

SKRIPSI

**INOVASI LAYANAN BARU DENGAN *DESIGN THINKING* SEBAGAI
UPAYA UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
BANK TRADISIONAL**



Oleh :

ANGGITA NURMA HAULIKA

NIM: 190304020

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2023

SKRIPSI

**INOVASI LAYANAN BARU DENGAN *DESIGN THINKING* SEBAGAI
UPAYA UNTUK MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN
BANK TRADISIONAL**

Untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh gelar sarjana Kewirausahaan

Oleh:

ANGGITA NURMA HAULIKA

NIM : 190304020

**PROGRAM STUDI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK**

2023

MOTTO

“Tidak ada kesulitan yang tidak ada ujungnya. Sesudah sulit pasti akan ada kebahagiaan. *“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.*

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.”

(QS Al-Insyirah: 5-6)

" Tidak ada ujian yang tidak bisa diselesaikan. Tidak ada kesulitan yang melebihi batas kesanggupan

(ANH)

PERSEMBAHAN

Thanks To Allah

Alhamdulillah Alamin segala puji bagi Allah yang maha kuasa lagi maha penyayang, atas segala limpahan rezeki dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian ini.

Thanks To Family

Peneliti mempersembahkan ini kepada keluarga terutama orang tua tersayang, Ayah dan mama yang setiap saat mendoakan dan mendukung baik moril maupun material, selalu membantu serta memberikan motivasi dan juga adik tersayang Wahyu Khinanjari Yoga Saputra yang selalu menghiburku dan seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan semangat.

Thanks to Dosen

Terimakasih sebanyak-banyaknya untuk dosen-dosen peneliti yang sudah banyak memberi ilmu, khususnya dosen pembimbing yang sudah sabar dan ulet dalam membimbing peneliti, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.

Thanks to Best Friend

Saya tidak akan lupa juga mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada para sahabat yang sudah mendukung dan memberi dukungan bahkan masukan kepada peneliti. Semoga barokah dan dilancarkan segala urusannya... Amiiiii

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, kami dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan tepat waktu. Tidak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada Rasulullah SAW yang syafaatnya kita nantikan kelak.

Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Departemen Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Gresik. Dalam penyusunan Skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa hormat serta terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu. Pihak-pihak yang berkaitan dengan laporan ini, diantaranya:

- 1) Ibu Nadhirotul Laily, S.Psi., M.Psi., Psikolog. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Gresik.
- 2) Bapak Dr. Tumirin, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik
- 3) Bapak Aries Kurniawan, S.E., M.Hum selaku Ketua Program Studi Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Gresik.
- 4) Bapak Beni Dwi Komara, S.Si, M.M selaku dosen pembimbing dan juga yang telah memberikan ilmu serta pengarahan tentang metodologi penelitian bisnis untuk kami dengan penuh kesabaran untuk membimbing agar bisa memahami dan mengerti akan pembuatan skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
- 5) Orangtua tersayang, ayah mama dan saudara tercinta yang setiap saat mendoakan dan mendukung baik moril maupun material yang tidak dapat dihitungkan besarnya.
- 6) Seluruh peserta, pemateri dan fasilitator pelatihan design thinking bank jabar syariah yang selalu memberikan bantuan dan kerjasamanya selama kegiatan penelitian berlangsung.
- 7) Ibu Paulina dan kakak Melyana Septa yang setiap saat selalu memberikan semangat dan dorongan untuk segera menyelesaikan skripsi.

- 8) Kak Afaf Arlee dan Kak Arofoh Babuad yang setiap hari menemani dalam mengerjakan skripsi dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi.
- 9) Untuk rekan-rekan seperjuangan jurusan Kewirausahaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2019 dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu terimakasih untuk kebersamaan, dukungan, kekompakan dan sarannya selama ini, sukses untuk kita semua.
- 10) Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih banyak kekurangan. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna perbaikan dalam penulisan laporan ini. Terima kasih atas segala bentuk dukungan kepada penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Gresik, Januari 2022

Anggita Nurma Haulika

Anggita Nurma Haulika (190304020), Inovasi Layanan Baru Dengan *Design Thinking* Sebagai Upaya Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bank Tradisional, Kewirausahaan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, Januari 2023

ABSTRAK

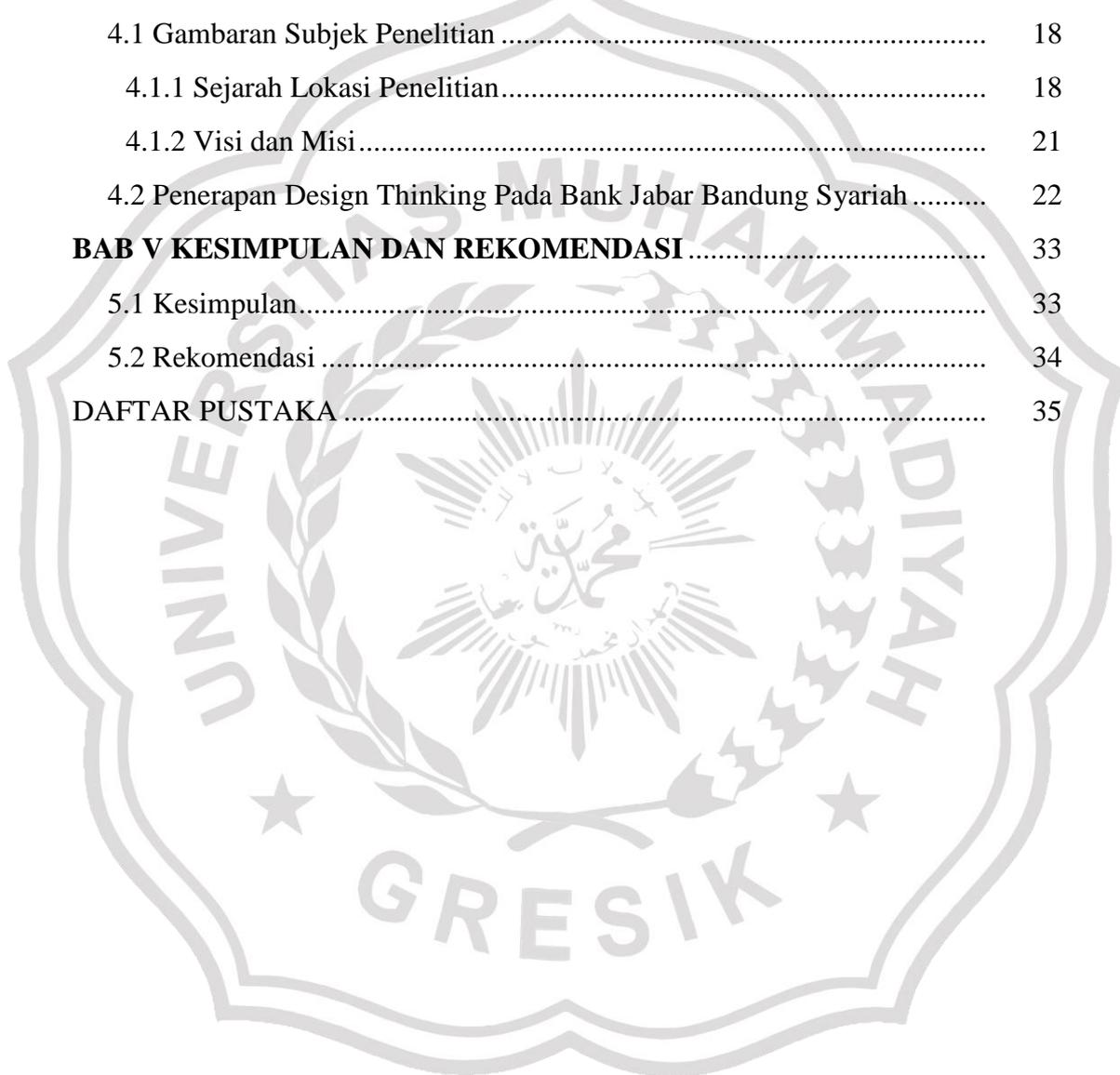
Pricewaterhousecooper (PWC) merilis laporan yang mengagetkan dunia perbankan yaitu “bank tradisional tidak dapat bertahan pada tahun 2025”. Disadari atau tidaknya saat ini para milenial atau gen z sedang marak menggunakan financial teknologi atau fintech yang mulai mengambil peran dari bank tradisional. Perkembangan teknologi, e-commerce, sosial media dan internet yang mengakibatkan perubahan yang cukup besar dan cepat. Bank tradisional harus melakukan inovasi layanan baru agar dapat mempertahankan loyalitas dari pelanggan atau nasabah bank. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi layanan baru pada bank, inovasi ini sebagai respon dan Tindakan bank terhadap kompetitor pada dunia perbankan. Pendekatan inovasi ini dilakukan menggunakan metode design thinking dan penelitiannya menggunakan kualitatif deskriptif. Objek penelitian ini melibatkan 6 orang anggota tim dari Bank Jabar Banten Syariah yang prosesnya didampingi oleh 1 orang fasilitator dan 1 orang narasumber ahli *Design Thinking*. Hasil penelitian ini memberikan sebuah gambaran proses inovasi dari proses empathy, define, ideate, prototype hingga proses test yang menghasilkan inovasi layanan baru pada bank. Inovasi layanan “*Cicilan Emas for Study*”, Program layanan untuk membantu orang tua dengan anak usia SD-SMA mudah untuk konsisten dalam alokasikan dana pendidikan setiap bulan melalui fitur auto debit . Pelaksanaan inovasi dilakukan secara online melalui aplikasi zoom dan bantuan aplikasi miro dalam berbagi papan kerja kolaborasi.

Kata Kunci : Bank Tradisional, Inovasi, Design Thinking

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Manfaat Penelitian.....	2
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Literatur	4
2.1.1 Penelitian Terdahulu	4
2.1.2 Tinjauan Pustaka.....	6
2.1.2.1 Bank Tradisional.....	6
2.1.2.2 Strategi Inovasi	8
2.1.2.3 Design Thinking	9
2.2 Metodologi	12
2.3 Gambar Kerangka.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi Penelitian	14
3.3 Unit Analisis.....	15

3.4 Jenis Data	15
3.5 Sumber Data	15
3.6 Teknik Pengumpulan Data	15
3.7 Teknik Analisis Data	16
3.8 Uji Keabsahan Data	16
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	18
4.1.1 Sejarah Lokasi Penelitian.....	18
4.1.2 Visi dan Misi.....	21
4.2 Penerapan Design Thinking Pada Bank Jabar Bandung Syariah	22
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Rekomendasi	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35



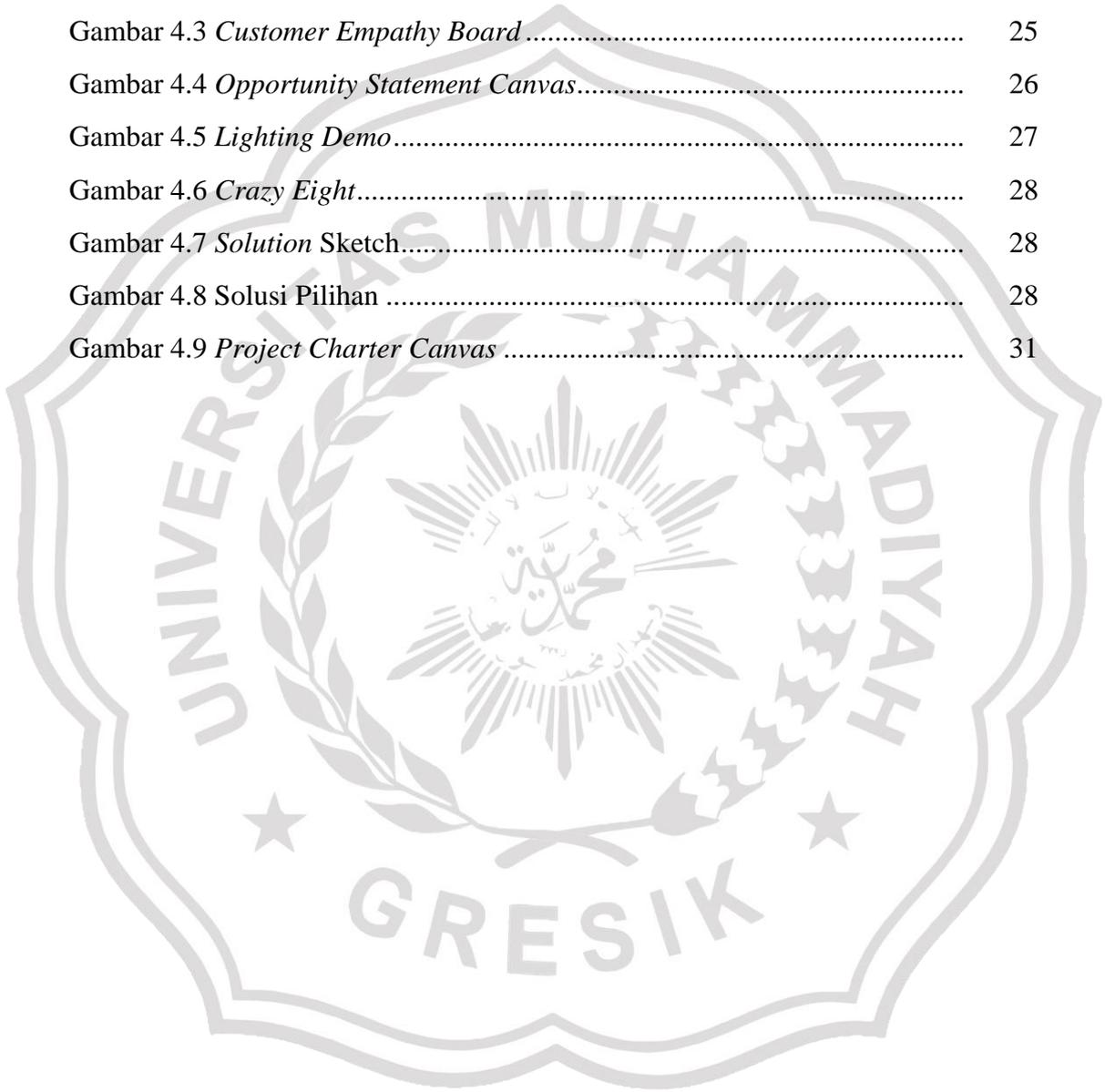
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	5
--------------------------------------	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Prosedur Pendekatan Design Thinking	14
Gambar 3.7 Skema Pengolahan Data	16
Gambar 4.1 Proses Penentuan Pelanggan Empathy	23
Gambar 4.2 <i>Customer Interview</i>	24
Gambar 4.3 <i>Customer Empathy Board</i>	25
Gambar 4.4 <i>Opportunity Statement Canvas</i>	26
Gambar 4.5 <i>Lighting Demo</i>	27
Gambar 4.6 <i>Crazy Eight</i>	28
Gambar 4.7 <i>Solution Sketch</i>	28
Gambar 4.8 Solusi Pilihan	28
Gambar 4.9 <i>Project Charter Canvas</i>	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Nama Peserta Pelatihan	37
Lampiran 2 Daftar Pertanyaan Wawancara	38
Lampiran 3 Dokumentasi Canvas Miro	39
Lampiran 4 Dokumentasi Pelatihan	40
Lampiran 5 Dokumentasi <i>Crazy Eight</i>	41

