

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN
TABUNGAN DENGAN FASILITAS KARTU ATM GPN PADA
BANK BRI SYARIAH KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

oleh:

KAMILATINNI'MAH

NIM : 151420000046

NIRM : 15/ X/ 17. 1. 3/ 0297

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU)

JEPARA

2019

**STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN
TABUNGAN DENGAN FASILITAS KARTU ATM GPN PADA
BANK BRI SYARIAH KUDUS**



SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

oleh:

KAMILATINNI'MAH

NIM : 151420000046

NIRM : 15/ X/ 17. 1. 3/ 0297

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA (UNISNU)

JEPARA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya, nama (Kamilatinni'mah), NIM : 151420000046, NIRM : 15/X/17.1.3/0297 menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun.
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis oleh orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan karya tulis ini.

Saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Syariah dan Hukum UNISNU Jepara apabila dikemudian hari ditemukan ketidakbenaran dari pernyataan ini.

Jepara, 26 Maret 2019

Penulis,



Kamilatinni'mah

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

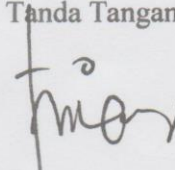
Yang bertandatangan dibawah ini menyatakan telah menyetujui skripsi

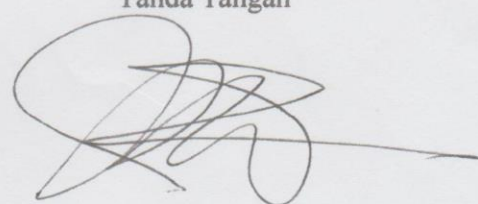
mahasiswa :

Nama : Kamilatinni'mah
NIM : 151420000046
NIRM : 15/X/ 17.1.3/ 02797
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Pengembangan Kualitas Layanan

Tabungan dengan Fasilitas ATM GPN pada Bank BRI Syariah KCP Kudus

Untuk diujikan dalam Ujian Skripsi.

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy</u> Pembimbing I	31/07/2019	

Nama	Tanggal	Tanda Tangan
<u>Wahidullah, S.H.I., M. H</u> Pembimbing II	30/07/2019	



PENGESAHAN

Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : KAMILATIN NI'MAH
NIM : 151420000046
NIRM : 15/X/17.1.3/0297
Tempat, Tgl. Lahir : KUDUS, 6 DESEMBER 1996
Fakultas : Syari'ah dan Hukum
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : STRATEGI PENGEMBANGAN KUALITAS LAYANAN
TABUNGAN DENGAN FASILITAS KARTU ATM GPN
PADA BANK BRI SYARIAH KUDUS

Telah dimunaqasyahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Syar'iah dan Hukum
Universitas Islam Nahdlatul Ulama' Jepara dan dinyatakan LULUS, pada tanggal :

30 Agustus 2019

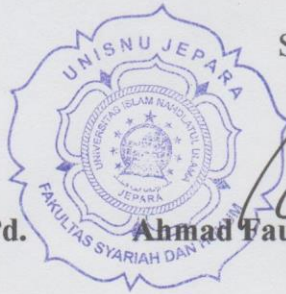
dan dapat diterima sebagai kelengkapan syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata 1
Program Studi Perbankan Syariah

Jepara, 30 Agustus 2019
Dewan Sidang,

Ketua Sidang

Dr. MOH NASUKA, S.E., M.Pd.

Sekretaris Sidang



Ahmad Fauzan Mubarak, S.E., M.Sy.

Penguji I

Dr. MOH NASUKA, S.E., M.Pd.

Penguji II

**MAYADINA ROHMI MUSFIROH,
S.H.I., M.A.**

Pembimbing I

FAIQUL HAZMI, S.E.I., M.E.Sy.

Pembimbing II

WAHIDULLAH, S.H.I., M.H.

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang adanya perubahan ATM biasa berpindah pada ATM GPN pada Bank BRI Syariah KCP Kudus. Dengan pemindahan ATM yang bertanda GPN, Lebih memudahkan masyarakat di seluruh Indonesia dari berbagai Bank yang berbeda dapat bertransaksi lebih mudah dan aman pada mesin ATM. Manfaat dari ATM GPN diantaranya masyarakat dapat menggunakan kartu ATM berlogo GPN untuk melakukan transaksi di semua kanal pembayaran di seluruh Indonesia, bertransaksi aman, nyaman karena dilengkapi dengan fitur keamanan yang terstandarisasi melalui jaringan domestik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menganalisis data dengan pendekatan kualitatif. Sampel digunakan adalah purposive sampling pada BRI Syariah Kudus dengan pimpinan BRIS Syariah KCP Kudus, *customer service* dan nasabah. Adapun pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara serta dokumentasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggantian ATM GPN menunjukkan adanya peran pemerintah bekerjasama dengan Bank Indonesia yang mewajibkan seluruh nasabah melakukan penggantian kartu ATM GPN berdasarkan data BRIS Kudus seluruh nasabah baru sekitar 40% yang melakukan penggantian ATM. Untuk kedepannya dihimbau agar nasabah yang belum melakukan penggantian ATM untuk segera mengganti ATM lama ke ATM GPN karena cepat atau lambat kartu yang belum bertanda GPN akan terblokir, strategi BRIS menghimbau nasabah dengan cara lewat sosial media dan layar info di setiap mesin ATM.

Kata Kunci : Strategi layanan ATM GPN

ABSTRACT

This study explains the existence of changes in ordinary ATMs moved at GPN ATMs at BRI Syariah Syariah KCP Bank. With the transfer of ATMs marked with GPN, it is easier for people throughout Indonesia from various different banks to make transactions more easily and safely on ATM machines. The benefits of GPN ATMs include the public being able to use ATM cards bearing the GPN logo to conduct transactions in all payment channels throughout Indonesia, making transactions safe, convenient because they are equipped with standardized security features through the domestic network.

The method used in this research is to analyze data with a qualitative approach. The sample used was purposive sampling at BRI Syariah Kudus with the leadership of BRIS Syariah KCP Kudus, customer service and customers. The data collection uses observation and interviews and documentation.

Based on the results obtained from the interview it can be concluded that the replacement of GPN ATMs shows the role of the government in collaboration with Bank Indonesia which requires all customers to replace GPN ATM cards based on the Holy BRIS data of all 40% of new customers who make ATM replacements. In the future it is urged that customers who have not replaced ATMs to immediately replace old ATMs to GPN ATMs because sooner or later cards that have not been marked with GPN will be blocked, the BRIS strategy appeals to customers through social media and info screens on each ATM machine.

Keywords: GPN ATM service strategy

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah serta inayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Tabungan Dengan Fasilitas ATM GPN pada Bank BRI Syariah Kudus.

Untuk mengetahui pentingnya penggantian kartu ATM GPN nasabah harus melaksanakan peraturan yang diterapkan oleh pemerintah

Selama penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah dengan setulus hati memberikan bantuan, baik melalui nasehat, semangat, maupun motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

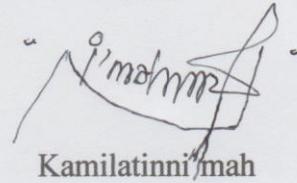
1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga Proposal Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
2. Bapak Dr. Sa’dullah Assa’idi, M.Ag., Rektor Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara.
3. Ibu Mayadina Rohmi Musfiroh, S.H.I., M. A. selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Nahdlatul Ulama Jepara
4. Bapak H. Miswan Ansori, S.E., MBA. Selaku Kap Prodi
5. Bapak Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy selaku dosen pembimbing skripsi I dan Bapak Wahidullah, S.H.I., M. H selaku dosen pembimbing II
6. Kedua Orang tua bapak Rochmat dan Ibu Farosa dan kakak serta adik yang selalu mendukung, memberi doa dan semangat agar penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar dan baik.

7. Teman-teman seperjuangan studi Perbankan Syariah angkatan 2015
8. Kepada semua pihak karyawan BRIS juga Nasabah BRIS dan juga yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah mendukung dan membantu hingga terselesaikannya penelitian skripsi ini.

Semoga jasa dan amal baik mendapatkan balasan dari Allah SWT. Ibarat tak ada gading yang tak retak, dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari sepenuhnya bahwa Proposal skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini, senantiasa penulis harapkan dari berbagai pihak, supaya menjadi lebih baik lagi.

Jepara, 24 Desember 2018

Penulis



Kamilatinnimah

NIM. 151420000046

MOTTO

وَاللَّهُ مَعَ الصَّابِرِينَ

"Dan Allah bersama orang-orang yang sabar."

(Surat Al-Anfal ayat 66)

Menuntut ilmu adalah taqwa, menyampaikan ilmu adalah ibadah, mengulang-ulang ilmu adalah zikir, mencari ilmu adalah jihad

(Imam Al-Ghazali)

PERSEMBAHAN

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini, tidak akan berarti tanpa adanya dukungan, bantuan, dan kerjasama antara pihak-pihak yang berperan didalamnya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan penuh perasaan tulus skripsi penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dan kupersembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Rochmat dan Ibu Farosah yang senantiasa memberikan dukungan material maupun spiritual serta selalu mendo'akan tanpa henti disetiap langkah yang penulis jalani.
2. Dosen Pembimbing Bapak Faiqul Hazmi, S.E.I., M.E.Sy dan juga Bapak Wahidullah, S.H.I., M.H yang telah meluangkan waktu serta mencurahkan tenaga dan pikiran dalam membimbing memberikan arahan demi kebaikan dalam penyusunan laporan proposal skripsi.
3. Mbak Diana Eka Rahmawati, Adik Muhammad Abdul Wachid, Mas Sujoro Al-Hakim yang senantiasa menjadi motivasi dan memberi dorongan dalam menuntut ilmu dan penyelesaian laporan proposal skripsi ini.
4. Keponakan yang imut gemesin Muhammad Azka Alfarendra, Mas Jamaluddin Al-kholili yang menjadi dorongan positif untuk mengerjakan tepat waktu dengan hati yang bahagia dan teman Syakir di seperjuangan Prodi Perbankan Syariah, yang memberikan semangat dan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

5. Teman-teman KKN Desa Gelang Kecamatan Keling Kabupaten Jepara yang sempat berkumpul satu atap selama kurang lebih 40 (empat puluh) hari, yang meninggalkan kesan yang mendalam di hati penulis.
6. Teman-teman dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang telah ikut membantu hingga selesainya laporan skripsi ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN DALAM JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTTO.....	x
PERSEMBAHAN	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
TABEL GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	7
F. Sistematika Penulisan	14
G. Penelitian Terdahulu	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	29
A. Strategi Pengembangan.....	29
B. ATM GPN (Gerbang pembayaran Nasional).....	37
BAB III OBJEK PENELITIAN	43
A. Profil lembaga BRI Syariah KCP Kudus	43
B. Karakteristik Nasabah	48
BAB IV HASIL PEMBAHASAN	50

A. Analisis terhadap latar belakang penggantian kartu ATM GPN di BRIS Kudus	50
B. Tingkat kualitas layanan BRIS Kudus sebelum menggunakan kartu ATM GPN	56
C. Strategi BRIS Kudus menggunakan kartu ATM GPN	59
BAB V PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
D. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.7 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.2 Jenis Kelamin Responden	49
Tabel 4.3.1 Perbedaan sebelum dan sesudah menggunakan ATM GPN	57
Tabel 4.3.2 Aspek Penilaian	61
Tabel 4.3.3 Lembar Uji Validasi.....	64
Tabel 4.3.4. Angket Responden	66

TABEL GAMBAR

Gambar 1.5.1 Tekhnik Analisis Data.....	10
Gambar 1.5.2 Langkah – langkah Analisi.....	11
Gambar 1.5.3 Triangulasi dengan Teknik Pengumpulan data.....	13
Gambar 1.5.4 Triangulasi dengan Teknik sumber data	13
Gambar 3.1 Profil Letak Geografis.....	44
Gambar 3.2 Struktur Kepegawaian.....	47
Gambar 4.3.1 ATM Sesudah diganti GPN.....	58
Gambar 4.3.2 Proses pergantian kartu ATM biasa ke ATM GPN.....	58