

BAB V

PEMBAHASAN

A. Penerapan Strategi Pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan Menggunakan Teknologi Informasi

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebelum menggunakan *Mobile Banking* atau *E-Banking*, terlebih dahulu menggunakan ATM (Anjungan Tunai Mandiri/*Automated Teller Machine*) sebagai fasilitas yang digunakan untuk memudahkan nasabah ketika bertransaksi. Pengguna ATM bisa melakukan transaksi keuangan baik mengirim atau menarik uang dan melakukan pembayaran tagihan secara online tanpa harus mengantri di Bank.

Pada era digitalisasi dan *e-commerce* perekonomian mulai ada pembauran menggunakan sistem online. Sistem Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mulai menggunakan kemudahan *Mobile Banking* atau *E-Banking*. Meskipun mesin ATM tetap memegang peranan penting dalam perekonomian, terlebih bagi masyarakat yang membutuhkan uang tunai dalam transaksi.

Data yang diperoleh dari penelitian menunjukkan bahwa Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mampu memanfaatkan teknologi informasi sesuai dengan perkembangan zaman. Strategi menggunakan teknologi informasi sangat dimanfaatkan sebaik mungkin, mengingat teknologi seiring berjalannya waktu mengalami perkembangan. Pemanfaatan teknologi pada dunia perbankan tidak dapat dipisahkan dan diabaikan.

Sekecil apapun perubahan dunia teknologi, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri akan menyesuaikan dalam memaksimalkan Teknologi Informasi sesuai dengan kebutuhannya untuk meningkatkan jumlah nasabahnya.

Seperti halnya yang disampaikan oleh Hery Nuryanto bahwa “Teknologi Informasi atau dalam bahasa aslinya *Information technology* merupakan penjabaran dari teknologi baru. Hal ini dimaksudkan karena setiap berbicara mengenai teknologi informasi, maka yang menjadi pokok bahasan adalah perangkat mini. Teknologi informasi dapat dimaksudkan sebagai kegiatan pengumpulan pengolahan, pengelolaan, penyimpanan, penyebaran dan pemanfaatan sesuatu informasi. Selain menyangkut perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), teknologi ini juga memperhatikan kepentingan manusia dalam pemanfaatannya.⁹⁵

Pemanfaatan teknologi informasi di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini menjadi sebuah strategi yang sangat tepat dilakukan, karena penyebaran teknologi saat ini tidak hanya terjadi pada anak-anak muda saja melainkan telah merambah pada orang tua. Penggunaan alat komunikasi yang semakin banyak membuat masyarakat sangat bergantung pada teknologi, bahkan aktivitas-aktivitas kecil dalam perbankan seperti mengecek saldo yang biasa dilakukan di Bank ataupun ATM, saat ini dengan berkembangnya teknologi dapat dilakukan di rumah atau bahkan disaat sibuk sekalipun nasabah tidak akan kebingungan atau kerepotan ke Bank hanya untuk melihat saldo rekeningnya atau pun sekedar melihat historis pada rekeningnya.

⁹⁵ Hery Nuryanto, S.Kom., *Sejarah Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Jakarta:PT. Balai Pustaka, 2012, hal.1.

Hal ini juga yang Bank Jatim Cabang Syariah Kediri lakukan untuk memanfaatkan teknologi tersebut agar nasabahnya dapat terpuaskan dengan fasilitas yang mereka sediakan melalui teknologi. Seperti penggunaan *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking* dan lain sebagainya. Fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini dimaksudkan agar nasabah merasa dimudahkan dalam segala urusannya di perbankan. Kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri ini, dimaksudkan untuk mempertahankan kepercayaan nasabah dan meyakinkan calon nasabahnya.

Strategi yang paling utama dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selain yang dipaparkan di atas adalah meyakinkan nasabahnya untuk mendapatkan keamanan yang benar-benar terjamin dengan bekerja sama pada Lembaga Penjamin Simpanan (LPS). Hal ini sangat tepat dilakukan apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kebangkrutan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, nasabah masih bisa mengklaim uang mereka pada LPS tersebut, sehingga nasabah tidak perlu mengkhawatirkan jika uang mereka tidak bisa kembali.

Perkembangan teknologi telekomunikasi dan informasi mengarah ke konvergensi dan dipicu oleh ketatnya kompetisi, melahirkan berbagai inovasi dan lompatan teknologi Telematika. Paradigma di atas sangat mempengaruhi pola dan strategi bisnis, tidak terkecuali industri perbankan. tuntutan keragaman, kecepatan, dan jasa yang sangat murah semakin cepat bersaing.⁹⁶

⁹⁶ Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi*, Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2012, hal. 64.

Strategi lain yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam memanfaatkan teknologi informasi yakni dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi seperti menggunakan Marketing Tool dalam usahanya mencari nasabah dengan menjelaskan produk-produk dan keunggulan Bank mereka pada nasabah dan calon nasabahnya. Dengan menggunakan media Tab, pihak pemasar Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat menjelaskan dengan mudah dan lebih efisien. Selain itu, pihak pemasar Bank Jatim Cabang Syariah Kediri akan melakukan strategi “Jemput Bola” untuk mencari nasabahnya, dengan kata lain Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menginginkan dirinya dapat lebih dekat dengan masyarakat dan lebih mudah dalam mengenalkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri pada masyarakat secara luas.

B. Kendala yang Dihadapi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam menerapkan Strategi Pemasaran dengan Memanfaatkan Teknologi Informasi

Strategi yang dijalankan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri seperti yang telah disampaikan di atas, tidak akan selalu mengalami kelancaran pada saat melakukan pemasaran kepada calon dan nasabah-nasabahnya. Meskipun pada praktiknya para pemasar telah semaksimal mungkin dalam menawarkan hingga menjelaskan dengan menggunakan berbagai media yang telah disiapkan.

Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam usahanya memasarkan produk-produk serta mengenalkan fasilitas-fasilitasnya pasti akan menemui berbagai macam kendala. Baik dari internal maupun dari

eksternal Bank Jatim Cabang Syariah Kediri itu sendiri. Seperti yang telah peneliti sampaikan di atas, bahwa penggunaan teknologi saat ini tidak hanya dilakukan oleh anak-anak muda saja melainkan juga merambah pada orang tua. Hal ini tidak bisa dipungkiri, karena teknologi saat ini tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Banyak kegiatan yang memudahkan masyarakat hanya dengan penggunaan teknologi. Seperti aktivitas-aktivitas yang biasa dilakukan oleh masyarakat di Bank, sekarang dapat dilakukan hanya duduk dan bersantai di rumah.

Teknologi yang sekarang ini melekat pada kehidupan masyarakat jika digunakan dan dikelola dengan benar akan sangat membantu masyarakat lebih mudah dan efisien dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan. Meskipun, masih banyak masyarakat yang tidak begitu memahami cara penggunaannya. Tidak bisa dipungkiri juga, karena masih ada beberapa masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan kegiatan pada perbankan dengan cara yang manual seperti datang langsung ke bank untuk transfer atau pun tarik tunai uang dengan jasa *Teller* meskipun sekarang sudah banyak fasilitas teknologi yang disediakan oleh Bank untuk memudahkan nasabahnya.

Bukan hal yang buruk memang, jika kegiatan ini masih dilakukan, karena tiap orang pasti memiliki alasan tertentu dalam melakukan aktifitasnya di perbankan. Bisa saja masyarakat yang masih melakukan kegiatan di perbankan secara manual lebih merasa aman dan nyaman dibanding dengan menggunakan fasilitas-fasilitas teknologi yang disediakan oleh bank. Hal ini menjadi salah satu kendala yang dihadapi oleh Bank

Jatim Cabang Syariah Kediri, karena masih banyak menemukan orang yang memiliki *gadget* akan tetapi tidak begitu paham cara penggunaannya, yang sering mereka temui ketika di lapangan adalah para orang tua yang belum begitu faham cara penggunaannya. Sehingga pihak pemasaran Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memiliki inisiatif untuk membantu memahamkan nasabahnya yang belum terlalu bisa dan paham cara penggunaan fasilitas IT Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dengan menggunakan *gadget*. Hal ini penting untuk dilakukan agar tidak menghambat dan menyulitkan nasabah dalam menggunakan fasilitas IT yang disediakan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Permasalahan atau kendala lain yang dihadapi oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yakni seringnya terjadi masalah pada sistem. Mengingat Bank Jatim merupakan Bank Daerah yang dipercayai untuk menampung gaji PNS diseluruh Jawa Timur. Menurut Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sendiri hal ini sebenarnya wajar terjadi jika saat awal bulan datang, menurut mereka pula banyak PNS yang memahami kendala tersebut karena banyaknya orang yang mengakses, namun nasabah yang merupakan non-PNS terkadang masih belum mengetahui kendala tersebut, sehingga Bank Jatim Cabang Syariah Kediri perlu menjelaskan ekstra kepada para nasabah non-PNS tersebut agar tidak terjadi kesalah pahaman antar kedua belah pihak.

Persoalan sistem yang ada di suatu Bank tergantung jenis jaringan apa yang digunakan. Seperti jaringan *Centralized WAN* atau semua aplikasi dipusatkan di satu area geografis. Jaringan ini memiliki manfaat

sebagai prosesor yang canggung dapat menangani sejumlah besar transaksi dan memproses berbagai aplikasi. Dengan fasilitas yang terpusat, maka pengendalian menjadi lebih baik. Kelemahannya jaringan menjadi kurang fleksibel, jaringan menjadi lebih rentan terhadap bencana alam. Memerlukan *software* yang kompleks dan mahal untuk mengelola data di seluruh jaringan, untuk memberikan penugasan dan lain sebagainya. Tidak *responsive* terhadap kebutuhan pengguna di berbagai *remote area*. *Centralized WAN* cocok diterapkan untuk bank dengan banyak ATM dan cabang, motel, reservasi pesawat terbang.⁹⁷

Selain *trouble* di awal bulan karena banyaknya nasabah PNS yang mengambil gaji pada saat-saat itu. Masalah sistem ini juga dapat terjadi ketika Bank Jatim Cabang Syariah Kediri melakukan pembukaan rekening secara kolektif yang berjumlah banyak. Mengingat Bank Jatim Cabang Syariah Kediri saat ini sedang gencar-gencarnya melakukan kerjasama dengan instansi-instansi sekolah. Tentunya kegiatan pembukaan rekening secara kolektif dengan jumlah banyak akan berpengaruh pada sistem yang terdapat di Bank. Pihak bank menyampaikan pada peneliti jika *trouble* yang dialami ini akan disampaikan kepada pihak IT Bank Pusat untuk diperbaiki. Selain itu, mengenai pembukaan rekening yang dilakukan secara kolektif ini, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri akan meminta bantuan juga kepada Bank Pusat untuk melakukan proses pembukaan rekening ini.

⁹⁷ Atyanto Mahatmyo, *Sistem Informasi Akuntansi*, Yogyakarta: Deepublish, 2014, hal 41.

Menurut hasil penelitian pada pihak pemasar Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengenai seberapa tertarik nasabah pada teknologi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, pemasar menyampaikan bahwa ketertarikan nasabah pada Bank Jatim Syariah rata-rata tidak begitu menyoroti soal teknologi apa yang diterapkan oleh Bank Jatim Syariah. Seperti hasil penelitian ini, pemasar menjelaskan bahwa nasabah cenderung melihat dari segi keuntungan apa yang akan mereka dapat ketika memilih untuk membuka tabungan di Bank Jatim Syariah. Keuntungan yang dimaksud oleh pemasar yang sesuai dengan penjelasannya adalah keuntungan dalam hal seperti suku bunga dan fasilitas apa yang akan nasabah dapatkan ketimbang teknologi yang diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Tentunya tidak semua nasabah membutuhkan teknologi seperti *Mobile Banking* untuk setiap transaksinya, mengingat tiap nasabah memiliki kepentingan masing-masing dalam menggunakan fasilitas Bank. Beda jika diarahkan pada nasabah yang memiliki kepentingan semisal menabungkan uangnya dalam jumlah yang besar dan jenis nasabah yang memang membutuhkan fasilitas teknologi untuk menunjang usahanya dalam bermitra dengan Bank Jatim Syariah.

Kendala tidak hanya dirasakan oleh pihak bank saja, tetapi juga pada nasabah Bank Jatim syariah. Kendala-kendala tersebut harus menjadi perhatian lebih untuk Bank Jatim Syariah sebagai bahan evaluasi agar lebih baik untuk kedepannya. Kendala yang dihadapi oleh Nasabah A berdasarkan pengalaman Beliau selama menjadi nasabah Bank Jatim

Syariah, seperti 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. Meskipun sebenarnya pada kartu ATM sudah ada logo BERSAMA dan PRIMA yang menunjukkan bahwa ATM Bank Jatim Syariah dapat digunakan di mesin ATM mana pun yang terdapat logo tersebut.

Selain Nasabah A ada juga Nasabah B merupakan pengurus dari sebuah lembaga Amil Zakat pada sebuah organisasi Islam besar yang bermitra dengan Bank Jatim Syariah yang memiliki kendala. Dari hasil penelitian, beliau mengungkapkan jika sangat berharap dapat menggunakan fasilitas IT yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah guna memudahkan dalam melihat transak-transaksi yang masuk, mengingat banyak masyarakat yang mengirimkan uang donasi pada lembaga tersebut. Dari hasil penelitian juga, nasabah B sudah pernah menanyakan mengenai fasilitas ini apakah dapat digunakan untuk sebuah lembaga, namun menurut penjelasan beliau pihak bank tidak mengatakan jika fasilitas IT ini boleh digunakan untuk sebuah lembaga.

Hal ini memunculkan pertanyaan bagi peneliti dan mencoba mendapatkan jawaban yang sebenarnya, lembaga boleh atau tidak

menggunakan fasilitas IT untuk keperluan dari lembaganya. Kemudian peneliti mengkonfirmasi pada pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri mengenai ketentuan seperti apa yang sebenarnya harus dilakukan.

Hasil konfirmasi tersebut, pihak bank menyampaikan jika lembaga atau organisasi boleh menggunakan fasilitas Bank Jatim Syariah untuk keperluan lembaganya, seperti melakukan pengecekan, transaksi dan lain-lain. Namun untuk lembaga atau organisasi memiliki keterbatasan dalam menggunakan fasilitas IT Bank Jatim Syaiah, tidak seperti nasabah pada umumnya. Menurut Bank Jatim Syariah, lembaga atau organisasi dapat menggunakan fasilitas IT khusus *Corporate*. Untuk *Corporate* fasilitas yang ditawarkan misalnya *Internet Banking*, dari *Internet Banking* nasabah bisa cek saldo mereka dari gironya langsung.

Peneliti dalam hal ini tidak hanya meneliti dari pihak nasabah Bank Jatim Syariah saja melainkan juga kepada Nasabah Bank lain sebagai bahan perbandingan. Dari hasil penelitian yang didapat adalah Nasabah C yang merupakan nasabah Bank lain ini menjelaskan jika beliau menggunakan dua Bank yang berbeda namun sama-sama Bank Syariah. Peneliti memberi nama kedua Bank tersebut dengan sebutan Bank 1 dan Bank 2.

Hasil penelitian ini, Nasabah C mengungkapkan rasa ketakutannya 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 digunakannya 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.

C. Upaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam Mengatasi Kendalan yang Dihadapi

Kendala-kendala yang dihadapi oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sangat perlu penyelesaian agar tidak terjadi kerugian baik untuk Bank sendiri maupun dari pihak nasabah. Mengingat keduanya sama-sama saling membutuhkan, sehingga harus ada jalan keluar untuk setiap masalah. Selain itu, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sendiri harus memiliki berbagai macam inovasi baru untuk membuat nasabahnya semakin percaya pada kualitas Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang pertama adalah memastikan bahwa nasabahnya telah menggunakan fasilitas IT yang disediakan, seperti *Mobile Banking*, *Internet banking*, *SMS Banking* dan lain sebagainya. Hal ini, merupakan

upaya untuk memberikan pengetahuan secara merata pada nasabah dalam menggunakan fasilitas Bank dan memahami cara pengoperasiannya.

Upaya yang kedua yakni penggunaan metode “Jemput Bola” oleh bagian pemasar Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam usahanya mencari nasabah memberikan kesan “dekat” antara pihak Bank dengan calon nasabahnya. Metode ini dirasa lebih baik dibandingkan hanya sekedar menunggu nasabah datang, karena dengan kesan pertama yang menyenangkan akan lebih memudahkan Bank dalam menawarkan setiap produk yang dimiliki oleh Bank. Sama halnya dengan usaha Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dalam penggunaan media *Marketing Tool* untuk memudahkan tidak hanya pemasar sendiri saat proses menjelaskan pada nasabah ataupun calon nasabah, namun juga memudahkan nasabah dalam memahami penjelasan yang diberikan padanya, karena pihak pemasar akan membuat media penjelasan dalam hal ini *Marketing Tool* semenarik mungkin dan dibuat dengan sangat jelas agar nasabah maupun calon nasabah memahami dengan mudah.

Gambar 5.1
Contoh Marketing Tool



*Sumber: Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Upaya yang ketiga, Bank Jatim Cabang Syariah Kediri banyak melakukan kerja sama dengan Instansi sekolah, seperti penggunaan *Virtual Account*, pengadaan *Pickup Service*, membuat program bantu *Elektronik Sumbangan Pembinaan Pendidikan (ESPP)*. *Virtual Account* ini merupakan layanan baru yang dimiliki oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan baru beroperasi tahun 2018. Menurut pihak pemasar, sebelum *Virtual Account* ini diadakan, untuk pembayaran lewat bank akan di atas namakan instansi, namun sekarang *Virtual Account* sudah dapat menggunakan Nomor Induk Siswa (NIS) atau Nomor Induk Mahasiswa (NIM). Penggunaan *Virtual Account* ini memudahkan baik siswa maupun

instansi dalam melihat historis pembayaran SPP tiap bulan Siswa maupun Mahasiswanya, karena pembayaran yang dilakukan oleh Siswa akan terrecord sehingga memudahkan instansi sekolah maupun siswanya. *Virtual Account* ini menurut pihak pemasar merupakan salah satu bentuk penyesuaian kebutuhan nasabah, sehingga Bank Jatim Syariah Cabang Kediri harus mampu memenuhi apa yang dibutuhkan oleh nasabahnya.

Upaya selanjutnya yakni membuat program bantu *Elektronik Sumbangan Pembinaan Pendidikan* (ESPP). ESPP ini merupakan inovasi lain yang berhubungan dengan pembayaran untuk siswa atau instansi selain *Virtual Account*. Sama halnya dengan *Virtual Account*, ESPP ada karena atas permintaan dari nasabah yang terdapat pada Instansi sekolah. Yang membedakan *Virtual Account* dengan ESPP terletak pada proses penggunaannya. Jika *Virtual Account* dapat dilakukan langsung di Bank, lain halnya dengan ESPP, dimana pihak instansi akan bekerja sama dengan seorang programmer yang dicarikan atas rekomendasi dari pihak Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. ESPP ini bukan merupakan program resmi milik Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, melainkan hanya sebagai program bantu karena instansi sekolah yang menginginkannya. ESPP ini memiliki kesamaan dengan *Virtual Account* yakni dapat merecord transaksi-transaksi yang dilakukan oleh Siswa, selain itu ESPP ini selain dapat untuk membayar SPP juga dapat digunakan transaksi lain seperti adanya dana bantuan dan lain-lain. ESPP ini juga akan memudahkan nasabah untuk mengecek transaksi-transaksi apa saja yang bisa dilakukan.

Proses pembuatan ESPP ini dilakukan atas dasar permintaan dari pihak instansi sekolah seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Instansi sekolah akan dipertemukan oleh Bank Jatim Syariah dengan seorang *Programer* yang memiliki sebuah program yang bernama ESPP. *Programer* disini merupakan seseorang yang dapat membuat sebuah aplikasi yang dapat membantu Siswa membayar SPP dan aplikasi ini memudahkan sekolah dan siswa untuk mengetahui historis dari pembayaran SPP maupun transaksi lain seperti dana bantuan yang biasa didapatkan oleh Siswa.

Kemudian proses kerjasama antara *Programer*, Bank Jatim Syariah dan Instansi sekolah ini didasarkan pada bentuk penyesuaian kebutuhan dari Instansi seperti penjelasan sebelumnya. Menurut pihak pemasar, bahwa instansi sekolah membutuhkan sebuah aplikasi yang salah satunya dapat melihat tunggakan siswanya, maka Bank Jatim Syariah akan mencari *Programer* yang dapat bekerjasama membantu instansi untuk mewujudkan keinginannya tersebut. Kemudian bank akan mentransaksikan dari pembayaran-pembayaran tersebut selebihnya kerjasama milik *Programer* dan instansi sekolah.

Upaya lainnya yakni pengadaan *Pickup Service* ke instansi sekolah yang telah melakukan kerja sama dengan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk memudahkan dalam melakukan transaksi. Dengan adanya *Pickup Service* ini nasabah tidak harus datang ke bank untuk melakukan transaksi. *Pickup Service* akan datang ke instansi-instansi sekolah setiap seminggu sekali. Fasilitas yang diberikan berupa mobil kas, dan sudah

online sehingga jika ada nasabah yang akan melakukan transaksi bisa difasilitasi oleh mobil kas tersebut.

Upaya yang dilakukan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri tidak hanya berfokus pada instansi saja, melainkan pada nasabah-nasabah lain yang bukan dari instansi yakni nasabah umum. Seperti upaya berupa 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.

Upaya yang terakhir adalah berkaitan dengan penyelesaian masalah jaringan. Seperti pembahasan di atas Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terkadang mendapat masalah sistem yang dapat mempengaruhi kinerja dan kepercayaan dari nasabahnya. Dengan demikian pihak bank akan langsung menghubungi kantor pusat yang berhubungan dengan IT. Pihak bank hanya akan bertanya sebatas jika ada yang komplain dari nasabah dan keluhan-keluh dari nasabah. Kemudian menurut hasil penelitian masalah sistem tidak hanya sebatas *Trouble* jaringan saja, melainkan juga untuk mengantisipasi sebelum terjadinya *Trouble*. Seperti ketika setelah Bank melakukan sosialisasi ke sebuah instansi biasanya nasabah akan membuka rekening secara kolektif yang jumlahnya cukup banyak, maka Bank Jatim Cabang Syariah Kediri akan meminta bantuan ke kantor pusat untuk

membuka secara kolektif tanpa mengurangi ketentuan yang ada seperti tanda tangan harus di depan nasabah dan sebaliknya tanda tangan nasabah di depan pihak bank. Kemudian juga pengecekan kartu identitas seperti KTP yang dilakukan ditempat, kemudian jika data yang diperlukan sudah lengkap barulah pembukaan rekening akan dilakukan secara kolektif.

Sadar atau tidak, seorang IT profesional akan mengasah kemampuan mereka berkomputer, bukan hanya pada level-level pengoperasian umum sistem komputer, tetapi meluas dan kemudian terspesifikasi sesuai kebutuhan, misalnya perihal bagaimana internal sistem operasi bekerja.⁹⁸

D. Solusi dan Masukan untuk Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Berdasarkan dari hasil penelitian ini, peneliti memiliki masukan-masukan dan solusi untuk Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sebagai bahan pertimbangan kedepannya agar Bank Jatim Cabang Syariah Kediri menjadi lebih baik dan menjadi Bank yang semakin diminati dan dipercaya oleh masyarakat.

Peran pemasar dalam perbankan memiliki pengaruh yang besar, dimana pemasar memiliki kelonggaran yang sangat banyak untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan calon-calon nasabahnya dan tentunya dengan para nasabahnya. Seperti halnya di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, yang menerapkan sistem "*Jemput Bola*" sebagai salah satu strategi pemasar dalam mencari nasabah. Sistem ini tentunya sangat efektif

⁹⁸ Feri Sulianta, *Teknik Forensik (Cara Jitu Mengatasi Problematika Komputer)*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2014, hal. 5.

dibanding hanya menanti nasabah datang untuk mencari Bank. Sistem ini pula, akan memudahkan nasabah dalam menilai jenis nasabah seperti apa yang akan mereka layani. Apakah nasabah tersebut tergolong nasabah yang memiliki penghasilan besar dan perlu melakukan berbagai transaksi-transaksi dalam jumlah besar atau nasabah umum yang hanya melakukan transaksi-transaksi kecil.

Peneliti merasa perlu adanya pengolongan atas nasabah yang memiliki kepentingan-kepentingan berbeda dan dari golongan nasabah yang berbeda pula. Hal ini dimaksudkan agar dengan pengelompokan ini juga sebagai usaha dalam pemerataan pemahaman pada tiap-tiap nasabah dan pemasar pun akan lebih mudah dalam mengukur nasabah mana yang perlu diberikan perhatian ekstra dan mana nasabah yang dapat memahami dengan cepat penjelasan-penjelasan mengenai Bank Jatim Syariah. Sehingga informasi yang diberikan dapat dipahami tidak hanya pada beberapa nasabah melainkan pada seluruh nasabah baik tua maupun muda dan baik yang merupakan nasabah pribadi atau perorangan maupun nasabah dari sebuah instansi atau perusahaan.

Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, di mana kemajuan suatu sistem perbankan sudah barang tentu ditopang oleh peran teknologi informasi. Semakin berkembang dan kompleksnya fasilitas yang diterapkan perbankan untuk memudahkan pelayanan. Itu berarti semakin beragam dan kompleks adopsi teknologi yang dimiliki oleh suatu bank. Tidak dapat dipungkiri, dalam setiap bidang termasuk perbankan penerapan teknologi bertujuan selain untuk memudahkan operasional

internal perusahaan, juga bertujuan untuk semakin memudahkan pelayanan terhadap *customers*. Operasional yang *real time* antar bank juga telah menjadi tuntutan bagi dunia perbankan, karena hal ini menjadi salah satu materi bagi pelayanan yang berkompetisi dalam memasarkan produk perbankan. pengiriman uang transfer antar bank, outlet-outlet otomatis (ATM), hal ini menjadi patokan penilaian bagi para nasabah umumnya dalam melakukan transaksi dalam segi pelayanan. Jadi, memang mau tidak mau bisnis perbankan harus ditunjang keefisienan operasional jika ingin bersaing di dalam dunianya, dan hal ini harus ditunjang dengan suatu sistem yang terintegrasi yang termuat dalam suatu teknologi informasi.⁹⁹

⁹⁹ Tata Sutabri, *Konsep Sistem Informasi.....*, hal. 66.