Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen
Vol.3, No.1 Januari 2024
e-ISSN: 2962-0813; p-ISSN: 2964-5328, Hal 92-102
DOI: https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i1.1978

Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Aksara

Fauziah Amarani
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Korespondensi Penulis: Fauziahamarani2@gmail.com

Abstract. *Service Strategy is a way of responding to a situation and reality by providing solutions to be able to get out of that situation. One way to get the attention of customers and form a good perception of the product among consumers is by implementing a customer service strategy. Carrying out online account opening procedures properly and providing excellent service quality is a good step in attracting the interest of customers or the public in using sharia banking products. The purpose of this research is to find out, what are the service strategies for opening online accounts for the BSI Easy Mudharabah savings product in attracting public interest at BSI KCP Medan Aksara and what obstacles are experienced by banks and customers in opening accounts online. To find out this problem, this research uses qualitative research with a descriptive approach. The data collection techniques use observation, interviews and documentation. The results of this research show that the service strategy carried out at BSI KCP. Medan Aksara in order to attract the interest of its customers, namely: Carrying out a referral program, being friendly, polite and courteous, carrying out promotions, being able to handle all complaints, facilities and infrastructure. The obstacles faced are: unsupportive signals, full cellphone storage space, customers who do not understand the procedures for opening an online account, many people who do not understand Android applications.*

Keywords: *Services, Online Accounts, Customer Interest*

Abstrak. Strategi Pelayanan merupakan suatu cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Salah satu cara untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada para konsumen yaitu dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan. Dengan melaksanakan prosedur pembukaan rekening online dengan baik dan memberikan kualitas pelayanan yang prima merupakan suatu langkah yang baik dalam menarik minat nasabah atau masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui, Bagaimana strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KCP Medan Aksara dan Apa saja kendala yang dialami oleh pihak bank maupun nasabah dalam melakukan pembukaan rekening secara online. Untuk mengetahui masalah tersebut, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan yang dilakukan di BSI KCP. Medan Aksara agar dapat menarik minat nasabahnya yaitu: Melakukan program referral, bersikap ramah, sopan dan santun, melakukan promosi, mampu menangani segala keluhan, sarana dan prasarana. Adapun kendala yang dihadapi yaitu: sinyal yang tidak mendukung, ruang penyimpanan HP yang penuh, nasabah yang tidak memahami tata cara pembukaan rekening online, banyak masyarakat yang tidak paham dalam pengaplikasian Android.

Kata kunci : Pelayanan, Rekening Online, Minat Nasabah

PENDAHULUAN

Bank merupakan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dan juga berbasis syariah, dimana keduanya memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian disuatu negara. Semakin berkembangnya bidang industri di perbankan maka semakin banyak juga pertumbuhan ekonomi suatu negara tersebut. Peranan bank sebagai lembaga keuangan yang

Received: November 30, 2023; Accepted: Desember 12, 2023; Published: Januari 31, 2024
* Fauziah Amarani, Fauziahamarani2@gmail.com

menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat semakin meningkat dalam kondisi perekonomian masa kini maupun masa yang akan datang, peranan perbankan memiliki kedudukan yang strategis sebagai lembaga yang berfungsi memperlancar arus lalu lintas arus pembayaran yang dirasa amat dibutuhkan.Sedangkan bank syariah itu sendiri merupakan suatu lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan berdasarkan prinsip-prinsip syariah tanpa diikuti prinsip riba.

Dengan pesatnya perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal tersebut terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri yang mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh sebab itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain.
Salah satu cara untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada para konsumen yaitu dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk didalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil mempromosikan produknya dengan baik maka perusahaan tersebut telah berhasil menanamkan suatu citra produknya pada pikiran pelanggan.

Pada masa sekarang ini tidak hanya bank konvensional saja yang melakukan kegiatan simpan pinjam akan tetapi perbankan syariah juga ikut serta dan perberan aktif dalam membantu pertumbuhan perekonomian. Dimana dalam melaksanakan fungsinya bank syariah berbeda dengan bank konvensinal, bank syariah tidak mengenal sistem bunga dan dalam menjalankan kegiatannya tidak membenarkan adanya sistem bunga. Bank Syariah Indonesia (BSI) memulai operasionalnya pada tanggal 1 Februari 2021, BSI KCP. Medan Aksara ini bersaing ketat dengan bank-bank lain yang ada disekitarnya. Sehingga BSI KCP. Medan Aksara mengahadirkan program-program yang menarik minat masyarakat agar dapat menghadapi pesaing. Kegiatan dari BSI KCP. Medan Aksara salah satunya yaitu menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan, giro dan deposito.

Dengan semakin berkembangnya era digital pada saat sekarang ini BSI KCP. Medan Aksara salah satu kegiatannya dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui tabungan yaitu dengan mengeluarkan pembukaan rekening tabungan secara online. Pembukaan rekening online merupakan pembukaan rekening bank secara online melalui aplikasi syariah mobile (Mobile Banking), rekening ini bersifat tabungan dengan memakai prinsip wadiah dan mudharabah. Pembukaan rekening tabungan secara online merupakan strategi penghimpunan

dana bagi BSI KCP. Medan Aksara untuk meningkatkan jumlah nasabah. BSI mengeluarkan produk-produk inovatif dengan sistem bagi hasil yang disesuaikan, salah satu produk yang ditawarkan oleh BSI yaitu produk tabungan BSI Easy Mudharabah yaitu suatu produk tabungan dengan menggunakan prinsip bagi hasil sehingga dapat menarik minat nasabah dan tabungan ini termasuk produk penghimpunan dana dalam mata uang rupiah yang bermanfaat memberikan kebijakan kepada pihak bank untuk dipergunakan dananya sebagai usaha yang baik dan menguntungkan.

Dengan demikian pembukaan rekening secara online pada BSI KCP. Medan Aksara merupakan suatu hal yang menarik untuk diteliti dikarenakan dapat dilihat bahwasannya data nasabah pembukaan rekening online lebih meningkat dibandingkan dengan data nasabah sebelum adanya pembukaan rekening online. Sehingga peneliti ingin mengkaji mengenai strategi pelayanan yang ada di BSI KCP. Medan Aksara dalam pembukaan rekening online agar dapat menarik minat masyarakat. Maka berdasarkan
pemaparan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk membahas lebih jauh mengenai hal tersebut. Sehingga penulis mengambil judul **"Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening Online Pada Produk Tabungan BSI Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Aksara".**

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Moleong mendefinisikan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bermaksut untuk memahami fenomena atau kejadian-kejadian yang dialami oleh subjek penelitian misalnya seperti perilaku, pendapat, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistik maupun cara deskripsi dalam bentuk bahasa atau kata-kata yang alamiah dan memanfaatkan metode-metode yang ilmiah. Penelitian ini merupakan penelitian dalam kategori penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengamati sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah secara sistematika dengan mengambil data-data yang ada dilapangan. Dilihat dari jenis penelitian, penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif.

Dalam jenis penelitian deskripstif ini data yang dihimpun berupa kata-kata, gambar ataupun angka-angka. Sehingga laporan penelitian akan cantumkan kutipan-kutipan data untuk memberikan suatu gambaran tentang laporan tersebut. Data-data yang dihimpun tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dokumen-dokumen atau lain sebagainya.

Tujuan dari penelitian deskripstif ini yaitu untuk mendeskripsikan secara terperinci dan apa adanya tentang data-data yang ada dilapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan ini, peneliti ingin mengetahui secara langsung kejadian ditempat penelitian tentang bagaimana strategi pelayanan dalam pembukaan rekening secara online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat masyarakat di BSI KCP Medan Aksara.

KAJIAN TEORI

Strategi

Strategi merupakan perumpamaan misi perusahaan, penempatan sasaran organisasi dengan mengingat kekuatan internal dan eksternal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.Penyusunan strategi dapat membantu mengorganisir, menganalisasis, dan mengumpulkan informasi yang diperlukan perusahaan. Penyusunan strategi dapat meningkatkan peluang pasar yang baru dan lebih luas sehingga target yang diinginkan perusahaan dapat tercapai.

Strategi merupakan sebuah visi yang diarahkan pada “apa” yang harus dicapai oleh perusahaan atau organisasi tersebut, bukan “bagaimana” perusahaan atau organisasi tersebut sampai disana. Kami mengartikan strategi sebagai “kerangka yang membimbing serta mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan sifat dan arah dari suatu organisasi”. Pilihan-pilihan tersebut berkaitan dengan ruang lingkup produk-produk atau jasa-jasa, keuntungan atau pembagian sumber-sumber dari suatu organisasi.

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam suatu interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan merupakan sebuah usaha membantu kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperluan oleh seseorang. Terdapat beberapa pakar yang mengemukakan mengenai pelayanan diantaranya sebagai berikut:

Moenir (2010), mengemukakan bahwa pelayanan umum merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Gronroos (1997:27), mengemukakan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas atau suatu rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat dari adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau lain sebagainya untuk memecahkan suatu permasalahan.

Kotler (1994:464), pelayanan adalah suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada memiliki, serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses dalam suatu kegiatan tertentu yang tidak terlihat yang terjadi antara konsumen dengan pelanggannya untuk menyelesaikan suatu permasalahan tertentu.

Mudharabah

Mudharabah atau qiradh termasuk salah satu bentuk dari akad syirkah (perkongsian). Istilah dari mudharabah ini digunakan oleh orang Irak, adapun orang Hijaz menyebutnya dengan istilah qiradh. Sehingga mudharabah dan qiradh merupakan dua istilah dengan maksud yang sama.

Menurut bahasa, qiradh diambil dari kata Al-qordhu yang berarti Al-qat'u (potongan), karena seorang pemilik menyerahkan potongan dari hartanya untuk diberikan kepada pengusaha agar mengelola harta tersebut, dan pengusaha akan memberikan potongan dari laba atau keuntungan yang diperoleh. Sedangkan secara istilah, terdapat beberapa ulama' fiqih yang berbeda pendapat salah satunya yaitu: Pemilik modal menyerahkan modalnya kepada pengusaha untuk berdagang dengan modal tersebut, dan keuntungan dari modal tersebut dibagi kedua belah pihak berdasarkan persyaratan yang telah disepakati.

Adapun jika terjadi kerugian maka akan ditanggung oleh pihak pemilik modal selama kerugian tersebut bukan akibat atau kesengajaan dari pihak pengelola. Namun, apabila kerugian tersebut akibat dari kelalaian pihak pengelola maka pihak pengelola yang harus bertanggung jawab.

Layanan Digital

Layanan digital perbankan atau disebut juga dengan *Digital Banking* merupakan layanan atau suatu kegiatan milik bank melalui media elektronik atau media digital yang

dilakukan secara mandiri oleh para nasabah, sehingga memungkinkan calon nasabah atau nasabah memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, termasuk memperoleh informasi lain diluar produk perbankan itu sendiri, seperti pengertian tentang keuangan, investasi dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.

Layanan digital ini secara prinsip tidah jauh berbeda dengan EBanking, akan tetapi perbedaannya disini yaitu peran layanan digital/digital banking lebih luas dibandingkan dengan E-Banking. Karena pada digital banking nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan E-Banking di satu tempat (digital branch) dan melalui satu jenis E-Banking pada perangkat milik bank atau nasabah. Sementara E-Banking lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM, phone banking, sms banking, sms banking, electronic fund transfer, internet banking dan mobile banking secara multi-chanel.

Minat Nasabah

Dalam kamus umum bahasa indonesia, minat merupakan sebuah kesukaan (kecenderungan hati) kepada suatu perhatian atau keinginan. Minat berkaitan dengan perasaan suka atau senang dari seseorang terhadap sesuatu. Adapun hal tersebut sama halnya seperti yang telah dikemukakan oleh Slameto bahwa minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan akan suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang memerintah.

Pada dasarnya minat adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan suatu hal diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut maka semakin besar pula minat. Menurut Komarudin minat nasabah merupakan suatu rasa sebih suka dan rasa ketertarikan akan sesuatu proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh konsumen. Ada beberapa tahapan dalam proses pengambilan keputusan yang umumnya dilakukan oleh seseorang yaitu pengenalan kebutuhan dan proses informasi konsumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari suatu perbedaan dan selanjutnya untuk menemukan ide baru untuk peneliti selanjutnya selain itu, kajian terdahulu dapat membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan keabsahan dari

penelitian. Dalam penelitian ini penulis merujuk pada skripsi, artikel, serta jurnal-jurnal yang membedakan apa yang menjadi fokus masalah yang akan di bahas pada penelitian ini. Maka berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembukaan rekening online yaitu sebagai betikut:

1. Skripsi yang ditulis oleh Indra Cahyana pada tahun 2019, yang berjudul "Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form Pada BRI Syariah Ke Semarang)". Hasil dari penelitian ini adalah dalam pelaksanaan pembukaan rekening yang dilakukan di bank ini dilakukan dengan menggunakan cara pengisian berupa formulir secara online dan penarikan tabungannya ditarik sesuai dengan kesepakatan dan tidak dapat ditarik menggunakan sebuah cek

   Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya membahas mengenai pembukaan rekening online. Sedangkan perbedaan dari keduanya yaitu dalam penelitian ini pembukaan rekening yang dilakukan pada tabungan faedah berbasis E-form pada BRI Syariah Ke Semarang. Sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu berfokus pada strategi pelayanan yang dilakukan oleh bank dalam pembukaan rekening online.
2. Jurnal yang ditulis oleh Widhi Ariyo Bimo pada tahun 2020, yang berjudul "Perosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah mandiri KCP Bogor Pomad". Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa prosedur pembukaan rekening online (Burekol) di Bank Syariah Mandiri KCP Bogor Pomad dilaksanakan sesuai dengan perintah kantor pusat. Untuk prosedur pembukaan rekening ini tahapan awalnya nasabah mendownload aplikasi Mandiri Syariah Mobile, setelah terinstal lalu membuka rekening nasabah mengisi data yang akan dibuatkan rekening, setelah semua data selesai nasabah mendapatkan nomor tiket lalu Video Call untuk verifikasi data nasabah tersebut. Dimasa Covid-19 ini minat masyarakat untuk membuka rekening online sangat banyak, karena kemudahan untuk pembukaannya, hanya dengan menggunakan aplikasi Mandiri Syariah Mobile, nasabah tidak perlu mengantri pada umumnya, karena prosesnya lebih simple. Persamaan dalam penelitian ini yaitu keduanya sama membahasan tentang pembukaan rekening online. Akan tetapi, yang membedakan yaitu dalam penelitian ini fokus tentang "Perosedur Pembukaan Rekening Online Dengan Akad Wadiah Pada Bank Syariah mandiri KCP Bogor Pomad", dan perjanjian yang digunakan adalah wadiah, sedangkan pembahasan yang diangkat oleh peneliti yaitu mengenai strategi pelayanan dalam pelaksanaan pembukaan rekening online.

Strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Medan Aksara. Adapun strategi pelayanan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1) **Melakukan program referral, yaitu taktik pemasaran yang bisa mendorong pelanggan untuk mengajak pelanggan baru lainnya.**

   Melakukan program referral, yaitu taktik pemasaran yang bisa mendorong pelanggan untuk mengajak pelanggan baru lainnya. Adapun program referral yang dilakukan oleh BSI KCP. Medan Aksara yaitu dengan memberikan bonus atau semacam E-Money yang masuk ke rekening nasabah lama yang mengajak nasabah baru tersebut. Sehingga adanya program ini nasabah akan tertarik dalam melakukan pembukaan rekening online. Adanya program referral yang ada di BSI KCP. Medan Aksara sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut konsep ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Emphaty (Empati) dimana merupakan suatu bentuk perhatian kepada nasabah karena faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah adalah dengan memahami nasabah tersebut.

2) **Bersikap ramah, sopan dan santun.**

   Bersikap ramah, sopan dan santun, setiap karyawan perbankan harus bersifat ramah, sopan, dan santun terhadap para nasabahnya dalam melaksanakan suatu pelayanan. Karena dengan sikap yang ramah, sopan dan santun nasabah akan merasakan nyaman ketika melakukan transaksi seperti melakukan pembukaan rekening, konsultasi mengenai kendala-kendala yang dihadapi dan lain sebagainya. Bersikap ramah, sopan, dan santun yang dilakukan oleh BSI KCP. Medan Aksara juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut konsep ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Assurance (Kepastian atau Jaminan) dimana kemampuan untuk menangani keluhan para pelanggan, meningkatkan keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan suatu pelayanan yang ramah dan sopan, dan meningkatkan karakteristik yang kredibel.

3) **Melakukan promosi.**

   Melakukan promosi, di era yang semakin pesat ini semua serba canggih, dengan adanya teknologi ini tentunya sangat bermanfaat bagi perbankan agar memperluas jaringan dalam melakukan suatu promosi salah satunya seperti promosi dalam pembukaan rekening online yang dilakukan lewat televisi, Facebook, Instagram dan juga menyebar brosur agar informasi dapat tersampaikan dengan jelas. Penyebaran informasi

yang dilakukan oleh BSI KCP. Medan Aksara juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Realibility (Keandalan) dimana kemampuan untuk mengukur kredibilitas perusahaan terhadap pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan program promosi yang telah disosialisasikan.

4) **Mampu menangani segala keluhan.**

Mampu menangani segala keluhan, BSI KCP. Medan Aksara berusaha semaksimal mungkin memberikan suatu pelayanan yang baik kepada para nasabahnya agar merasa nyaman. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP.Medan Aksar juga sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Responsiveness (Daya Tangkap) dimana kemampuan staf yang bertugas untuk menanggapi pertanyaan pelanggan,selalu siap, bersedia membantu pelanggan dalam kesulitan mereka, menyelesaikan keluhan pelanggan Sarana dan Prasarana.

5) **Sarana dan prasarana.**

Dalam melaksanakan kualitas pelayanan sarana dan prasarana harus diperhatikan agar dapat membuat nasabah nyaman. BSI KCP.Medan Aksara dalam hal ini berusaha agar dapat memenuhi sarana dan prasarana yang diinginkan oleh nasabah baik dalam kondisi bangunan, parkiran, AC dan lain sebagainya. Dalam hal ini sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan menurut ServQual (Service Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yaitu Tangible (Bukti Langsung atau Hal-hal yang terlihat).

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan berdasarkan hasil pengamatan penelitian, pengelolahan dan analisis data yang telah dilakukan dan telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya. Namun secara garis besar kesimpulan yang dapat penulis paparkan yaitu sebagai berikut:

Strategi pelayanan pembukaan rekening online pada produk tabungan BSI Easy Mudharabah dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Medan Aksara. Adapun strategi pelayanan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1) Melakukan program referral, yaitu taktik pemasaran yang bisa mendorong pelanggan untuk mengajak pelanggan baru lainnya.
2) Bersikap ramah, sopan dan santun.
3) Melakukan promosi.
4) Mampu menangani segala keluhan.
5) Sarana dan prasarana.

Dan saran yang dapat saya berikan Setelah melakukan penelitian pada BSI KCP. Medan Aksara ada beberapa saran tentang strategi pelayanan dalam pembukaan rekening online yaitu sebagai berikut:

1. BSI KCP. Medan Aksara perlu melakukan adanya evaluasi kembali mengenai strategi pelayanan yang diberikan agar dapat menjadikan nasabah tambah puas dengan pelayanan yang diberikan dan dapat menjaga citra perusahaan dimata para nasabah dan juga mempertimbangkan solusi atas kendala yang ada.
2. Dalam melakukan promosi BSI KCP. Medan Aksara perlu melakukan adanya tinjauan kembali agar dapat menjangkau kesemua kalangan dan melakukan berbagai inovasi agar dapat menarik minat nasabah juga tidak kalah saing dengan bank-bank lainnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dikembangkan lagi dari judul penelitian ini agar dapat mengetahui lebih dalam mengenai pembukaan rekening online bukan hanya dalam strategi pelayanan yang diberikan akan tetapi juga dalam strategi pemasaran yang dilakukan agar menjadikan nasabah minat dengan pembukaan rekening online tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Alfur, Rohma. “Strategi Promosi dan Prosedur Pembukaan Rekening Deposito Pada Bank Jatim.”2020.

Bella Pertiwi, Andri Brawijaya, Afiatin Dewi. “Persepsi Masyarakat Terhadap Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Di Kota Bogor .” *Jurnal Nisbah* , 2021: 15-22.

Bimo, Widyo Ario. “Prosedur pembukaan rekening online akad wadiah pada bank syariah mandiri KCP Bogor Pomad.” *Jurnal Keungan dan Perbankan*, 2020: 79-85.

Cahyana, Indra. “Sistem Layanan Di Perbanakan Syraiah .” *Skripsi*, 2019.

Cahyani, Putri Dwi. “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah Di Yogyakarta.” *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2016: 151-162.

Chasana, Sri Atun. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi islam.” 2015.

Irawan, Moh.Dendy. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembukaan Rekening Online Melalui Mobile Bangking Mandiri Syariah Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di Area Surabaya Kota.” *Skripsi*, 2020.

Iskandar, Syamsul. *Bank dan lembaga keuangan lainnya* . Jakarta : In Media , 2013.

Kresna. “Pengertian manaat penelitian .” *Skripsi*, 2014.

Norjannah. “Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjar masin.” *Skripsi*, 2020.

Nuswwantari, Gusti Vienna. “Dampak Layanan Pembukaan Rekening Online Terhadap Pencapaian Target Funding Officer di Bank Muamalat Indonesia.” *Skripsi*, 2021.