak tertarik. Banyak calon nasabah yang mungkin tidak mengetahui keunggulan dan manfaat dari produk tabungan iB Siaga.
- b. Biaya Administrasi:** Biaya administrasi yang dirasakan tinggi oleh sebagian nasabah bisa menjadi penghambat. Nasabah mungkin merasa bahwa biaya tersebut tidak sebanding dengan manfaat yang mereka terima.
- c. Persepsi Publik:** Beberapa orang mungkin masih memiliki persepsi negatif atau kurang paham tentang perbankan syariah. Hal ini dapat menghambat penerimaan produk di pasar yang lebih luas.
- d. Keterbatasan Fitur:** Fitur dan layanan yang mungkin masih kalah bersaing dengan bank konvensional yang sudah lebih dulu berkembang. Nasabah mungkin mencari fitur yang lebih canggih dan beragam.
- e. Jumlah Mesin ATM yang Minim:** Jumlah mesin ATM yang terbatas membuat nasabah kesulitan dalam melakukan tarik tunai. Akibatnya, nasabah seringkali harus melakukan tarik tunai di ATM bank lain, yang biasanya dikenakan biaya administrasi yang mahal. Hal ini tentunya dapat

mengurangi kepuasan nasabah terhadap layanan bank dan menjadi hambatan dalam memasarkan produk tabungan iB Siaga secara lebih luas.

Dari faktor tersebut diperkuat dengan pernyataan wawancara dari responden yang merupakan nasabah pengguna produk Tabungan iB Siaga Bank Bukopin Syariah, Rurry Gustika, menyatakan bahwa:

“Jumlah mesin atm yang minim membuat nasabah kesulitan dalam melakukan tarik tunai, sehingga harus melakukan tarik tunai di ATM lain dengan biaya admin yang mahal” (Wawancara personal, Juli 2024).

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa keterbatasan infrastruktur seperti jumlah mesin ATM yang terbatas sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama dalam memasarkan produk Tabungan iB Siaga adalah kurangnya aksesibilitas yang menyebabkan ketidaknyamanan dan biaya tambahan bagi nasabah. Masalah ini perlu mendapatkan perhatian serius untuk meningkatkan daya tarik produk dan kepuasan nasabah. Hal tersebut dapat dikatakan sebanding dengan hasil dari penelitian sebelumnya, dalam studi yang dilakukan oleh (Utami et al., 2020).ditemukan bahwa salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah ketersediaan infrastruktur perbankan, termasuk jumlah mesin ATM yang mencukupi.

3. Peluang (*Opportunities*)

Opportunities merupakan kondisi eksternal yang dapat dimanfaatkan oleh organisasi untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhannya. Peluang ini bisa berasal dari berbagai sumber, seperti perkembangan teknologi baru regulasi yang menguntungkan, atau tren pasar yang sedang naik (Ardi et al., 2023). Peluang yang dapat ditemukan pada ranah perbankan, utamanya Bank KB Bukopin Syariah, yaitu memiliki produk unggul berupa tabungan iB Siaga. Produk ini akan terus memiliki peningkatan minat nasabah karena nilai setoran yang kecil namun nasabah mendapat banyak fasilitas. Semakin banyak orang yang sadar dan tertarik dengan prinsip-prinsip syariah dalam bertransaksi, hal ini dapat meningkatkan jumlah nasabah yang mencari produk perbankan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah. Seperti yang disampaikan responden yang merupakan karyawan Bank KB Bukopin Syariah dan pengguna tabungan iB Siaga, Rurry Gustika, menyatakan bahwa:

“Untuk masa depan produk ini akan terus mengalami peningkatan minat nasabahnya, karena dengan membuka tabungan ib siaga dengan nilai setoran yg kecil namun nasabah mendapatkan banyak fasilitas seperti buku tabungan, kartu atm, pemakaian aplikasi mobile banking, biaya admin kecil, dan mendapatkan perolehan bagi hasil” (Wawancara personal, Juli 2024).

Selain itu inovasi teknologi merupakan peluang yang memungkinkan peningkatan layanan dan fitur yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Implementasi teknologi baru seperti *mobile banking*, *blockchain*, dan AI dapat memberikan layanan yang lebih efisien dan menarik (Irsyad et al., 2021). Produk tabungan iB Siaga dapat diintegrasikan dengan teknologi-teknologi ini untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih modern dan nyaman bagi nasabah. Seperti yang disampaikan responden yang merupakan karyawan Bank KB Bukopin Syariah, Rurry Gustina, menyatakan bahwa:

“Berdasarkan perhitungan yang benar. Tabungan iB Siaga dulu gimana sekarang gimana *aku* juga kurang tau. Karena kita gak pernah tau bagaimana produk tabungan ib siaga itu berkembang. Tapi setidaknya dari segi m-banking barusan diluncurkan baru baru

aja. Menurut *aku* itu sudah yang lengkap. Sudah ada Bi-fastnya sama top up. Seperti sudah banyak fiturnya”. (Wawancara personal, Juli 2024).

Dengan memanfaatkan peluang-peluang ini, Bank KB Bukopin Syariah dapat memperkuat posisinya di pasar perbankan syariah dan mencapai pertumbuhan yang signifikan. Hasil wawancara tersebut selaras dengan (Entaresmen & Pertiwi, 2017). yang menunjukkan pentingnya inovasi dan peningkatan layanan untuk memenangkan persaingan dan menarik lebih banyak nasabah. Produk tabungan iB Siaga yang unggul dapat menjadi salah satu pilar utama dalam strategi pengembangan bisnis bank ke depan.

4. Ancaman (*Threats*)

Threats merupakan faktor eksternal yang berpotensi merugikan organisasi atau menghambat pencapaian tujuannya. Ancaman (*Threats*) dapat muncul dari berbagai arah, seperti persaingan yang semakin ketat, perubahan kebijakan pemerintah yang merugikan, fluktuasi ekonomi, atau perubahan preferensi konsumen (Sari et al., 2024). Ancaman atau *threats* yang dapat ditemukan pada Bank KB Bukopin Syariah, yaitu:

- a. Persaingan Antar Bank Syariah :** Kondisi saat ini yang menunjukkan persaingan ketat yang terjadi antara Bank KB Bukopin Syariah dengan bank Syariah lainnya adalah adanya kesamaan menawarkan produk dengan keuntungan serupa. Bahkan terkadang Bank Syariah lain seringkali memiliki jaringan yang lebih luas dan fitur layanan yang lebih banyak, sehingga lebih menarik bagi nasabah (Ana & Zunaidi, 2022).
- b. Perubahan Regulasi:** Kondisi yang menunjukkan perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah yang dapat mempengaruhi operasional dan strategi bisnis KB Bukopin Syariah mencakup semakin ketatnya kebijakan perbankan syariah, perubahan aturan pajak, pembatasan produk dan layanan syariah, intervensi pemerintah pada sektor keuangan, serta dampak dari perubahan regulasi pada bank induk (Aulia et al., 2023).
- c. Krisis Ekonomi:** Menurut Sitepu (2017) krisis ekonomi dapat mengancam Bank KB Bukopin Syariah melalui beberapa mekanisme. Penurunan tajam dalam pertumbuhan ekonomi dan meningkatnya tingkat

pengangguran dapat menyebabkan penurunan kemampuan nasabah dalam membayar kembali pembiayaan, sehingga meningkatkan risiko kredit macet. Inflasi yang tinggi dapat mengurangi daya beli nasabah dan menurunkan permintaan terhadap produk perbankan syariah. Penurunan nilai mata uang secara drastis bisa memengaruhi kestabilan likuiditas bank dan menambah tekanan pada rasio keuangan. Ketidakstabilan pasar keuangan serta kebangkrutan lembaga keuangan lainnya juga bisa menurunkan kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan, termasuk Bank KB Bukopin Syariah, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan penarikan dana secara massal (*rush*).

- d. **Ketidakpastian Pasar:** Ketidakpastian pasar, seperti fluktuasi tajam dalam harga aset, volatilitas pasar keuangan, dan ketidakpastian kebijakan ekonomi, dapat mengancam Bank KB Bukopin Syariah dengan beberapa cara. Menurut Severesia & Juliana, (2022) beberapa cara tersebut antara lain 1) fluktuasi harga aset dapat memengaruhi nilai portofolio investasi bank, meningkatkan risiko kerugian finansial. 2) Volatilitas pasar dapat mempersulit manajemen risiko, terutama dalam mengelola likuiditas dan aliran kas. 3) Ketidakpastian kebijakan ekonomi juga bisa menghambat perencanaan jangka panjang bank, menyebabkan penundaan dalam ekspansi atau inovasi produk. Selain itu, ketidakpastian ini dapat menurunkan kepercayaan nasabah, mendorong mereka untuk menarik dana atau mengurangi interaksi mereka dengan bank, yang pada akhirnya dapat mengganggu stabilitas operasional dan profitabilitas Bank KB Bukopin Syariah.
- e. **Persepsi Negatif Tentang Perbankan Syariah:** Persepsi negatif tentang perbankan syariah, seperti pandangan bahwa produk syariah kurang kompetitif, rumit, atau kurang transparan dibandingkan produk konvensional, dapat mengancam Bank KB Bukopin Syariah (Muchlis, 2021). Persepsi ini dapat mengurangi minat nasabah untuk menggunakan layanan perbankan syariah, menyebabkan penurunan jumlah nasabah dan simpanan. Selain itu, jika nasabah atau calon nasabah merasa bahwa produk syariah tidak sesuai dengan kebutuhan atau ekspektasi mereka,

mereka mungkin akan beralih ke bank konvensional. Ini dapat menurunkan pangsa pasar Bank KB Bukopin Syariah dan mengurangi pendapatan. Persepsi negatif juga dapat memengaruhi citra bank, menurunkan kepercayaan dan loyalitas nasabah yang ada, serta membuat lebih sulit untuk menarik investor atau mitra strategis. Beberapa hal di atas turut disampaikan oleh responden yang merupakan karyawan Bank KB Bukopin Syariah, Shofiani Fajri, menyampaikan bahwa:

“Dari yang saya ketahui, banyak yang dapat menjadi ancaman Bank kita ini (Bank KB Bukopin Syariah), dari persaingan dengan Bank BUMN lainnya, lalu banyaknya aturan baru, kemudian perekonomian pasar yang menjadikan keuangan tidak stabil, lainnya ada Tingkat kepercayaan nasabah yang mungkin khawatir reputasi Bank kita kedepannya, apalagi jika tadi membahas produk iB Siaga merupakan tabungan yang belum populer, *itukan* tidak mudah memasarkannya *kalau dipikir pikir*” (Wawancara personal, Juli 2024).

Dengan memahami dan mengantisipasi ancaman-ancaman ini, Bank KB Bukopin Syariah dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memitigasi risiko dan menjaga kepercayaan nasabah serta stabilitas operasionalnya. Hal ini selaras dengan pernyataan dari (Batubara, 2023) yang menunjukkan pentingnya mengidentifikasi dan mengatasi ancaman untuk keberhasilan produk iB Siaga dan keseluruhan bisnis bank syariah.

4.2.2 Strategi Yang Diambil Oleh Pihak Bank KB Bukopin Syariah Dalam Meminimalisir Ketidakpuasan Nasabah

Untuk meminimalisir ketidakpuasan nasabah, Bank KB Bukopin Syariah telah menerapkan beberapa strategi yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah mereka. Beberapa strategi tersebut adalah:

1. Peningkatan Infrastruktur:

Peningkatan infrastruktur yang dilakukan Bank KB Bukopin Syariah antara lain adalah dengan menyediakan lebih banyak mesin ATM di lokasi strategis untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tunai. Hal ini diharapkan dapat mengurangi keluhan terkait keterbatasan jumlah ATM. Selain itu peningkatan

fasilitas di cabang-cabang bank turut dilakukan untuk memberikan layanan yang lebih nyaman dan efisien bagi nasabah. Responden yang merupakan karyawan Bank KB Bukopin, Nisrina, bahwa :

“Penyediaan tambahan mesin ATM di lokasi-lokasi strategis mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tunai. Langkah ini diharapkan dapat mengatasi keluhan terkait keterbatasan jumlah mesin ATM yang ada. Selain itu, peningkatan fasilitas di cabang-cabang bank KB Bukopin Syariah juga dilaksanakan untuk menyediakan layanan yang lebih nyaman dan efisien bagi nasabah”
(Wawancara personal, Juli 2024).

Peningkatan infrastruktur yang dilakukan oleh Bank KB Bukopin Syariah merupakan langkah strategis dalam memperbaiki pengalaman nasabah dan mengurangi keluhan terkait keterbatasan layanan. Penyediaan tambahan mesin ATM di lokasi-lokasi strategis dan peningkatan fasilitas di cabang-cabang bank bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan transaksi bagi nasabah. Hal ini sejalan dengan temuan dalam penelitian oleh (Masitoh et al., 2023), yang menyatakan bahwa peningkatan infrastruktur perbankan secara signifikan berkontribusi pada kepuasan nasabah dengan memudahkan akses layanan dan mengurangi ketidaknyamanan yang disebabkan oleh keterbatasan fasilitas. Dengan memperhatikan dan mengimplementasikan strategi peningkatan infrastruktur ini, Bank KB Bukopin Syariah tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar nasabah tetapi juga berpotensi meningkatkan loyalitas dan kepuasan nasabah secara keseluruhan

2. Pengembangan Layanan Digital

Bank KB Bukopin Syariah telah meluncurkan aplikasi mobile banking yang dilengkapi dengan fitur-fitur seperti *BI-Fast*, *top up*, dan layanan lainnya untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Bank KB Bukopin Syariah turut menyediakan layanan pelanggan melalui platform digital seperti *chatbots*, layanan pelanggan online, dan media sosial untuk memberikan solusi cepat atas masalah nasabah. Hal ini disampaikan oleh karyawan Bank KB Bukopin Syariah, Shofiani Fajri bahwa:

"Bank KB Bukopin Syariah telah meluncurkan aplikasi mobile banking yang dilengkapi dengan berbagai fitur, termasuk *BI-Fast*, *top up*, dan layanan tambahan lainnya, untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Selain itu, Bank juga menyediakan layanan pelanggan melalui platform digital seperti *chatbots*, layanan pelanggan online, dan media sosial, untuk memberikan solusi cepat atas masalah yang dihadapi nasabah" (Wawancara personal, Juli 2024).

Peluncuran aplikasi *mobile banking* yang komprehensif oleh Bank KB Bukopin Syariah, yang mencakup fitur-fitur seperti *BI-Fast*, *top up*, serta layanan pelanggan digital, merupakan langkah signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan perbankan. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus bergantung pada infrastruktur fisik seperti ATM atau cabang. Penelitian oleh sejalan dengan hasil penelitian Sihotang & Hudi, (2023), menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam perbankan, seperti aplikasi *mobile banking* dan platform layanan pelanggan digital, secara efektif meningkatkan kepuasan nasabah dengan menawarkan kemudahan akses dan dukungan yang responsif.

3. Peningkatan Keamanan Transaksi:

Peningkatan keamanan dilakukan dengan memberikan edukasi kepada nasabah Bank KB Bukopin Syariah mengenai cara menjaga keamanan akun mereka, seperti menggunakan PIN yang kuat dan waspada terhadap *phishing*. Pihak Bank KB Bukopin Syariah memberikan panduan mengenai cara memilih PIN yang sulit ditebak seperti kombinasi angka acak dan menghindari penggunaan informasi pribadi yang mudah diketahui orang lain.

Hal ini seperti yang disampaikan karyawan Bank KB Bukopin Syariah, Shofiani Fajri, menyampaikan bahwa:

"Setiap nasabah yang baru saja membuat Tabungan iB Siaga kami dari pihak Bank KB Bukopin Syariah tentu saja menyampaikan informasi bahwa pentingnya memilih atau membuat PIN agak tidak mudah diketahui orang lain" (Wawancara personal, Juli 2024).

Dari kutipan wawancara tersebut, jelas bahwa Bank KB Bukopin Syariah sangat memperhatikan keamanan akun nasabah mereka dengan memberikan panduan langsung mengenai praktik keamanan PIN. Strategi ini merupakan bagian dari upaya mereka untuk memastikan bahwa nasabah memahami pentingnya menjaga kerahasiaan PIN dan meningkatkan kesadaran mereka tentang risiko yang terkait dengan penggunaan informasi pribadi dalam konteks perbankan digital. Hal ini juga disampaikan oleh (Junaedi, 2018), *study* terdahulu yang menyatakan bahwa peluang keamanan rekening yang tinggi salah satunya adalah dengan memilih PIN yang kuat dan unik, yaitu kombinasi angka yang tidak mudah ditebak dan tidak terkait dengan informasi pribadi seperti tanggal lahir atau nomor telepon, PIN yang kuat sebaiknya terdiri dari angka acak dan tidak memiliki pola yang jelas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Bank KB Bukopin Syariah telah mengidentifikasi kekuatan seperti layanan yang ramah dan responsif, tetapi juga menghadapi kelemahan seperti keterbatasan mesin ATM dan biaya administrasi yang dianggap tinggi. Mereka melihat peluang dalam peningkatan minat terhadap produk syariah dan inovasi teknologi, namun harus mengatasi ancaman seperti persaingan ketat dengan bank konvensional dan fluktuasi ekonomi.
2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah, bank ini meningkatkan jumlah mesin ATM, memperbaiki fasilitas cabang, dan meluncurkan aplikasi *mobile banking* dengan berbagai fitur canggih. Langkah-langkah ini berhasil meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah, didukung oleh edukasi mengenai pentingnya keamanan PIN dan kewaspadaan terhadap *phishing*. Melalui strategi ini, Bank KB Bukopin Syariah tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah tetapi juga memperkuat posisinya di pasar perbankan syariah, meningkatkan loyalitas nasabah, dan mendukung pertumbuhan berkelanjutan.

5.2 Implikasi

Dari hasil penelitian dan pembahasan dalam implikasi sebelumnya telah dikemukakan oleh peneliti, maka saran yang direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya dan untuk perusahaan yaitu:

5.2.1 Implikasi Teoritis

Peningkatan infrastruktur, pengembangan layanan digital, dan peningkatan keamanan transaksi yang dilakukan oleh Bank KB Bukopin Syariah dapat memperkaya literatur mengenai strategi perbankan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung teori bahwa aksesibilitas dan kenyamanan fasilitas fisik, serta inovasi teknologi digital, secara signifikan berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas nasabah. Selain itu, edukasi nasabah tentang keamanan

transaksi menunjukkan pentingnya pemahaman nasabah terhadap risiko keamanan dalam perbankan digital, mendukung teori bahwa edukasi pelanggan adalah komponen penting dalam strategi keamanan perbankan.

5.2.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, langkah-langkah yang diambil oleh Bank KB Bukopin Syariah dapat diadopsi oleh bank lain untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Peningkatan jumlah mesin ATM di lokasi strategis dan perbaikan fasilitas cabang dapat langsung diterapkan untuk mengurangi keluhan nasabah terkait keterbatasan aksesibilitas. Pengembangan aplikasi mobile banking yang komprehensif dengan fitur-fitur canggih seperti *BI-Fast* dan *top-up* dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi, sehingga bank dapat meningkatkan daya saingnya di era digital. Selain itu, edukasi nasabah tentang pentingnya memilih PIN yang kuat dapat memperkuat keamanan transaksi, mencegah penipuan, dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, responden yang merupakan karyawan Bank KB Bukopin Syariah terkadang memberikan informasi yang kurang detail atau spesifik mengenai beberapa aspek operasional dan strategi bank. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam mendapatkan gambaran yang lengkap dan akurat hanya dari wawancara. Untuk mengatasi keterbatasan ini, peneliti harus mencari informasi tambahan melalui jurnal-jurnal terdahulu dan literatur terkait lainnya untuk memastikan keabsahan dan keakuratan data yang diperoleh.

Selain itu, keterbatasan lainnya adalah adanya kemungkinan bias dari responden yang mungkin cenderung memberikan informasi yang lebih positif tentang institusi tempat mereka bekerja. Oleh karena itu, penelitian ini diimbangi dengan analisis literatur dan studi-studi sebelumnya yang relevan untuk memberikan perspektif yang lebih obyektif dan komprehensif mengenai kinerja dan strategi Bank KB Bukopin Syariah. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan validitas temuan penelitian dan memberikan kontribusi yang lebih kuat terhadap pemahaman tentang strategi peningkatan kepuasan nasabah di perbankan syariah.

5.4 Rekomendasi Untuk Peneliti Selanjutnya

1. Memperluas Cakupan Responden:

Peneliti selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak responden dari berbagai tingkat dan departemen di Bank KB Bukopin Syariah. Ini akan memberikan perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai berbagai aspek operasional dan strategi bank.

2. Menggunakan Metode Triangulasi

Untuk meningkatkan validitas data, peneliti dapat menggunakan metode triangulasi dengan menggabungkan berbagai sumber data, seperti wawancara, survei, dan analisis dokumen internal bank. Ini akan membantu memastikan keakuratan dan keabsahan temuan penelitian.

3. Melakukan Studi Komparatif

Melakukan studi komparatif antara Bank KB Bukopin Syariah dan bank syariah lainnya dapat memberikan wawasan lebih mendalam tentang keunggulan dan kelemahan masing-masing institusi. Ini juga dapat membantu dalam mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diadopsi.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Jurnal

- Akbar, E. E. (2023). Restrukturisasi Pembiayaan Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan (JUMANAGE)*, 2(1), 152–157. <https://doi.org/10.33998/jumanage.2023.2.1.711>
- Ana, D. E., & Zunaidi, A. (2022). Strategi Perbankan Syariah Dalam Memenangkan Persaingan Di Masa Pandemi Covid-19. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 1(1), 167–188.
- Ardi, Tan, J., Juliana, S., Pramesthi, A. I., Saragih, R., & Widodo, M. (2023). Strategi bisnis hypermart di indonesia dalam masa perubahan perilaku konsumen ke online. *Business Analytics and Artificial Intelligence for Supporting Business Sustainability*, 617–627.
- Aulia, S., Fitriany, Anggraita, V., & Arywanti. (2023). Motivasi Ikut Pendidikan Profesi Akuntansi dan Menjadi Akuntan Publik: Studi Empiris pada Mahasiswa S1 Akuntansi. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 8(1), 1–18. <https://doi.org/10.31942/ce.v8i1.8394>
- Batubara, N. A. (2023). Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Siaga Bisnis PT. Bank KB Bukopin Syariah Kantor Cabang Medan dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah. *BISMA : Business and Management Journal*, 1(01), 72–79. <https://doi.org/10.59966/bisma.v1i01.170>
- Catherine, Mirabelle, E., Ghandi, Novita, Lux Shandova Manalu, T., & Ervina, V. (2024). Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen Perbandingan Instrumen Pembiayaan Bank Mega Syariah: Mudharabah, Musyarakah, Ijarah, Istisna, dan Murabahah. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3 (1)(1), 171–179. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i1.2026>
- Entaresmen, R. A., & Pertiwi, D. P. (2017). Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan Produk Tabungan Ib Hasanah Di Pt. Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Jakarta Barat. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 9(1), 53–74. <https://doi.org/10.25105/jmpj.v9i1.1416>
- Erdawati, L., Sitorus, Y. L., & ... (2024). Analisis Yuridis Terhadap Sistem Perbankan Syariah Yang Menerapkan Prinsip Riba Dalam Praktiknya. *SYARIAH: Jurnal Ilmu ...*, 1(4), 119–125. <http://jurnalisticomah.org/index.php/syariah/article/view/1464>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1>
- Gunawan, A., Mulyono, R. H., & Sumantri, C. (2017). Identifikasi Ukuran Tubuh dan Bentuk Tubuh Domba Garut Tipe Tangkas , Tipe Pedaging dan Persilangannya Melalui Pendekatan Analisis Komponen Utama. *Animal Production*, 11(1).
- Irsyad, F. R., Siregar, F. A., Marbun, J., & Hasyim. (2021). Menghadapi Era Baru : Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perubahan Pasar Dan Teknologi Di Indonesia. *Transformasi: Journal of Economics and Business Management*, 3(2), 1–18.
- Ismulyaty, S., Roni, M., Lampung, K. B., Tengah, L., & Tengah, L. (2022). ditolak. Begitu juga kepuasan nasabah berpengaruh signifikan secara persial

- terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking pada Bank Syariah Indonesia Cabang Kalirejo, yang dibuktikan dengan nilai t. *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75.
- Jaelani, & Purnama, K. D. (2022). MANAJEMEN BIAYA DAN KINERJA STRATEGIS DALAM SUPPLY. *Jurnal Mahasiswa*, 4(1), 92–118.
- Junaedi, D. I. (2018). Peluang Keamanan Password dalam Transaksi Perbankan. *Infoman's*, 12(1), 25–33. <https://doi.org/10.33481/infomans.v12i1.47>
- L, I. (2019). EVALUASI DALAM PROSES PEMBELAJARAN. *Evaluasi Dalam Proses Pembelajaran*, 9(2), 344.
- Masitoh, N., Rosidah, E., Kurniawati, A., & Siliwangi, U. (2023). *BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan PENGARUH LAYANAN DIGITAL BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK*. 4(Februari), 11–16.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *JURNAL ILMIAH KESEHATAN MASYARAKAT: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151. <https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3.102>
- Melis. (2016). TINGKAT KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PALEMBANG. *Islamic Banking*, 2(1), 39–48.
- Muchlis, M. (2021). Persepsi Nasabah Terhadap Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 7(03), 1793–1798.
- Nainggolan, A. (2018). Competitive Advantage dan Upaya Meningkatkan Laba Perusahaan. *Jurnal Manajemen*, 4(1), 1–14.
- Ni Wayan Sri Widari, & Dewi, L. G. K. (2022). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Literasi Keuangan dan Suku Bunga Terhadap Minat Menabung Pada Koperasi Dana Karya SariDesa Adat Bugbug. *Vokasi : Jurnal Riset Akuntansi*, 10(02), 170–177. <https://doi.org/10.23887/vjra.v10i02.50923>
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 8(2), 177–1828. <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16/>
- Nurjannah, D., & Mashuri. (2020). ANALISIS SWOT SEBAGAI STRATEGI. *Jurnal Perbankan Syariah*, 1(1), 97–112.
- Pratiwi, nuning. (2017). Penggunaan Media Video Call dalam Teknologi Komunikasi. *Jurnal Ilmiah DInamika Sosial*, 1, 213–214.
- Prayogi, O. (2024). Peran Kritis Manajemen Keuangan dalam Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 31–44.
- Putra, H. R., & Andjarwati, A. L. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 220–227.
- Putra, I. G. N. A. B. (2017). Analisis SWOT Sebagai Strategi Meningkatkan Keunggulan Pada UD. Kacang Sari di Desa Tamblang. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 9(2), 397–407.
- Rahima, A., & Sapitri, W. (2024). Penerapan manajemen risiko kredit macet pada swamitra binaan KB Bukopin Yogyakarta. *Jurnal Kebijakan Ekonomi Dan Keuangan*, 2(2), 156–164. <https://doi.org/10.20885/jkek.vol2.iss2.art6>
- Ramadhan, A. (2023). Analisis Swot Dalam Pengoptimalan Peluang Pasar Terhadap Tujuan Suatu Perusahaan. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*,

- 1(2), 62–69.
- Remus, S. P. (2015). Penerapan SWOT Sebagai Dasar Penentuan Strategi Pemasaran Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kabanjahe. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 1(2), 1–17.
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Riyanto, S., Marlina, E., Subagyo, H., Triasih, H., & Yaman, A. (2020). Metode Penilaian Kualitas Data Sebagai Rekomendasi Sistem Repositori Ilmiah Nasional. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 41(1), 11. <https://doi.org/10.14203/j.baca.v41i1.544>
- Saadah, M., Prasetyo, Y. C., & Rahmayati, G. T. (2022). Strategi Dalam Menjaga Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif. *Al-'Adad: Jurnal Tadris Matematika*, 1(2), 54–64. <https://doi.org/10.24260/add.v1i2.1113>
- Sari, M. S., & Zefri, M. (2019). Pengaruh Akuntabilitas, Pengetahuan, dan Pengalaman Pegawai Negeri Sipil Beserta Kelompok Masyarakat (Pokmas) Terhadap Kualitas Pengelola Dana Kelurahan Di Lingkungan Kecamatan Langkapura. *Jurnal Ekonomi*, 21(3), 311.
- Sari, R. Y., Rusdinal, & Anisah. (2024). Analisis Swot Sebagai Alat Penting Dalam Proses Perencanaan Strategis Organisasi Non-Profit. *Jurnal Niara*, 17(1), 87–97.
- Setiady, T. (2015). Pembiayaan Murabahah Dalam Perspektif Fiqh Islam, Hukum Positif Dan Hukum Syariah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 8(3), 517–530. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v8no3.311>
- Severesia, C., & Juliana, R. (2022). Pengaruh Ketidakpastian Kebijakan Ekonomi Terhadap Pengambilan Risiko Perusahaan di Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 10(3), 491–502. <https://doi.org/10.17509/jrak.v10i3.43857>
- Sihotang, L., & Hudi, I. (2023). Penerapan m-banking dalam meningkatkan jasa, layanan perbankan di bank rakyat indonesia kantor cabang pekanbaru sudirman. 4(2), 106–114.
- Sitepu, N. I. (2017). PERAN BANK SYARIAH DALAM PENGENDALIAN HARGA (Studi Analisis Terhadap Perbankan Syariah di Indonesia). *Jurnal Perspektif Ekonomi Darussalam*, 1(1), 55–74. <https://doi.org/10.24815/jped.v1i1.6520>
- Sudiarta, I. G. M., & Dewi, C. I. A. K. (2018). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 7(8), 4539–4569.
- Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 53–61. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60>
- Utami, S. H., Yunimar, Aziz, Z., & Prawira, A. (2020). Upaya Costumer Service Bank Syariah Bukopin Cabang Pembantu Payakumbuh Dalam Melayani Keluhan Nasabah. *El-Kahfi | Journal of Islamic Economics*, 1(01), 1–8. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v1i01.25>
- Vivi, O., Widiastuti, T., & Suhaji. (2021). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. 23(1).
- Wahyudi, B., Umiyarzi, E., & Mapaza, G. (2022). Kepuasan Nasabah terhadap

- kualitas pelayanan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Unit Tanjung Batu Cabang Kayu. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 2(2), 103–112.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Winarso, W. (2014). Membangun Kemampuan Berfikir Matematika Tingkat Tinggi Melalui Pendekatan Induktif, Deduktif Dan Induktif-Deduktif Dalam Pembelajaran Matematika. *Eduma : Mathematics Education Learning and Teaching*, 3(2). <https://doi.org/10.24235/eduma.v3i2.58>
- Yulianti, R., & Hamdiah, C. (2023). Analisis Swot Kesiapan Strategi Account Officer Dalam Implementasi Pembiayaan Bank Aceh Syariah. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 9(5), 1838–1846. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v9i5.1480>

LAMPIRAN

KUESIONER WAWANCARA

Evaluasi Perkembangan Produk Tabungan iB Siaga Bank KB Bukopin Syariah

Bagian I: Informasi Responden

1. Nama: _____
2. Jabatan/Posisi: _____
3. Lama Menjadi Nasabah Bank KB Bukopin Syariah:

Bagian II: Layanan dan Kepuasan Nasabah

1. Pelayanan Bank

- Bagaimana Anda menilai keramahan dan responsivitas petugas Bank KB Bukopin Syariah? Apakah Anda merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?
- Apakah Anda pernah mengalami masalah dalam berkomunikasi atau mendapatkan bantuan dari petugas bank? Jika iya, tolong jelaskan.

2. Produk Tabungan iB Siaga

- Apa yang membuat Anda memilih produk Tabungan iB Siaga di Bank KB Bukopin Syariah?
- Bagaimana pendapat Anda tentang fitur-fitur yang ditawarkan oleh produk Tabungan iB Siaga? Apakah sudah sesuai dengan kebutuhan Anda?
- Apakah Anda merasa biaya administrasi yang dikenakan pada Tabungan iB Siaga sesuai dengan manfaat yang Anda terima?

3. Infrastruktur dan Aksesibilitas

- Bagaimana pengalaman Anda dalam mengakses ATM Bank KB Bukopin Syariah? Apakah Anda merasa jumlah mesin ATM yang tersedia sudah cukup?
- Apakah Anda pernah mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi tunai atau non-tunai? Jika iya, tolong jelaskan.

4. Layanan Digital

- Apakah Anda menggunakan layanan mobile banking dari Bank KB Bukopin Syariah? Jika iya, bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakannya?
- Apakah Anda merasa layanan digital yang disediakan oleh Bank KB Bukopin Syariah sudah memadai? Apa yang bisa ditingkatkan?

5. Keamanan Transaksi

- Seberapa penting bagi Anda keamanan dalam melakukan transaksi perbankan?
- Apakah Bank KB Bukopin Syariah memberikan informasi yang cukup mengenai cara menjaga keamanan akun Anda?
- Apakah Anda pernah merasa khawatir tentang keamanan transaksi Anda di Bank KB Bukopin Syariah? Tolong jelaskan.

Bagian III: Persepsi dan Harapan

1. Kelemahan dan Ancaman

- Menurut Anda, apa saja kelemahan dari produk Tabungan iB Siaga atau layanan yang diberikan oleh Bank KB Bukopin Syariah?
- Apakah Anda melihat adanya ancaman yang dapat mempengaruhi pengalaman Anda sebagai nasabah? Misalnya, persaingan dengan bank lain atau perubahan regulasi.

2. Peluang dan Inovasi

- Apa peluang yang Anda lihat untuk perbaikan atau pengembangan produk Tabungan iB Siaga di masa depan?
- Apakah ada fitur atau layanan baru yang Anda harapkan dapat ditambahkan oleh Bank KB Bukopin Syariah?

3. Harapan Umum

- Apa harapan Anda terhadap Bank KB Bukopin Syariah dalam meningkatkan kepuasan Anda sebagai nasabah?
- Apakah ada saran atau masukan yang ingin Anda berikan untuk perbaikan layanan Bank KB Bukopin Syariah?

LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup

Nama Lengkap : Septiana Dewi Lestari
NIM : 20213061
Angkatan : 2020
Program Studi : D4 Analisis Keuangan
Fakultas / Sekolah : Bisnis dan Ekonomi, Universitas Islam Indonesia
Tempat, Tanggal, Lahir : Bantul, 10 September 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
No. Telp : 082139703690
Email : septianadewi3090@gmail.com
Alamat : Kalangan RT 02 Bangunjiwo, Kasihan, Bantul
Penghargaan : Sertifikat Customer Service Bank
Sertifikat Salles Funding
Sertifikat Panitia UBC
Sertifikat Panitia Semata
Sertifikat Panitia RAT Koperasi Mahasiswa UII
Sertifikat Magang Bidang PSDA Koperasi Mahasiswa UII
Pengalaman : Koperasi Mahasiswa
Organisasi / Panitia UII Badminton Competition (UBC) 2023
Kegiatan Kampus : Panitia Semata 2022
Panitia RAT Koperasi Mahasiswa UII
Dosen Pembimbing Akademik : Rizqi Adhyka Kusumawati, S.E., MBA.

LAMPIRAN

Surat Keterangan Magang


PT BANK KB BUKOPIN SYARIAH
Kantor Cabang Yogyakarta
Jl. MT. Haryono No. 7 Yogyakarta
T (0274) 387 713, (0274) 373 832 (Hunting)
F (0274) 388 938

SURAT KETERANGAN
Nomor : 191/PIM-YGY/VI/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Prihatama Oktoviano
Jabatan : Sumber Daya Insani Cabang

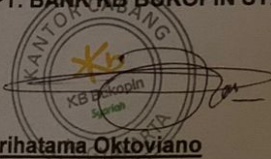
Menerangkan bahwa :

Nama : Septiana Dewi Lestari
NIM : 20213061
Perguruan Tinggi : Universitas Islam Indonesia
Jurusan : Analisis Keuangan

Benar telah melaksanakan kegiatan Magang pada PT. BANK KB BUKOPIN SYARIAH terhitung sejak 18 September 2023 - 18 Maret 2024 di kantor Cabang Yogyakarta.

Demikian agar surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Juni 2024
PT. BANK KB BUKOPIN SYARIAH


Prihatama Oktoviano
Sumber Daya Insani

LAMPIRAN

Dokumentasi



Wawancara dengan Frontliner KB Bukopin Syariah a.n Nisrina



Wawancara dengan Frontliner KB Bukopin Syariah a.n Shofiani Fajri



Wawancara dengan Pengguna Tabungan iB Siaga KB Bukopin Syariah a.n
Juma'ati



Wawancara dengan Pengguna Tabungan iB Siaga KB Bukopin Syariah a.n Nidya
Khoirunisa Hakim



Wawancara dengan Pengguna Tabungan iB KB Bukopin Syariah Siaga a.n Rurry Gustika