

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Sejarah Bank Jatim Syariah

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan pemerintah daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30

Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Provinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999 dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta no. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathih Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM

berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02. tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang-Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 tahun 2012 tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai prinsip dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintas provinsi Jawa Timur. Bank memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia (“BI”) No. 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990.

Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas utama bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya

dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

### **Visi dan Misi**

Visi:

- a. Menjadi “Bank Regional Terbaik”

Misi:

- a. Meningkatkan pangsa pasar;
- b. Meningkatkan profesionalisme, memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar;
- c. Memberikan nilai yang optimal bagi Pemangku Kepentingan (*stake holder*) dan Pemegang Saham (*share holder*);
- d. Memfasilitasi pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah;
- e. Mendorong pertumbuhan ekonomi Jawa Timur.

### 2. Letak Geografis Objek Penelitian

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang terletak pada sebuah ruko di Jl. Diponegoro No. 50 Kota Kediri, lebih tepatnya pada titik  $7^{\circ}48'38.8''S$   $112^{\circ}00'35.3''E$ . Sebelah Barat Kantor Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terdapat Kantor PT. ABC Multifinance dan sebelah Timur kantor Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terdapat kantor PT. Bank Bukopin, Tbk.

### 3. Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut dengan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi. Adapun struktur organisasi pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai berikut:



#### 4. Teknologi Informasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

##### a. Anjungan Tunai mandiri (ATM)

“Satu Kartu untuk Semua” merupakan slogan yang digunakan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam penggunaan kartu ATM. Kartu ATM Bank Jatim Cabang Syariah Kediri tidak mengenakan biaya atas transaksi tarik tunai di ATM berlogo PRIMA dan ATM BERSAMA. Kartu ATM dapat digunakan untuk transaksi tarik tunai, transfer, cek saldo dan pembayaran: Telkom, PBB, HP, SPP dan pembelian pulsa. Kartu ATM juga dapat juga digunakan untuk berbelanja di *merchant-merchant* yang berlogo PRIMA DEBIT dan DEBIT BCA.

Mesin ATM Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat digunakan untuk kartu ATM bank lain yang tergabung dalam jaringan ATM PRIMA : BCA, BII, PERMATA, ACBC NISP, MEGA, dll. ATM BERSAMA: MANDIRI, BNI 46, CIMB NIAGA, HSBC, PANIN, DANAMON, dll.

##### 1) Jaringan MEPS (*Malaysian Electronic Payment System*)

ATM Bank Jatim Cabang Syariah Kediri juga dapat dipakai untuk melakukan penarikan tunai di negara Malaysia di seluruh terminal ATM Bank-bank yang tergabung dalam MEPS dan berlogo BANKCARD.

Anggota MEPS diantaranya:

##### 1. Malayan Banking Berhad

2. Affin Bank Berhad
3. Hong Leong Bank Berhad
4. AMBank Berhad
5. RHB Bank Berhad
6. Bank Islam (M) Berhad
7. CIMB Bank Berhad
8. Bank Rakyat
9. EON Bank Berhad
10. Bank Jatim

2) ADM (*Automatic Deposit Machine*)

ADM adalah mesin penerima setoran uang kertas yang tergabung dengan rekening Tabungan Simpeda, Siklus dan Tabunganku. ADM memiliki ketentuan yakni uang yang dapat disetorkan melalui ADM adalah lembaran 10.000, 20.000, 50.000 dan 100.000.

b. Internet Banking

**Bankjatim internet banking** adalah salah satu *electronic channel (e-channel)* yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui media internet yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja.

Keuntungan **bankjatim internet banking**:

- 1) Mudah dioperasikan
- 2) Aman bertransaksi karena dilengkapi dengan Token PIN

**bankjatim**



- 3) Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas
- 4) Lebih praktis, tanpa harus ke ATM atau kantor bank
- 5) Tarif murah dan kompetitif

Token PIN **bankjatim** *internet banking* adalah alat pengamanan tambahan untuk transfer finansial pada **bankjatim** *internet banking*. Token PIN **bankjatim** berfungsi untuk menghasilkan PIN yang selalu berganti (PIN Dinamis) untuk setiap kali nasabah melakukan transaksi finansial. PIN **bankjatim** digunakan sebagai otentikasi transaksi pada saat nasabah mengeksekusi transaksi, sedangkan untuk *login* tetap menggunakan USER ID dan Token PIN *internet banking*. Satu nomor ID Nasabah hanya *link* ke satu nomor serial Token PIN **bankjatim**.

c. *Mobile Banking*

*Mobile Banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri merupakan salah satu *e-channel* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan mengirimkan perintah melalui koneksi Paket Data. Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas. Cukup dengan *download* dan *install* aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim. Aktivasi dapat langsung dilakukan melalui aplikasi *Mobile Banking* Bank Jatim tanpa perlu datang ke cabang/ATM. Syarat untuk registrasi dengan menjadi

pengguna *SMS Banking* Bank Jatim. *Mobile Banking* Bank Jatim menyediakan informasi lebih lengkap mengenai rekening serta produk perbankan Bank Jatim. Aplikasi Bank Jatim *Mobile Banking* dapat menyimpan transaksi yang sering digunakan oleh pengguna sehingga memberikan kemudahan pada pengguna di dalam mengakses kembali transaksi tersebut.

*Mobile Banking* Bank Jatim tersedia pada platform smartphone Android, iOS dan Blackberry. Berbeda dengan *SMS Banking* Bank Jatim yang menggunakan SMS (*Short Message Service*), smartphone cukup terhubung dengan internet untuk dapat menikmati layanan *Mobile Banking* Bank Jatim. Beberapa macam layanan perbankan seperti pembayaran PDAM, pajak PBB, Telkom dan Tagihan Pasca Bayar, TV berlangganan, Kartu Kredit Citibank, tagihan Multi Finance, Terminal Peti Kemas, pembayaran SPP, pembelian tiket pesawat (Garuda Indonesia dan Lion Air), tiket kereta Api, serta pembelian pulsa, transfer antar Bank dan sesama Bank Jatim, notifikasi transaksi dan nontransaksi dan notifikasi tagihan Handphone pasca bayar, informasi suku bunga, saldo serta mutasi rekening.

d. *SMS Banking*

**Bankjatim** *SMS Banking* adalah salah satu *electronic channel (e-channel)*, yang memungkinkan Bank memberikan layanan kepada nasabahnya melalui *mobile phone* dengan

menggunakan layanan pesan singkat (*short messaging service/ SMS*), baik menggunakan *plan-text mode*, maupun *apps mode*.

Keuntungan menggunakan *SMS Banking* Bank Jatim Cabang Syariah Kediri antara lain:

- 1) Mudah untuk dioperasikan
- 2) Keamanan terjamin karena mendapatkan *Telephone Identification Number (TIN)*
- 3) Lebih praktis tanpa perlu harus ke ATM atau kantor bank
- 4) Layanan transaksi perbankan yang dapat diakses kapanpun, dimanapun dengan jangkauan luas
- 5) Dapat dioperasikan melalui USSD \*141\*3366# (XL, Indosat dan Telkomsel)

Aplikasi **bankjatim SMS Banking** dilengkapi dengan sistem pengaman melalui penggunaan *Username* dan *Password* yang hanya dapat diakses oleh masing-masing pengguna. Selain itu, aplikasi **bankjatim SMS Banking** dapat menyimpan transaksi yang sering digunakan oleh pengguna sehingga memberikan kemudahan pada pengguna dalam mengakses kembali transaksi tersebut.

e. *Virtual Account*

Bank Jatim *Virtual Account* merupakan nomor identifikasi khusus yang diperuntukkan mitra bisnis nasabah sebagai alat transaksi pembayaran mitra bisnis kepada nasabah. Dimana setiap setoran terhadap Bank Jatim *Virtual Account*,

sistem secara otomatis membuka ke Rekening Utama dengan mencantumkan data Nomor dan Nama rekening Virtual.

Keuntungan yang dapat dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *Virtual Account* antara lain:

- 1) Membantu nasabah dalam rekonsiliasi hasil penjualan agar berjalan cepat dan efisien
- 2) Untuk penyederhanaan dan efisiensi pengelolaan rekening pendapatan nasabah
- 3) Bagi mitra bisnis nasabah diberi pilihan untuk dapat menggunakan akses melalui berbagai Channel Bank Jatim
- 4) Nasabah dapat merekonsiliasi hasil pembayaran tagihan dengan cepat dan akurat
- 5) Mempermudah dan mempercepat proses tagihan ataupun setoran hasil penjualan nasabah dari pelanggan/mitra bisnis ke dalam rekening nasabah
- 6) Waktu implementasi yang relatif singkat
- 7) Hasil transaksi dapat dilihat secara online melalui aplikasi *Bankjatim Customer self Service (CSS)* atau *Bank Jatim Internet Banking Corporate*
- 8) Mitra bisnis nasabah tidak diharuskan memiliki rekening di Bank Jatim
- 9) Memastikan kebenaran informasi (identitas pembayaran) yang masuk ke rekening perusahaan

10) Nomor Virtual bisa menjadi nomor identitas bagi mitra perusahaan

f. Kartu Bank Jatim Flazz

Bank Jatim Flazz adalah kartu prabayar multifungsi yang menggunakan teknologi RFID sehingga transaksi menjadi lebih cepat dan nyaman. Hasil kerjasama Co Branding dengan BCA. Cara penggunaan kartu Flazz ini dengan cara meletakkan kartu Bank Jatim Flazz pada Reader saat bertransaksi. Apabila transaksi berhasil, struk akan tercetak dan saldo dalam kartu akan berkurang sejumlah nilai transaksi.

Karakteristik kartu Bank Jatim Flazz ini sesuai dengan ketentuan BI dimana kartu ini bukan merupakan simpanan sebagaimana dalam undang-undang perbankan, sehingga dana yang tersimpan pada kartu ini tidak dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Apabila kartu ini hilang, maka dana yang tersimpan dalam Kartu Bank Jatim Flazz tersebut tidak dapat dikembalikan.

Pengakhiran penggunaan Kartu Bank Jatim Flazz dapat dilakukan oleh pemegang kartu dengan menyerahkan Kartu Bank Jatim Flazz ke Kantor Cabang Bank Jatim tertentu dan sisa dana pada kartu ini akan ditransfer ke rekening Bank Jatim yang telah ditunjuk oleh pemegang kartu atau secara tunai selambat-lambatnya 14 hari kerja sejak pengaduan diajukan.

g. Kartu PNS Elektronik (KPE)

Kartu Pegawai Negeri Sipil yang dilegitimasi oleh peraturan Kepala BKN Nomor 7 Tahun 2008, dapat dipergunakan sebagai kartu identitas PNS dan Penerimaan pensiun PNS serta untuk pelayanan di bidang kepegawaian, pengendalian data kepegawaian serta perbankan. Bank Jatim mempersembahkan berbagai fasilitas pendukung guna memaksimalkan fungsi KPE untuk aktifitas perbankan.

Fungsi dan Layanan antara lain :

- 1) SIN ( *Single Identity Number* ) fungsi KPE sebagai SIN dari Pegawai Negeri RI
- 2) *Time Attendant* sebagai kartu absensi otomatis
- 3) *Asurance Card* sebagai ID anggota asuransi
- 4) ATM Card sebagai kartu ATM dan Debit

Fungsi perbankan antara lain :

- 1) KPE berfungsi sebagai kartu ATM Bank Jatim yang memiliki layanan yang sama dengan nasabah Bank Jatim meliputi :
  1. Informasi saldo
  2. PIN ATM
  3. Penarikan uang tunai dari rekening tabungan melalui ATM Bank Jatim, ATM Bersama, ATM Prima
  4. Transfer uang antar rekening Bank Jatim
  5. Transaksi pembayaran tagihan (*e-payment*)

6. Alat pembayaran di merchant-merchant yang berlogo Prima Debit.

h. *E-Samsat* Jatim

*e-samsat* Jatim adalah layanan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui *e-channel* Bank yaitu : ATM, Teller, PPOB, Mobile Banking dan Internet Banking.

Manfaat dari *e-samsat* Jatim antara lain :

- 1) Menghindari bertemunya Wajib Pajak dengan Petugas Pajak, sehingga dapat meminimalisir terjadinya resiko.
- 2) Proses dapat dilakukan selama 24 jam disemua tempat yang terhubung dengan internet.
- 3) Menambah pilihan pembayaran pajak bagi wajib pajak.
- 4) Mendekatkan layanan kepada masyarakat.
- 5) Menghindari keterlambatan wajib pajak bayar pajak/menghindari denda pajak.
- 6) Memberikan hak kepada wajib pajak untuk membayar pajak sampai dengan batas laku masa pajaknya hingga pukul 24.00.
- 7) Mengurangi antrian pada Kendaraan Bermotor Samsat karena wajib pajak datang ke Samsat hanya untuk proses pengesahan dan pengambilan nota pembayaran.
- 8) Efisiensi tenaga kerja

9) Memberikan kenyamanan kepada wajib pajak pada saat membayar pajak, karena tidak menggunakan uang tunai.

#### 5. Jumlah Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Jumlah nasabah Pembiayaan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pada periode 31 Desember 2017 didapati data sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

#### **Jumlah Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri**

<b>Tahun 2016</b>	<b>Tahun 2017</b>	<b>Tahun 2018</b>
9.839	15.003	19.659

\*Sumber: Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dari tahun 2016 hingga tahun 2018 mengalami peningkatan. Tahun 2016 jumlah nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebanyak 9.839 orang. Di tahun 2017 jumlah nasabah baru Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengalami peningkatan sebanyak 5.164 orang sehingga jumlah nasabah secara keseluruhan di tahun 2017 menjadi 15.003 orang. Di tahun 2018, jumlah nasabah baru Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengalami peningkatan sebanyak 4.656 orang sehingga jumlah nasabah secara keseluruhan di tahun 2018 menjadi 19.659 orang. Jumlah nasabah baru di tahun 2018 ini sedikit mengalami penurunan dibanding tahun 2017.



## **B. Temuan Penelitian**

Hasil wawancara dengan bagian pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, nasabah Bank Jatim Syariah dan nasabah Bank lain.

### **1. Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri**

#### **a. Penerapan strategi pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan menggunakan teknologi informasi**

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri nampaknya tidak mau kalah dengan Bank Syariah lainnya dalam hal pemanfaatan teknologi informasi untuk memasarkan produknya dan upaya memfasilitasi nasabahnya. Alasannya, wajib bagi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan layanan yang terbaik dan tentunya mudah serta sesuai dengan syariah bagi para nasabahnya. Selain itu, ketatnya persaingan saat ini membuat Bank Jatim Cabang Syariah Kediri harus mampu berinovasi dalam mengembangkan teknologi yang digunakan dengan memperhatikan kemudahan dan keefisiensinya.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam mencapai tujuannya tersebut harus mampu memanfaatkan dengan baik perkembangan teknologi informasi saat ini untuk menciptakan strategi dalam memasarkan produk-produknya dan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabahnya. Mengingat semakin banyaknya masyarakat yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk melakukan berbagai aktifitas. Seperti transfer, melakukan transaksi jual beli, cek saldo, dan lain-lain.

Dalam melakukan strategi meningkatkan jumlah nasabah dengan memanfaatkan teknologi informasi, langkah yang dilakukan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah dengan mengetahui terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan nasabah pada era teknologi ini, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Andri selaku bagian marketing Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai berikut :

*”Dengan mengetahui terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan nasabah. Semisal dana, pasti orang kalau menyimpan inginnya yang pertama aman, kemudian dalam setiap transaksi mudah dan untuk transaksinya pun mereka bisa memantau”<sup>56</sup>*

Menurut pak Andri aman yang dimaksud disini setiap bank pasti akan mengupayakan yang paling utama mengenai *safety*, karena bank itu dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) sehingga dana masyarakat yang ada di bank dipastikan aman. Seperti pernyataan beliau sebagai berikut:

*“Kalau untuk aman ya memang kita harus menyatakan kalau bank kita itu aman, karena bank kita itu dijamin oleh LPS. LPS itu “Lembaga Penjamin Simpanan” dan itu pun jadi misalnya... jadi kalau diperbankan kita sudah dijamin ke LPS, jadi semisal uangnya jenengan itu kalau seandainya ada apa-apa itu pasti sudah ada yang menjamin jadi seperti itu, jadi dari orang itu gak kan ada nih yang simpan pinjam tapi gak di cover sama LPS kayak penyimpanan itu gak di cover sama LPS jadi mereka pun kalau seandainya ada apa-apa misalnya nih perbankannya ini mengalami kebangkrutan, otomatis yang sudah nabung atau apapun itu bisa mengklaim kan uangnya, dia punya buku tabungan dan lain-lain bisa dilaporkan ke LPS itu tadi. Semua perbankan itu rata-rata harus dijamin sama LPS, kalau gak dijamin sama LPS ya orang pasti gak berani naruh uangnya itu”.<sup>57</sup>*

---

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 20.00 WIB

Ibu Ayu yang juga merupakan staf marketing Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menambahkan bahwa selain melakukan kegiatan pemasaran kepada yang sudah menjadi nasabah, pihak marketing juga melakukan jemput bola kepada calon nasabahnya, sebagaimana yang telah dijelaskan berikut ini:

*“Terus ini mbak kita juga ada misalkan sosialisasi, biasanya ada car free day satu bulan sekali, terus kita marketingnya kan ndak cuma nasabah yang minta, kita juga ke instansi. Kita yang melakukan penawaran terkait produknya Bank Jatim Syariah”.*<sup>58</sup>

Seperti yang telah dijelaskan mengenai strategi jemput bola, cara yang dilakukan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam pemanfaatan teknologi informasi adalah dengan menggunakan marketing tool dalam melakukan kegiatan pemasarannya. Bagian pemasar akan melakukan sosialisasi secara *face to face* kepada nasabahnya, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Ayu selaku bagian marketing Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai berikut :

*“Kalau untuk marketing kita ada marketing tool, jadi kita pakai tablet di dalamnya ada produk-produk Bank Jatim Syariah. Nanti kalau kita mau menjelaskan ke nasabah biasanya kita pakai marketing tool itu. Kita menjelaskan ke nasabah selain face to face juga dengan sosialisasi ke ruangan”.*<sup>59</sup>

Kemudian peneliti menanyakan soal pemahaman calon nasabah ataupun nasabah ketika pihak pemasar melakukan

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

pemasarannya dengan menggunakan *Marketing Tool* dalam mensosialisasikan produk Bank Jatim Syariah, ketika menggunakan media berupa *Marketing Tool* dapatkah menjamin nasabah memahami apa yang pihak pemasar jelaskan. Kemudian Pak Andri memaparkan jawabannya sebagai berikut:

*“Selama orang itu tertarik, kita itu kan kalau menawarkan sesuatu itu kan harus yang semenarik mungkin to agar orang itu tertarik ya kan? kan gak mungkin ketika kita menawarkan “ee brosur-brosur” orang kan kadangkan yo gak mau to melihat. Tapi kalau orangnya datang ke kita kemudian kita “ini pak, ini-ini-ini, seperti ini, modelnya seperti ini” kan orang lebih tertarik. Jadi kalau semisal apalagi orang bisa langsung melihat ini produknya ini, sebenarnya hanya sebagai alat bantu aja. Secara gak langsung itu agar lebih menarik aja. Cuma ada lagi kalau nanti semisalnya selain kalau yang perbankan yang lainnya kita sih kemungkinan arahnya kesitu kemungkinan. Kan ada nih misalnya selain marketing tool ada juga untuk orang mau ngisi aplikasinya itu kan sekarang bisa yang kayak misalnya di perbankan lainnya sebelum dia ke CS dia mungkin sambil menghemat waktunya dan dia menunggu itu kan biasanya ada cara pengisiannya semisal lewat, kita isi dulu di Tab kita sediakan Tab kan bisa ngisi dulu”.*<sup>60</sup>

Menurut beliau *Marketing Tool* memang tidak menjamin seseorang memahami isi dari apa yang disampaikan, namun penggunaan *Marketing Tool* dapat membantu para pemasar untuk menyampaikan produk bank, karena isi dari *Marketing Tool* yang sengaja dibuat menarik dapat menjadi perhatian para calon nasabah maupun nasabah. Selain dengan cara penyampaian yang menarik, faktor dari calon nasabah maupun nasabah akan lebih tertarik jika mereka memang benar-benar memiliki ketertarikan dengan suatu

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

produk yang ingin mereka gunakan, menurut pak Andri hal ini akan sangat membantu nasabah untuk memahaminya.

Selain itu cara agar nasabah memahami tentang berbagai teknologi yang digunakan Bank Jatim Syariah dan mengetahui produk-produknya. Nasabah akan diberikan fasilitas berupa *Tab* yang sengaja diletakkan didekat ruang tunggu, sehingga saat nasabah menunggu nomor antrian, mereka dapat melihat informasi apa saja yang Bank Jatim Syariah miliki untuk nasabah.

Selain itu Ibu Ayu juga menjelaskan mengenai bagaimana fasilitas-fasilitas IT yang ada di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat diperoleh oleh nasabahnya, seperti yang dilakukan saat melakukan kegiatan pemasaran, sebagai berikut :

*"Kalau untuk aplikasi, bisa di download di play store atau di App store terkait dengan E-Banking, SMS Banking kayak gitu, ada juga I-Banking. Mungkin kalau di bank lain sebutannya beda. Jadi kalau di kami kalau I-Banking itu yang pakai token mbak. Kalau M-Banking by data, SMS Banking pakai pulsa".<sup>61</sup>*

Hal tersebut senada dengan penjelasan dari bapak Andri terkait fasilitas IT yang ada pada Bank Jatim Syariah di Kediri sebagaimana berikut :

*"Pakai Mobil Banking atau I-Banking itu bisa, jadi kalau untuk yg M-Banking itu kan cuma pakai kuota, kalau pakai M-Banking itu kita bisa transfer, misalnya dari historisnya pun juga bisa kelihatan, jadi kalau mbaknya pengen tau kira-kira yg bisa apa, kan mbaknya sudah punya rekening Bank Jatim Syariah bisa daftar lewat ATM dan bisa langsung mengaktifkan M-Bankingnya, tapi ya harus download M-Banking kita dulu lewat playstore itu baru bisa. Habis itu kan bahan sampean banyak nih semisal Bank Jatim itu seperti apa, karena kita M-Bankingnya masih sama*

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*dengan Bank Jatim. Jadi itu kalau M-Banking, kalau I-Banking itu bisa juga, cuma nanti untuk menggunakannya harus daftar dulu ke CS pakai token nanti.*<sup>62</sup>

Peneliti juga menanyakan terkait dengan persamaan dan perbedaan antara fasilitas IT yang digunakan oleh Bank Jatim Syariah dengan Bank Jatim Konvensional, sebagai pembeda sekaligus bisa digunakan sebagai strategi menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Jatim Syariah di Kediri. Namun nampaknya belum ada perbedaan yang digunakan oleh Bank Jatim Syariah dengan Bank Jatim Konvensional seperti penjelasan Bapak Andri sebagai berikut :

*“Kalau fasilitasnya ya karena kita masih satu atap, jadi bisa dikatakan Bank Jatim Syariah itu masih terpengaruh pada Bank Jatim Konvensional, tapi untuk administrasinya, pembukuannya dan produk-produknya sudah berbeda, kalau untuk teknologinya itu masih sama”.*<sup>63</sup>

Teknologi yang digunakan menurut Pak Andri selaku salah satu bagian pemasar di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yakni memiliki kemiripan atau sama dengan yang ada di Bank Jatim konvensional, sehingga tidak ada pembeda antara IT milik Bank Jatim Syariah dengan Bank Jatim Konvensional.

Kemudian Bapak Andri juga menambahkan mengenai kartu ATM yang dimiliki oleh Bank Jatim sekarang sudah bisa

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

digunakan di mesin ATM Bank lain dengan syarat dan ketentuan yang telah disepakati, sebagai berikut:

*“Salah satu point plusnya, kalau kartu ATM nya kita itu bisa digunakan dimana saja. Tarik tunaiya gratis jadi kita pun ATM nya dengan Bank Jatim itu sama jadi kalau kita mau pakai ATM nya Bank Jatim itu bisa, mau tarik tunai, mau setor itu bisa jadi hampir sama. Cuma enak nya yang syariah semisal mau tarik tunai di mesin ATM yang ada logo BERSAMA dan PRIMA itu nanti gak ada potongan asalkan langsung tarik tunai, tapi kalau cek saldo dan lain-lain itu tetap ada. Mungkin itu sih point plus nya kita”.*<sup>64</sup>

Menurut Bapak Andri dari penjelasannya di atas, kartu ATM Bank Jatim Syariah dapat digunakan di berbagai mesin ATM Bank mana pun asal harus ada logo BERSAMA dan PRIMA, dengan demikian kartu ATM Bank Jatim tersebut dapat digunakan, baik tarik tunai maupun setor tunai. Point plus dari kartu ATM ini menurut bapak Andri, saat melakukan tarik tunai di mesin ATM yang disertai logo BERSAMA dan PRIMA, tidak akan dikenai potongan biaya administrasi, jika aktifitas yang dilakukan oleh nasabah adalah tarik tunai.

Bapak Andri juga menyampaikan tentang seberapa pentingnya teknologi bagi nasabah dan seberapa tertariknya nasabah ketika pemasar memberikan penjelasan, berikut penjelaannya:

*“Sebenarnya kalau dari segi teknologi, sebenarnya teknologi itu ada lo teknologi yang maju sama marketing istilahnya dia pintar dalam memasarkan, teknologinya itu gak kangge andaikata orang desa, aku nasabah yo aku nasabah ora butuh tau*

---

<sup>64</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*teknologinya perbankan. Jadi teknologi hanya misalnya kita care istilahnya kita bisa mengetahui kebutuhan nasabah tanpa mengurangi ketentuan pada perbankan, orang pasti lebih nyaman, kalau ibarat e marketing yo sebenarnya yang penting personnya, orang itu kalau nabung yang dilihat bukan teknologinya saja orang kalau mau nabung di bank itu pasti sudah memilih pasti dia sudah menilai banknya tergantung pertama fasilitas yang dia dapat apa sih, suku bunganya berapa sih”.*<sup>65</sup>

Menurut penjelasan Bapak Andri bahwa, nasabah terkadang tidak begitu mementingkan teknologi seperti apa yang ada pada perbankan. Nasabah cenderung akan tertarik pada produk-produk bank dari seberapa pandai pemasar dalam menyampaikannya. Dan nasabah akan mempertimbangkan keuntungan seperti apa yang mereka dapat ketika menjadi nasabah Bank Jatim Syariah.

b. Kendala Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam Menerapkan Strategi Pemasaran dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi

Penerapan strategi pemasaran dengan memanfaatkan teknologi informasi tentunya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menemui kendala-kendala dalam penerapannya yakni seperti yang dijelaskan oleh Bapak Andri sebagai berikut :

*“Kendalanya seperti ini kadang orang yang punya gadget gak begitu paham, cuma kalau kita sudah memperlihatkan insyallah orangnya tertarik. Di rumah aja mereka bisa ngecek walaupun semisal mereka setor, coba tak cek di M-Banking ku ada nggak, kalau dulu kan SMS ya kalau SMS Banking kan orang mungkin karena pakai pulsa, orang jadi sedikit pikir-pikir, kalau pakai M-Banking kan pakai kuota, kalau hp android kan harus ada kuota, kalau kendala ya seperti itu. Karena kan pemahaman tiap orang beda-beda, jadi kita ya harus pinter-pinternya, minimal kita*

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB



*kasih dulu contoh, kasih mudahnya dulu, di kita itu seperti ini jadi supaya mereka itu mau dan tertarik”.*<sup>66</sup>

Banyak orang memakai *gadget* namun tidak semua orang memahami cara penggunaannya, demikian menurut Pak Andri. Sehingga tidak semua paham tentang cara mengoperasikan aplikasi-aplikasi dan fasilitas IT lainnya yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Hal tersebut juga menjadi pekerjaan tambahan untuk para pemasar di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk membantu memahamkan dengan mengajari nasabah yang belum tau cara penggunaannya.

Kendala lainnya juga dijelaskan oleh bapak Andri sebagaimana berikut :

*“Kalau kendala sistem itu pasti ada, apalagi misalnya sistemnya itu yang menggunakan terlalu banyak pastikan low. Karena kita kan bank daerah ya semua untuk gaji rata-rata sekitar awal bulan kan pasti untuk kecepatannya berkurang, soalnya hampir semua PNS di Jawa Timur ambil gajinya di Bank Jatim, otomatis mempengaruhi, cuma ini sudah ada perbaikan dari IT kami, nanti untuk menaggulangi seperti itu sudah bisa. Tapi untuk yang sebelumnya pernah ada yang seperti itu”.*<sup>67</sup>

Menurut bapak Andri selain kendala dari eksternal Bank seperti yang dijelaskan sebelumnya, ada juga kendala yang dihadapi. Kali ini kendala yang terjadi di internal Bank Jatim Syariah, yakni masalah sistem yang mengalami *trouble* disaat-saat tertentu seperti ketika awal bulan saat para PNS mengambil gaji.

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>67</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

Ibu Ayu juga menambahkan penjelasannya mengenai kendala sistem tersebut, sebagai berikut :

*“Kalau untuk yang PNS pasti sudah paham mbak, kalau yang non PNS itu yang kadang harus dijelaskan, kenapa kok awal bulan mesti gini, tapi kalau sudah dijelaskan insyaallah yang bersangkutan paham”.*<sup>68</sup>

Menurut ibu Ayu kendala sistem yang dihadapi oleh Bank Jatim baik Syariah maupun Konvensional adalah kendala yang sudah diketahui oleh nasabah PNS, karena setiap kali awal bulan saat pengambilan gaji, sistem akan mengalami gangguan. Namun nasabah yang merupakan non-PNS masih butuh penjelasan mengenai *trouble* yang terjadi pada sistem disaat-saat tertentu.

c. Upaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam mengatasi kendala yang dihadapi

Upaya-upaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam mengatasi berbagai kendala tersebut di atas sangat diperlukan untuk tetap menjaga kepercayaan nasabah dan meyakinkan calon nasabah supaya keyakinan mereka tidak akan goyah saat akan menggunakan jasa di Bank Jatim Syariah dengan berharap dana mereka tetap aman dan bank sendiri mendapat kepercayaan yang lebih dari para nasabahnya. Mengatasi kendala-kendala tersebut pihak Bank khususnya pemasar akan melakukan beberapa cara yakni salah satunya dengan memastikan bahwa nasabah telah

---

<sup>68</sup> Wawancara dengan Ibu Ayui (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

memiliki Mobile-Banking atau fasilitas lainnya, seperti penjelasan dari Bapak Andri berikut :

*“Kalau memakai M-Banking misalnya, orang sudah punya rekening di kita, kita pastikan mereka punya M-Banking supaya mereka bisa melihat transaksi yang dilakukan. Apalagi sekarang HP rata-rata Android. Akan tetapi kita juga harus menguasai dulu aplikasi M-Bankingnya, misalkan tarik setor dulu, kita kasih tau cara untuk melihat historisnya seperti ini, historisnya juga bisa dilihat satu bulan kebelakang, tidak perlu ke kantor, cetak di buku, cukup dari situ sudah bisa dilihat historisnya seperti apa. Misalanya lagi untuk transaksi yang lebih besar bisa menggunakan I-Banking, jadi I-Banking itu sekarang sudah bisa digunakan di rumah, kita bisa memantau dan keamanannya pun insya Allah aman. Kita akan melalui berbagai macam verifikasi dijamin aman untuk yang M-Bankingnya.”<sup>69</sup>*

Penjelasan yang disampaikan oleh Bapak Andri tersebut merupakan upaya yang dilakukan oleh pemasar agar nasabah dapat menggunakan fasilitas Bank dan memahami bagaimana cara mengoperasikannya, dengan harapan dapat membantu nasabah agar lebih mudah dalam melakukan aktifitasnya, seperti mengecek atau bertransaksi dengan hanya menggunakan *gadget* yang dimiliki.

Pemasar akan memastikan nasabah sudah mengetahui dan menggunakan salah satu aplikasi yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah. Dengan demikian pemasar dapat membantu memberikan pemahaman yang cukup untuk para nasabah.

Ibu Ayu juga memberikan penambahan jika pihak pemasar juga akan melakukan kegiatan pemasaran dengan menggunakan *Marketing Tool* yang di dalamnya terdapat produk-produk sehingga

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

memudahkan nasabah atau calon nasabah memahami apa saja yang disampaikan oleh pemasar, selain itu juga memudahkan pemasar dalam menyampaikan produk-produknya, berikut penjelasan dari Ibu Ayu :

*“Kalau untuk marketing kita ada marketing tool, jadi kita pakai tablet di dalamnya ada produk-produk Bank Jatim Syariah. Nanti kalau kita mau menjelaskan ke nasabah biasanya kita pakai marketing tool itu”*.<sup>70</sup>

Penggunaan *Marketing Tool* ini merupakan upaya yang dilakukan oleh pemasar, agar calon nasabah ataupun nasabah mudah untuk memahami hal-hal yang ingin disampaikan oleh para pemasar. *Marketing Tool* menurut Ibu Ayu berisikan penjelasan mengenai produk-produk Bank Jatim Syariah dengan menggunakan media tablet untuk digunakan saat pemaparan ke nasabah atau calon nasabah.

Beliau juga menambahkan jika pemasar akan melakukan kegiatan jemput bola baik secara *face to face* atau datang ke instansi-instansi untuk melakukan pemasaran. Ada pula upaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya guna memberikan kemudahan dan kenyamanan untuk para nasabahnya, yakni dengan pengadaan *Pickup Service* yang akan mendatangi sekolah-sekolah, berikut penjelasannya :

---

<sup>70</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*“Kita juga ada ini, jadi nasabah itu tidak harus ke kantor biasanya kita ada layanan pickup service ke sekolah-sekolah, misalkan sudah banyak nih instansi sekolah yang sudah kerjasama dengan bank jatim syariah jadi kita ada layanan pickup service itu kalau dibank lain mungkin masih jarang ya mbak, kita kerjasama dengan beberapa instansi jadi tiap satu minggu kita ada jadwalnya mbak di hari senin misalkan jam sekian kita di sekolah ini difasiltasinya dengan mobil kas, mobil kasnya kita sudah online jadi kalau misalkan nasabah mau transaksi nanti bisa difasilitasi mobil kas itu”.*<sup>71</sup>

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah adalah mengadakan layanan *pickup service* ke sekolah-sekolah yang telah melakukan kerja sama dengan bank dan dilaksanakan setiap satu minggu sekali. Fasilitas ini disebutkan merupakan fasilitas mobil kas yang sudah online sehingga nasabah dapat melakukan transaksi.

Bagian pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri juga menyampaikan beberapa inovasi baru yang dimiliki Bank Jatim Syariah sebagai upaya mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas pembayaran khususnya untuk siswa atau instansi yang melakukan kerja sama dengan Bank Jatim Syariah, berikut penjelasan dari Ibu Ayu :

*“Virtual Account untuk tahun kemarin belum bisa mbak. Jadi misalkan sekolahan itu bisanya cuma atas nama instansi, kalau sekarang nggak, misalkan bisa VA pakai NIS atau NIM itu sekarang kita sudah bisa, jadi semisal bayar SPP misal minimnya berapa nanti bisa kerecord, mahasiswa ini NIM nya ini sudah bayar apa belum, kalau tahun kemarin itu kita masih nginduk masih istilahnya belum bisa VA jadi baru bisanya tahun ini. Kalau di bank lain mungkin VA nya sudah lama kalau kita itu biasanya atas permintaan nasabah misalkan Bank Jatim Syariah*

---

<sup>71</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*menyesuaikan kebutuhan nasabah, nasabah butuhnya VA jadi ya kita harus bisa memenuhi kebutuhan nasabah itu tadi misalkan instansinya pinging VA, ya pasti disuport”.*<sup>72</sup>

Bank Jatim Syariah menurut Ibu Ayu sekarang sudah bisa melakukan *Virtual Account* (VA) untuk instansi-instansi sekolah yang akan melakukan pembayaran *Sumbangan Pembinaan Pendidikan* (SPP). Syarat melakukan *Virtual Account* ini, siswa atau mahasiswa akan dimintai *Nomor Induk Siswa* (NIS) dan *Nomor Induk Mahasiswa* (NIM). Menurut Ibu Ayu *Virtual Account* ini ada atas permintaan nasabah yang kemudian direalisasikan oleh Bank Jatim Syariah sebagai bentuk *suport* mereka.

Bapak Andri juga menyampaikan inovasi lain yang berhubungan dengan pembayaran untuk siswa atau instansi selain *Virtual Account* yakni ESPP (*Elektronik Sumbangan Pembinaan Pendidikan*), dengan cara menawarkan ke instansi-instansi tertentu, jika berminat bagian pemasar akan menyambungkannya ke bagian programmer Bank Jatim Syariah untuk selanjutnya ditindak lanjuti, berikut penjelasannya :

*“Kalau di sekolah-sekolah itu sih, Cuma kita juga ada produk sendiri, bukan produk kita sih, jadi kita kerja sama dengan programmer, jadi sekolah itu kita tawari namanya ESPP. Jadi ESPP itu kita bisa program, ini kita tawari sekolahnya kalau mau ini ada programmer yang punya program seperti ini yang dibuat untuk menunjang pembayarannya, jadi intinya setornya ke kita cuma untuk nama semua dananya itu nanti dia terecord dari mulai pembayarannya berapa terus semisal dia punya tunggakan itu bisa dikita. Mungkin buat point plusnya, di instansi semisal sekolah untuk bayar, kita punya program namanya ESPP jadi yang biasa*

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*kita tawarkan ke instansi. Kita kalau belum dari pusat gak mungkin ke sana, tapi kalau sekolahnya yang kolaborasi sama programernya dia mau, ya nanti kita connectkan. Jadi bisa untuk promosi juga ke sekolah-sekolah, ini lo kita punya program yang pembayarannya mudah trus terecord selama dia sekolah disitu pebayarannya berapapun terecord".<sup>73</sup>*

Penjelasan lebih lanjut tentang ESPP disampaikan oleh

Bapak Andri sebagai berikut:

*"ESPP itu kayak program bantu sebenare, jadi istilahnya program bantu yang, kita mendatangkan programmer, programmer itu nanti kerja sama dengan sekolahnya jadi untuk bantu biar nanti mereka itu kaya apa jenenge program keungane mereka jadi kaya misale anak bayar setor kayak apa jenenge SPP kemudian misale kayak lain-lain SPP kemudian kaya misal e ada bantuan atau apa itukan terecord, nah nanti setelah terecord itu globalnya itu baru kita masukkan ke rekening masing-masing, jadi itu diluar dari estim kita jadi di luar dari programnya murni dari program Bank itu di luar, jadi bukan program e bank cuma program bantu dari programmer itu yang bekerja sama dengan sekolahnya, Cuma yang nyarikan kita programernya seperti itu".<sup>74</sup>*

ESPP menurut penjelasan Bapak Andri di atas adalah merupakan program bantu untuk instansi yang ingin melakukan pembayaran SPP dan bisa untuk kegiatan transaksi lain seperti adanya dana bantuan dan lain-lain. Dengan ESPP ini transaksi-transaksi tersebut dapat *ter-record* sehingga lebih memudahkan nasabah untuk mengecek transaksi-transaksi apa saja yang telah dilakukan.

Instansi sekolah akan dipertemukan oleh Bank Jatim Syariah dengan seorang *Programer* yang memiliki sebuah program yang bernama ESPP. ESPP ini menurut Bapak Andri bukan

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>74</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 20.00 WIB

merupakan produk resmi yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah, namun merupakan sebuah inovasi dari bagian pemasaran di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam upayanya memasarkan dan mengenalkan produk-produk Bank Jatim Syariah bekerja sama dengan programmer. Disini Bank akan menawarkan kepada instansi sekolah untuk berkolaborasi dengan *Programer*.

*“Jadi programmer itu bentuknya perorangan, mendatangkan orang yang misal e bisa buat program kaya aplikasi itu lo, kayak aplikasi nah biar nanti itu untuk aplikasi itu memudahkan siswa itu bayar. Jadi maksudnya bayar itu siswa A bayar untuk bulan ini habis itu nanti terrecord, jadi yang mentransaksikan kita di program itu di aplikasi itu, nama aplikasinya ESPP. Setelah nanti terrecord otomatis kita cetak globalnya. Misal SMP, kan ada tiga SMP, SMK, sama MA jadi semisal per hari ini MA kelas satu yang bayar berapa nanti itu kelihatan dari program situlah, dari program situ kita ambil totalnya, totalnya baru kita masukkan ke rekening mereka masing-masing jadi programnya itu offline gak online sama jaringan kita. Jadi yang nanggung sekolahnya, misalnya programnya yang datangkan kita cuma nanti permintaan itu sekolahnya. Jadi untuk bantu mereka biar kita ngelinknya ke kita gitu”.*<sup>75</sup>

*Programer* menurut penjelasan dari bapak Andri merupakan seseorang yang dapat membuat sebuah aplikasi yang dapat membantu Siswa membayar SPP dan nama aplikasi tersebut adalah ESPP atau SPP Elektronik. Menurut Bapak Andri aplikasi ini memudahkan sekolah atau siswa untuk mengetahui histori dari pembayaran SPPnya.

*“Itu tadi, istilahnya untuk memudahkan kedua belah pihak, jadi kita mudah soalnya kita langsung memasukkan secara globalnya tapi tetep ada historisnya kalau dari sekolah itu bisa mantau, jadi bisa mantau peranak itu berapa, nah merekapun bisa*

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 20.00 WIB



*mantau oo.. dalam satu hari ini yang bayar itu sejumlah siswa berapa, nominalnya berapa itu bisa kepantau”.*

Peneliti juga menanyakan proses kerja sama antara Bank Jatim Syariah, Programmer dan Instansi sekolah dengan program ESPP, penjelasan dari Bapak Andri sebagai berikut:

*“Program itu nanti kira-kira yang dibutuhkan apa dari pihak sekolah, jadi programernya nanti kita pertemukan dengan sekolah mereka itu minta programnya itu seperti apa. Misalnya mas saya minta program yang kaya yang tadi bisa melihat tunggakan siswanya, siswanya kurang apa, bayarnya kurang apa. Kan kadang ada nih anak misalnya bayar tapi seribunya gak bayar nah dari program itu nanti bisa kelihatan”.*<sup>76</sup>

Menurut pak Andri, program ESPP menyesuaikan kebutuhan dari Instansi, seperti yang diungkapkan oleh beliau bahwa instansi sekolah membutuhkan sebuah aplikasi yang salah satunya dapat melihat tunggakan siswanya, maka Bank Jatim Syariah akan mencari programmer yang dapat bekerjasama membantu instansi dalam mewujudkan keinginan dari instansi tersebut.

Kemudian Bapak Andri memberikan penjelasan untuk lembaga atau instansi yang menggunakan fasilitas khusus *corporate*, berikut penjelasannya :

*“Untuk yang corporate fasilitas yang kita tawarkan mungkin mereka kita tawarkan untuk buka misalnya Internet Banking, dari Internet Banking mereka bisa cek saldo mereka dari gironya mereka itu langsung, kalau Internet Banking untuk corporate kita kan jalannya sudah bagus untuk fitur-fiturnya. Kalau untuk M-Bankingnya kita itu bisa dibilang nggak ribet, jadi orang itu cepat untuk menguasai, asalkan kita tunjukkan secara*

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 20.00 WIB

*langsung caranya seperti ini seperti memasukkan pin nya seperti ini, jadi orang pun lebih paham. Kadang ada yang masukkan notifikasi ini masukkan lagi, ya bener sih tujuannya untuk savety tapi kalau terlalu ribet kadang orang juga berfikir dua kali, tapi insyaallah kalau untuk Internet Banking dan M-Banking kita insyaallah gampang”<sup>77</sup>*

Upaya selanjutnya adalah menjembatani nasabah untuk menyampaikan masukan ketika ada keinginan untuk menggunakan fasilitas tertentu yang pernah dikeluarkan oleh bank. Disini pihak pemasar hanya sekedar menampung usulan dari nasabah dan proses tetap dilaporkan kepada pimpinan atau yang berwenang untuk selanjutnya ditindak lanjuti, berikut penjelasan dari Bapak Andri :

*“Dari kita dibagian marketing yang kita punya harus kita bisa jual, jadi jika ada masukan dari nasabah tetap kita tampung, cuma untuk prosesnya tetap kita laporkan”<sup>78</sup>*

Kemudian Ibu Ayu menambahkan penjelasan yang lebih detail, sebagai berikut :

*“Seperti tahun kemarin kita ada program Tabungan Barokah Sejahtera mbak, nah tahun ini belum launching, misalkan nasabah ingin ikut lagi Tabungan Barokah Sejahtera, jadi Tabungan Barokah Sejahtera itu seperti ini mbak sampean punya dana sekian ratus juta, di lot nanti sampean dapatnya apa, dikasih di depan nanti untuk akadnya sendiri sudah beda, sudah bukan kalau dikonven itu namanya siklus bunga plus kalau di Bank Jatim Syariah namanya Tabungan Barokah Sejahtera, nasabah juga pingin tiap tahun tetap ada, nah itu juga tetap disampaikan karena program seperti itu dari kantor pusat, jadi kalau kantor pusat misalkan tidak mlaunching lagi jadi kita kan belum bisa memasarkan lagi tapi kalau semisal ada nasabah yang memberi*

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 12 Januari 2019 pukul 20.00 WIB

<sup>78</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*masuk untuk mengadakan lagi Tabungan Barokah Sejahtera biasanya kita kasih masukannya ke kantor pusat”.*<sup>79</sup>

Kemudian upaya selanjutnya yang dilakukan pihak pemasar berhubungan dengan permasalahan dalam hal jaringan, dijelaskan oleh Bapak Andri sebagai berikut :

*“Kalau kita langsung ke kantor pusat soal IT, misalnya transfer orang sudah transfer tapi dananya belum masuk kita ngeceknnya seperti apa, jadi kita cek dulu dari pihak transfernya itu kita sudah sanden tapi pihak sana belum approvenya atau pihak bank yang menerima belum approve kita nanti tanyanya pasti langsung ke IT, jadi mungkin kalau yang berhubungan dengan teknologi ya kita tanyanya sebatas kalau ada yang komplain dari nasabah, kalau ada keluhan dari nasabah misalnya mau membayar PDAM kok gangguan, baru kita tanya ke IT nya, mungkin ini kalau ada penambahan dari nasabah mas semisal mau bayar ini bisa nggak kita sampaikan ke pihak IT nya”.*

Hal senada juga dijelaskan oleh Ibu Ayu sebagaimana berikut :

*”Kadang biasanya ini mbak kalau kita habis sosialisasi ke instansi, terus mau buka rekening secara kolektif, misal membuka 40 rekening nanti kita pakai IT yang pusat. Untuk pembukaan rekeningnya misalnya di cabang pasti kewalahan karena yang buka lebih dari satu misalnya ada 40 atau lebih biasanya kita minta bantunya ke kantor pusat untuk buka secara kolektif”.*<sup>80</sup>

Bapak Andri juga menambahkan pernyataan dari Ibu Ayu seperti berikut :

*“Dalam artian tanpa mengurangi ketentuannya, jadi semisal tanda tangan harus didepan nasabah itu ya mereka harus tanda tangan di depan kita, jadi kita kumpulkannya tetap secara kolektif, tapi mereka untuk tanda tangannya tetap didapan kita, jadi perintahnya harus sesuai seperti itu, untuk KTP pun kita cek,*

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*tercatat ndak di dispindukcapil baru nanti kalau data sudah lengkap baru untuk pembukaannya secara kolektif”<sup>81</sup>.*

Upaya selanjutnya yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah selanjutnya adalah memiliki kartu ATM yang dapat tarik atau transfer menggunakan mesin ATM Bank lain yang memiliki logo Bersama dan Prima. Tujuannya mempermudah nasabah yang memiliki domisili tempat tinggal jauh dari ATM Bank Jatim, berikut penjelasan dari Bapak Andri:

*“Salah satu point plusnya, kalau kartu ATM nya kita itu bisa digunakan dimana saja. Tarik tunaiya gratis. ATMnya dengan Bank Jatim itu sama jadi kalau kita mau pakai ATMnya Bank Jatim itu bisa. Mau tarik tunai, mau setor itu bisa jadi hampir sama. cuma enaknyanya yang syariah semisal mau tarik tunai di mesin ATM yang ada logo Bersama dan Prima itu nanti gak ada potongan asalkan langsung tarik tunai, tapi kalau cek saldo dll itu tetap ada. Mungkin itu sih point plus nya kita. Jadi kalau semisal mesin ATMnya terbatas kayak gitu masih bisa diatasi”.*

Hal senada juga dijelaskan oleh Ibu Ayu mengenai penggunaan ATM yang berlogo Bersama dan Prima sekaligus tentang keunggulan yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah, berikut penjelasannya :

*“Yang jelas produknya beda, kan masing-masing bank punya produk sendiri-sendiri kalau di kami pembukaan rekening awalnya, semisal membuka rekening barokah itu cuma 50 ribu kalau di bank lain itu pasti lebih, dari segi pembukaan nilai nominal pembukaan rekeningnya sudah relatif lebih ringan dibanding dengan bank lain, trus kemudian dari mesin ATM kalau bank lain kan misalkan dia tarik tunai di ATM bank lain pasti kena cash mbak kalau tarik tunai, kalau di kami mboten jadi kalau*

---

<sup>81</sup> Wawancara dengan Bapak Andri (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

*semisal jenengan punya ATMnya Bank Jatim Syariah sampean ngambil di bank lain yang terdapat logo Bersama gratis”.*<sup>82</sup>

## 2. Nasabah Bank Jatim Syariah

Peneliti juga melakukan wawancara kepada salah satu Nasabah Bank Jatim Syariah yang kami beri nama nasabah A, mengenai kendala yang dihadapi ketika menggunakan fasilitas IT yang dimiliki Bank Jatim Syariah. Nampaknya ketika peneliti menanyakan pengetahuannya tentang fasilitas yang disediakan Bank Jatim Syariah nasabah sendiri tidak begitu mengetahui apa saja fasilitas yang tersedia, sebagaimana pernyataannya berikut :

*“Sebenarnya kalau untuk fasilitas, saya tidak terlalu faham jenisnya apa saja. Tapi karena saya juga pernah menjadi nasabah bank lain, saya pikir fasilitasnya sama saja. Seperti SMS-Banking, M-banking dll. Karena saya dulu menggunakan aplikasi tersebut”.*<sup>83</sup>

Kemudian nasabah A tersebut menambahkan penjelasannya mengenai kekurangan yang ada pada Bank Jatim Syariah terkait IT yang digunakan yakni sebagai berikut :

*“Kalau untuk kekurangannya mungkin ya itu, tidak dijelaskan secara gamblang mengenai fasilitas-fasilitas itu, kan termasuknya penting ya semacam itu dijelaskan ke nasabah apalagi yang awam, biar tau terus dimudahkan gak perlu repot-repot ke bank buat ngecek-ngecek gitu. Kalau yang sudah paham dan sudah terbiasa pakai semisal tidak dikasih tau mungkin masih bisa tanya ke CS nya, tapi kalau yg belum ya pasti gak tau apa-apa. Tapi meskipun sudah pernah pakai m-banking dll itu ya harusnya tetep dikasih tau, kan kita juga gak tau fasilitasnya apa*

---

<sup>82</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 14 September 2018 pukul 17.30 WIB

<sup>83</sup> Wawancara dengan Nasabah A (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 25 November 2018 pukul 12.30 WIB

*saja, siapa tau ada fasilitas lain yang dipakai sama Bank Jatim Syariah. Mungkin itu sih mbak”.*<sup>84</sup>

Hal ini juga yang disampaikan oleh nasabah B selaku manajer lembaga Amil Zakat pada sebuah organisasi di Kota Blitar yang bekerja sama dengan Bank Jatim Syariah. Ketika ditanya tentang pengetahuannya mengenai fasilitas-fasilitas yang dimiliki Bank Jatim Syariah, berikut penjelasannya :

*“Mungkin karena agak terburu-buru saat proses pembuatan rekening, akhirnya tidak sempat menjelaskan. Tapi ya memang seharusnya dijelaskan supaya tau fasilitasnya apa saja. Itu sangat-sangat perlu dan membantu sekali, itu sering tak tanyakan ke bagian bendahara yang mengurus pembuatan rekening organisasi”.*<sup>85</sup>

Sebelumnya pihak manajer nasabah B juga menjelaskan mengenai bagaimana lembaga sangat membutuhkan fasilitas IT untuk keperluan operasionalnya, penjelasannya sebagai berikut :

*“Kemarin itu sangat-sangat kesulitan ketika ada transaksi masuk, terus bendahara saya tanya apa tidak ada semacam SMS Banking, nah semacam itu apakah gak ada, bendahara masih belum mengurus. Jadi masih melakukan transaksi manual. Fasilitas seperti itu sebenarnya penting sekali, donatur-donatur yang langsung transfer itu juga banyak, jadi pemasukan kadang-kadang donatur tidak mau menyebutkan nominalnya itu yang susah. Ada yang dari Hongkong yang rutin ngirim tapi nominalnya tidak mau menyebutkan”.*<sup>86</sup>

Kemudian peneliti menanyakan kepada pihak bendahara lembaga Amil Zakat tersebut mengenai fasilitas apa yang sudah dipakai oleh lembaga tersebut, berikut penjelasannya:

---

<sup>84</sup> Wawancara dengan Nasabah A (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah) pada tanggal 25 November 2018 pukul 12.30 WIB

<sup>85</sup> Wawancara dengan Nasabah B (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah) pada tanggal 3 Oktober 2018 pukul 14.00 WIB

<sup>86</sup> Wawancara dengan Nasabah B (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah) pada tanggal 3 Oktober 2018 pukul 14.00 WIB

*“Kita belum menggunakan fasilitas IT apapun di Bank Jatim Syariah. Dulu saya pernah mau mengurus untuk bisa memakai SMS-Banking dll. Tapi katanya kalau lembaga tidak bisa menggunakan fasilitas itu”*.<sup>87</sup>

Mendengar penjelasan tersebut peneliti mencoba mengkonfirmasi kepada pihak pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yakni Ibu Ayu, mengenai penjelasan pihak bendahara lembaga tersebut, sebagai berikut :

*“Nasabah yang atas namanya lembaga tetap bisa menggunakan fasilitas Bank Jatim Syariah, tapi hanya Internet Banking saja. Internet bankingnya pun khusus Corporate”*.<sup>88</sup>

Peneliti juga menanyakan kepada Nasabah A mengenai pencarian mesin ATM Bank Jatim di daerah tempat tinggalnya, berikut penjelasannya :

*“Kalau ATM sih saya gak terlalu sulit caranya, karena kayaknya di Blitar juga sudah banyak”*.<sup>89</sup>

Kendala lain yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah adalah kurangnya pengetahuan nasabah tentang keberadaan ATM yang memiliki logo Bersama dan Prima. Yang seharusnya bisa membantu nasabah ketika kesulitan mencari ATM Bank Jatim.

Seperti yang dijelaskan oleh Nasabah A yang tidak mengetahui jika Bank Jatim memiliki kartu ATM yang bisa digunakan di mesin ATM bank lain yang memiliki logo Bersama dan Prima, berikut penjelasan nasabah A :

---

<sup>87</sup> Wawancara dengan Nasabah B (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah) pada tanggal 3 Oktober 2018 pukul 14.00 WIB

<sup>88</sup> Wawancara dengan Ibu Ayu (Bagian Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri) pada tanggal 4 Oktober 2018 pukul 18.00 WIB

<sup>89</sup> Wawancara dengan Nasabah A (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah) pada tanggal 25 November 2018 pukul 12.30 WIB

*“Saya sih belum pernah pakai ATM lain untuk tarik tunai, selalu pakai ATM nya Bank Jatim. Saya juga belum tahu kalau ATM Bank Jatim dapat melakukan tarik tunai di ATM Bank lain. Yang saya tau cuma di ATM Bank Jatim sendiri. Kalau di ATM lain saya belum pernah melakukan”<sup>90</sup>.*

### 3. Nasabah Bank Lain

Berdasarkan wawancara dengan nasabah bank lain peneliti memaparkan hasil wawancara sebagai berikut:

Peneliti memberi nama Nasabah Bank lain ini dengan sebutan Nasabah C. Pada wawancara ini peneliti menanyakan seputar fasilitas yang digunakan oleh nasabah C dan alasan serit tanggapan beliau mengenai fasilitas tersebut. Berikut wawancara peneliti kepada Nasabah C.

Peneliti bertanya mengenai Bank apa yang digunakan oleh Nasabah C. Menurut penjelasan dalam wawancara, alasan beliau menggunakan dua Bank adalah untuk keperluan pendidikan dan mendaftarkan salah satu keluarganya Haji. Berikut penjelasan Nasabah C;

*“Biyen ki enek tugas praktik mini bank, wi kon golek setiap bank ki cara pelayanan e koyo opo, akhir e ywes aku tak bukak bank ae, trus kebetulan mbahku kan arep daftar haji akhir e seng gawe ATM e kui maleh Mbah ku, tapi seng nyekel panggah aku”<sup>91</sup>.*

Kemudian peneliti menanyakan fasilitas yang digunakan oleh nasabah C pada masing-masing Bank, sebagai berikut:

*“Lek fasilitas yang lain koyo IT podo ae, ya i banking trus sms banking ngunu kui, tapi aku gak pakai fasilitas kui, wedi!*

---

<sup>90</sup> Wawancara dengan Nasabah A (Nasabah Bank Jatim Cabang Syariah) pada tanggal 25 November 2018 pukul 12.30 WIB

<sup>91</sup> Wawancara dengan Nasabah C (Nasabah Bank Lain) pada tanggal 10 Oktober 2018 pukul 12.30 WIB



*Ngene nyapo kok aku wedi? Soale biasane kan internet iku jaringane load, dadine aku males, engko lek gak kekirim pie, kan asline lek tak bedakne karo (nama Bank 1), (nama Bank 2) sek gabung kambek konven uangnya, ATM nya pun sek jadi satu kambek konven urung dewe, lek (nama Bank 1) wes dewe. Lek aku (nama bank 1) pakek internet banking, soale aku percoyo sikan, lek (nama bank 2) kae aku pernah pakai tapi seng konven mbak, ya kui aku wedi, kok ngene yo sistem e, pokok sik enakkan (nama bank 1). Karena sik jadi satu makane aku sek bimbang, ngko sanu e sek ngene.. ngene.. ngene...”<sup>92</sup>*

Dari penjelasan Nasabah C ini, masih memiliki rasa takut menggunakan fasilitas IT Bank, karena menurut beliau terkadang jaringan IT dapat mengalami kendala pada sistemnya, ditambah beliau pernah memiliki pengalaman dengan Bank Konvensional yang memiliki masalah pada sistem IT nya. Namun ada alasan lain yang diungkapkan oleh nasabah C yakni persoalan Bank 2 yang belum terpisah dengan Bank Konvensional, sehingga membuat Nasabah C merasa khawatir akan dana yang tercampur antara Bank 2 Konvensional dengan Bank 2 Syariah. Menurut beliau masih memiliki kepercayaan dengan Bank 1 karena bank ini sudah terpisah dari Bank 1 konvensional, sehingga menurut beliau lebih aman dalam hal Riba.

Kemudian Nasabah C menjelaskan lagi mengenai fasilitas yang di dapat dari Bank 1 dan Bank 2, sebagai berikut:

*“Lek nek (nama bank 1) aku pake wadiah, gek lancar nganune mbak sisteme gak gampang eror. Koyo e sisteme wes lama tapi ATM e sek baru. Iki ATM wes baru Mbak, sing tak sayangne nek (nama bank 1) iku nganu, ATM e sukur empan biasane nek bank-bank liyane kan ATM (nama bank 1) enek kon ttd trus di falitasi di nganu ngunu to, kui ki nggak kui ki sukur dinganu*

---

<sup>92</sup> Wawancara dengan Nasabah C (Nasabah Bank Lain) pada tanggal 10 Oktober 2018 pukul 12.30 WIB

*tok, adewe nglebokne pin jenenge yo nggak di, koyo nggak diaktifasi ngunu kae lo. Biasane kan ATM di aktifasi, trus lek i banking e wi yo ngunu, modele ki untuk semuanya, sampean masuk ki kudu nglebokne no rek, pin model e koyo IG. Tp lek seng nek (nama bank 2) mek kon nganu tok, misal e adewe wes mlebu tekan e adewe, yo kui seng digawe gak dadak nglebokne no. Rek, pin ngunu kae, enak e yo ngunu kui lek sing i banking”.*<sup>93</sup>

Menurut wawancara nasabah C dalam pemaparannya mengenai fasilitas Bank 1 dan Bank 2 di atas, beliau memberikan pendapat mengenai kelebihan dan kekurangan dari masing-masing Bank tersebut sesuai dengan pengalaman yang beliau dapat, seperti proses aktivasi yang tidak seperti Bank lainnya.

*“Ya fasilitas e yo mek kui lek IT ne y mek i banking, sms banking, sama saja. Tapi ya kui aku sek wedi gawe (nama bank 2), soal e kelemahan e ya itu uang e sek jadi satu. Ya saiki di logika ae, ATM e ae sek dadi sitok, dadikan uang e sek dadi satu prayo wes real dadi satu. Gek CS ki gak pati nganu ngayomi opo pie, wajah e pun y cemberut. Lek nek (nama bank 2) Tulungagung sek ngunu mbak. Saiki malih ngomongne (nama bank 2) karo (nama bank 1) malihan, lek (nama bank 1) salutku pacakaan e, pacakaan ki sampean ngerti jan koyo guru, biasane bank iku macak, sederhana banget koyo guru koyo duduk pegawai bank. Dijelasne ngene mbak ... ruamah lek (nama bank 1)”.*<sup>94</sup>

Nasabah C juga menambahkan bahwa mengenai cara pelayanan yang didapat dari kedua bank tersebut. Menurut beliau pelayanan Bank 1 lebih baik dari Bank 2. Pertama dilihat dari cara berpakaian pegawai Bank 1 yang lebih sederhana seperti yang disampaikan oleh Nasabah C dan lebih ramah. Sedangkan menurut beliau di Bank 2 pegawai bank melayani dengan tidak ramah.

---

<sup>93</sup> Wawancara dengan Nasabah C (Nasabah Bank Lain) pada tanggal 10 Oktober 2018 pukul 12.30 WIB

<sup>94</sup> Wawancara dengan Nasabah C (Nasabah Bank Lain) pada tanggal 10 Oktober 2018 pukul 12.30 WIB

## C. Analisis Data

### 1. Penerapan Strategi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan Menggunakan Teknologi Informasi

Menghadapi perubahan-perubahan yang cepat dalam hal kebutuhan, teknologi dan persaingan, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sangat memperhatikan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan Teknologi sebagai sarana yang cukup mudah untuk dilakukan, mengingat Teknologi sangat lekat dengan kehidupan masyarakat sekarang. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perlu mengerti dan memahami berbagai kebutuhan akan teknologi yang dapat menunjang keberhasilan mereka dalam menambah kepercayaan nasabah. Langkah awal yang dilakukan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah mengetahui terlebih dahulu keinginan dan kebutuhan nasabah pada era teknologi saat ini, dengan demikian mereka dapat mengukur kebutuhan seperti apa yang diinginkan oleh nasabah dan langkah seperti apa yang akan mereka ambil.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri akan mengupayakan hal-hal yang paling utama yakni mengenai keamanan untuk para nasabahnya. Keamanan ini juga bisa dikatakan sebagai kebutuhan yang paling diharapkan oleh nasabah, mengingat dalam memanfaatkan jasa perbankan dengan berbagai resiko yang kemungkinan bisa terjadi nasabah perlu mendapatkan kepastian akan hal itu. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah

mengupayakan keamanan bagi para nasabahnya dengan menjaminkan dana dari nasabah pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selain melakukan kegiatan pemasaran kepada nasabahnya juga melakukan pemasaran kepada calon nasabahnya dengan cara “Jemput Bola”. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam melakukan strategi “Jemput Bola” akan menggunakan media *Marketing Tool* yang dapat memudahkan pemasar menjelaskan dan memudahkan calon nasabah memahami penjelasan dari pemasar. Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan fasilitas berupa *Tab* yang sengaja diletakkan pada ruang tunggu untuk memudahkan nasabah mengetahui informasi yang dimiliki oleh Bank sembari nasabah menunggu antrian.

## **2. Upaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam Mengatasi Kendala yang Dihadapi**

Upaya dalam mengatasi berbagai kendala sangat perlu dilakukan karena jika masalah terjadi namun tidak segera mendapat perhatian khusus dan tidak segera diatasi bisa saja memunculkan masalah baru dan tentunya akan merugikan dari Bank itu sendiri.

Upaya yang pertama mengenai fasilitas yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, dimana pemasar akan memastikan nasabahnya telah memiliki *Mobile Banking* atau fasilitas IT lainnya. Hal ini merupakan upaya pemasar agar nasabah

dapat menggunakan fasilitas Bank dan memahami cara pengoperasiannya.

Upaya yang selanjutnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berupaya menggunakan alat bantu berupa *Marketing Tool* untuk melakukan pemasaran dengan harapan dapat menarik dan memudahkan nasabah memahami produk-produk yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Upaya ini dilakukan dengan metode “Jemput Bola” untuk mendapatkan nasabah.

Upaya lainnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengadakan layanan *pickup service* ke instansi sekolah yang telah melakukan kerja sama dengan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk memudahkan dalam melakukan transaksi. Saat ini Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berupaya menambah fasilitas *Virtual Account* untuk instansi-instansi sekolah dalam memudahkan siswa membayar uang sekolah.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri akan menampung setiap keinginan para nasabahnya untuk menambah fasilitas dan akan diwujudkan sesuai dengan arahan dan keputusan dari pejabat yang berwenang di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Upaya selanjutnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri juga memiliki program bantu berupa ESPP atau *Elektronik Sumbangan Pembinaan Pendidikan* atas keinginan dari nasabahnya yang berada di Instansi sekolah untuk memudahkan siswa dan sekolah memantau historis pembayaran SPP.

Upaya yang lainnya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri saat ini memiliki Kartu ATM yang dapat digunakan di Mesin ATM Bank lain asal memiliki logo BERSAMA dan PRIMA. Hal ini bertujuan untuk memudahkan nasabah yang mungkin di daerah tempat tinggalnya tidak terjangkau oleh Bank Jatim atau terkendala waktu yang tidak memungkinkan untuk mencari Mesin ATM Bank Jatim, saat ini nasabah dapat menggunakan mesin ATM Bank lain asal memiliki ketentuan terdapat logo BERSAMA dan PRIMA

### **3. Kendala pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam Menerapkan Strategi Pemasaran dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi**

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri banyak menemukan orang yang memakai *gadget* namun tidak semua orang memahami cara penggunaannya. Nasabah yang kurang memahami mengenai penggunaan *gadget* ini akan mendapat penjelasan dari pemasar guna membantu mereka dalam melakukan berbagai aktifitas yang memerlukan fasilitas IT. Selain kendala pada beberapa nasabah yang kurang mengetahui cara penggunaan *gadget*, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terkadang mengalami masalah pada sistem yang sering mengalami *trouble* disaat tertentu seperti ketika awal bulan saat para PNS mengambil gaji. Mengingat Bank Jatim merupakan Bank daerah yang menampung gaji PNS. Munculnya kendala-kendala tersebut mau tidak mau Bank Jatim Cabang Syariah Kediri harus menjelaskan lebih ekstra kepada nasabah non-

PNS mengenai masalah sistem yang terjadi di awal bulan atau di saat-saat tertentu.

#### **4. Nasabah Bank Jatim Syariah**

##### **a. Kendala yang dihadapi Nasabah A Bank Jatim Syariah**

Nasabah A tidak begitu faham dan mengetahui fasilitas apa saja yang dimiliki Bank Jatim Syariah. Menurutnya Bank Jatim Syariah kurang begitu gamblang dalam menjelaskan dan dalam memberikan informasi tentang fasilitas yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah saat nasabah A membuka rekening. Selain itu, Nasabah A juga belum mengetahui jika Kartu ATM Bank Jatim Syariah dapat digunakan pada Mesin ATM Bank lain dengan logo BERSAMA dan PRIMA.

##### **b. Kendala yang dihadapi Nasabah B Bank Jatim Syariah**

Nasabah B juga tidak mendapat penjelasan mengenai fasilitas Bank Jatim Sayariah yang dapat dimiliki untuk Lembaga yang dijalankan olehnya. Nasabah B sangat berharap mendapatkan fasilitas yang dapat memudahkannya dalam memantau historis transaksinya, mengingat Nasabah B menjalankan sebuah Lembaga yang membutuhkan Bank sebagai mitranya.

#### **5. Nasabah Bank lain**

##### **Kendala pada Nasabah C sebagai Nasabah Bank lain**

Nasabah C menggunakan dua Bank Syariah yang berbeda. Nasabah C memiliki rasa takut jika terjadi *trouble* pada sistem

untuk menggunakan fasilitas IT Bank baik Konvensional maupun Syariah. Sehingga tidak menggunakan fasilitas IT pada kedua Bank tersebut. Nasabah C menyampaikan jika salah satu Bank Syariah yang di gunakannya yakni Bank 2 masih belum terpisah dengan Bank konvensional, sehingga memiliki kekhawatiran jika dana yang ada pada Bank masih tercampur.

Nasabah C memiliki kepercayaan pada Bank 1 karena Bank 1 sudah tidak bergabung dengan Bank Konvensional, sehingga menurut pemahaman Nasabah C dana yang dikelola oleh Bank 1 sudah tidak bercampur dengan Bank Konvensional sehingga aman dari riba. Nasabah C juga menerangkan bahwa memiliki pengalaman yang berbeda saat aktivasi dan cara pelayanan pada masing-masing Bank 1 dan Bank 2. Pelayanan Bank 1 dinilai lebih memuaskan dibanding dengan Bank 2. Dan membuat nasabah C lebih percaya menggunakan jasa Bank 1.