

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digital Banking (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)*.” ditulis oleh Lutfi Andriani, NIM 12401183064, jurusan Perbankan Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pembimbing Dr. Zulfatun Ni'mah, SHI, M. Hum.

Penelitian dalam skripsi ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi yang saat ini sudah berkembang sangat pesat sehingga perbankan syariah memanfaatkan peran penting teknologi digital dalam meningkatkan pelayanan perbankan syariah. Dalam hal ini perbankan syariah berusaha tampil modern, mempunyai persefektif global, dan memiliki sebuah layanan yang berbasis digital. Hal tersebut menandakan adanya permasalahan dalam peningkatan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang.

Permasalahan yang dirumuskan oleh peneliti terdapat 3 pertanyaan: (1) Bagaimana strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang? (2) Apa saja kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang? (3) Bagaimana solusi yang diterapkan untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang?

Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Data diambil dengan metode wawancara dengan para karyawan dan nasabah Bank Panin Dubai Syariah Malang, observasi dan dokumentasi dilakukan di lingkungan serta di luar lingkungan sekitar Bank Panin Dubai Syariah Malang, selanjutnya data diolah kemudian dianalisis menggunakan model analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa, (1) Strategi yang digunakan Bank Panin Dubai Syariah Malang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* yaitu menyediakan layanan *call center*, peningkatan terhadap sistem keamanan pada layanan *Mobile Banking*, penambahan fitur baru pada aplikasi *Mobile Banking*, dan pemblokiran ATM via aplikasi *Mobile Banking*. (2) Kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* di Bank Panin Dubai Syariah Malang yaitu adanya perkembangan teknologi informasi setiap waktu, terbatasnya modal untuk mengembangkan produk *digital banking*, dan penyediaan kapasitas data yang cukup besar untuk menyimpan *data base* produk *digital banking*. (3) Solusi yang diterapkan Bank Panin Dubai Syariah Malang untuk mengatasi kendala dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking* yaitu mengikuti perkembangan teknologi informasi pada *digital banking* yang dibutuhkan masyarakat, mengupayakan pengembangan produk *digital banking* yang *urgent* atau mendesak yang dinilai memiliki nilai ekonomi yang maksimal, dan memaksimalkan kebutuhan *storage database* sesuai kapasitas yang sudah ada.

Kata Kunci: Meningkatkan, Kualitas Layanan, *Digital Banking*.

ABSTRACT

Thesis with the title "Strategies to Improve Service Quality Through Digital Banking (Case Study at Bank Panin Dubai Syariah Malang)." written by Lutfi Andriani, NIM 12401183064, majoring in Sharia Banking, Faculty of Economics and Islamic Business (FEBI), UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, supervisor Dr. Zulfatun Ni'mah, SHI, M. Hum.

The research in this thesis is motivated by technological developments which are currently developing very rapidly so that Islamic banking takes advantage of the important role of digital technology in improving Islamic banking services. In this case, Islamic banking tries to appear modern, has a global perspective, and has a digital-based service. This indicates that there are problems in improving service quality through digital banking at Bank Panin Dubai Syariah Malang.

The problems formulated by the researchers have 3 questions: (1) What are the strategies used to improve service quality through digital banking at Bank Panin Dubai Syariah Malang? (2) What are the obstacles in implementing the strategy used to improve service quality through digital banking at Bank Panin Dubai Syariah Malang? (3) How are the solutions implemented to overcome obstacles in implementing strategies to improve service quality through digital banking at Bank Panin Dubai Syariah Malang?

The research method used is a qualitative approach with the type of case study. The data was taken by interviewing the employees and customers of Panin Dubai Syariah Malang Bank, observation and documentation were carried out in the environment and outside the environment around Panin Dubai Syariah Malang Bank, then the data was processed and then analyzed using a descriptive analysis model.

From the results of the study it was found that, (1) The strategies used by Bank Panin Dubai Syariah Malang to improve service quality through digital banking were providing call center services, improving the security system for Mobile Banking services, adding new features to the Mobile Banking application, and blocking ATMs. via the Mobile Banking application. (2) Obstacles in improving service quality through digital banking at Bank Panin Dubai Syariah Malang, namely the development of information technology over time, limited capital to develop digital banking products, and the provision of large enough data capacity to store a database of digital banking products. (3) The solutions implemented by Bank Panin Dubai Syariah Malang to overcome obstacles in improving the quality of services through digital banking are following the development of information technology in digital banking that is needed by the community, seeking the development of urgent or urgent digital banking products that are considered to have maximum economic value, and maximize database storage needs according to existing capacity.

Keywords: *Improve, Quality of Service, Digital Banking.*