

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

Anggita Nurma Haulika¹, Beni Dwi Komara², Aries Kurniawan³
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik
Email: anggita.nurma@umg.ac.id

Abstract

Pricewaterhousecooper (PWC) released a report shocking the banking world that "traditional banks cannot survive in 2025". Whether you realize it or not, millennials or Gen Z are currently using financial technology or fintech, which are starting to take on the role of traditional banks. Technological developments, e-commerce, social media and the internet have resulted in quite large and rapid changes. Traditional banks must innovate new services in order to maintain the loyalty of customers or bank customers. This study aims to find out how new service innovations in banks are, this innovation is a response and bank action against competitors in the banking world. This innovation approach is carried out using the design thinking method and the research uses descriptive qualitative. The object of this research involved 6 team members from Bank Jabar Banten Syariah whose process was accompanied by 1 facilitator and 1 Design Thinking expert resource person. The results of this study provide an overview of the innovation process from the empathy, define, idea, prototype to the test process that produces new service innovations at banks. Service innovation "Gold Installment for Study", a service program to help parents with elementary-high school aged children to be consistent in allocating education funds every month through the auto debit feature. Implementation of innovation is carried out online through the zoom application and the help of the miro application in sharing collaborative work boards.

Keywords: Traditional Banks, Innovation, Design Thinking.

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. Perkembang 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 debet. Pelaksanaan inovasi dilakukan secara online melalui aplikasi zoom dan bantuan aplikasi miro dalam berbagi papan kerja kolaborasi.

Kata Kunci: Bank Tradisional, Inovasi, Design Thinking

PENDAHULUAN

Aktivitas Perbankan di Indonesia berkembang sangat pesat dan dapat mempengaruhi perekonomian negara. Bank memiliki fungsi yakni Lembaga perbankan atau Lembaga yang

mengelola keuangan pada pembiayaan masyarakat dalam bentuk jasa. Bank saat ini menghadapi perubahan serba cepat dan ketat pada aspek teknologi, nasabah maupun regulasi di dalamnya. Pada era digitalisasi terjadi perubahan yang signifikan pada sikap konsumen, ekonomi digital dan perubahan-perubahan lainnya pada teknologi atau model bisnis setelah globalisasi. Berkurangnya jumlah karyawan perbankan ini disebabkan karena era disruptif Industri 4.0. Manajemen perbankan fokus pada pengembangan teknologi digital untuk melayani para nasabah (Kurniawan & Setiawan, 2020).

Perubahan pada sistem perbankan yang dilakukan oleh perusahaan perbankan atau dilakukan oleh kantor cabang bank saat ini dilakukan secara digital atau online tanpa perlu datang ke kantor cabang. Pricewaterhousecooper merilis laporan bahwa “bank tradisional tidak akan bertahan pada tahun 2025”. Hal tersebut tentunya menggemparkan dunia perbankan, ekonomi pasar dapat segera ada tanpa adanya bank, namun Bank masih memiliki fungsi yang berguna: merek dan reputasi dari bank akan tetap memiliki potensi kuat, namun penyedia perbankan alternatif masih kekurangan kepercayaan. Sehingga, para pelaku teknologi menciptakan dan memiliki merek yang dapat digunakan sebagai jenis kepercayaan yang diperlukan untuk menantang bank dalam layanan perbankan. Proses yang sebelumnya harus dilakukan di kantor dengan pelayanan karyawan kini bisa dilakukan dengan aplikasi melalui ponsel pintar atau *smartphone* (Kurniawan & Setiawan, 2020). Hal yang perlu dilakukan bank yakni melakukan inovasi dan mengelola program transformasi teknologi sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini untuk tetap mendapatkan kepercayaan masyarakat dan nasabah. (Adam & Widiyanto, 2019)

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana bank melakukan inovasi pelayanan sebagai upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan bank. Penelitian ini menggunakan metode design thinking untuk menciptakan inovasi layanan. Dengan menggunakan metode tersebut peneliti melakukan penelitian yang berjudul ” Inovasi Layanan Baru Dengan Design Thinking Sebagai Upaya Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Bank Tradisional”.

TINJAUAN PUSTAKA

Bank Tradisional

Bank atau financial intermediary merupakan sebuah lembaga keuangan (Perbankan) yang memiliki tugas yang berkaitan dengan aktivitas keuangan yang dikelola sesuai dengan SOP. Oleh karena itu, alat yang memperlancar perdagangan utama selalu dikaitkan dengan bank (Wilardjo, 2019). Dari kegiatan sistem kerja bank memperoleh keuntungan berupa pendapatan dari bunga nasabah bank. Bank dibedakan berdasarkan beberapa jenis antara lain:

1. Berdasarkan fungsinya
2. Berdasarkan kepemilikannya
3. Berdasarkan kegiatan operasionalnya
4. Berdasarkan bentuk badan usaha

Antara tahun 2025 dan 2030, ekonomi pasar akan segera ada tanpa bank, tetapi Bank masih memiliki beberapa senjata yang berguna: merek dan reputasi mereka berpotensi tetap kuat, dan penyedia perbankan alternatif masih kurang percaya (Komara & Kurniawan, 2022b). Pada penelitian ini pendekatan yang dilakukan peneliti adalah bank tradisional. Bank tradisional adalah bank yang melayani dalam bentuk jasa dalam dunia perbankan dan melaksanakan kegiatan atau aktivitas kerja berdasarkan prinsip dasar dan hukum Syariah (Muhammad Farhan Syah, 2022). Adapun contoh prinsip yang digunakan pada bank Syariah antara lain: prinsip pembagian hasil sesuai dengan hukum islam, prinsip penyertaan modal secara tertulis, prinsip aktivitas jual beli produk dengan laba atau keuntungan dll.

Strategi Inovasi

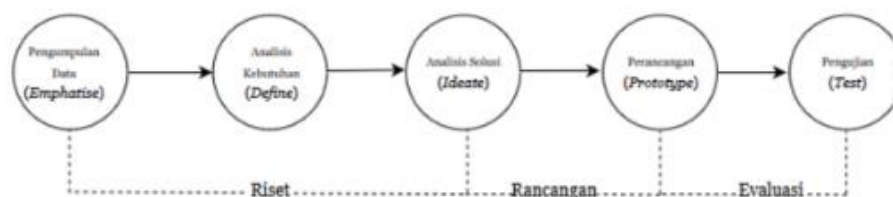
Inovasi adalah sebuah ide pemikiran yang bermanfaat, efektif dan efisien bagi masyarakat atau konsumen. Inovasi adalah aktivitas mengenai penelitian, pengembangan, atau rekayasa ilmu pengetahuan dan teknologi terbaru pada produk atau tahapan proses produksi (Sutirna, 2018). Definisi inovasi sangatlah luas terutama dalam sektor bisnis, inovasi merupakan ide atau gagasan, objek atau praktik yang digambarkan sebagai sesuatu hal yang baru baik oleh individu maupun organisasi kelompok. Fokus inovasi yakni penciptaan sebuah ide baru yang dapat diimplementasikan dalam bisnis dan dapat diterima oleh pelanggan dan memiliki ciri khusus bagi seorang wirausaha.

Design Thinking

Menurut Kelley dan Brown (Lutfi & Sukoco, 2019), pemikiran desain adalah pendekatan inovasi yang tertuju pada manusia yang menginstruksikan kebutuhan orang sebagai pengguna, dan ada peluang teknologi menjadi syarat untuk sukses bisnis. Design thinking terdiri dari tiga unsur, yaitu bisnis (*viability*), manusia (*Desirability*), dan teknologi (*feasibility*). Pengguna yang saat ini memiliki keinginan dan digabungkan dengan kemampuan teknologi terbaru akan menjadi sebuah inovasi produk layanan dengan menggunakan design thinking akan menjadi solusi yang efektif untuk memecahkan masalah. Fase pemikiran desain terdiri dari lima fase: *empathize, define, ideate, prototype and test*.

METODE

Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian yang dilakukan peneliti ini adalah penelitian kualitatif. Menurut (Levita et al., 2022) metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode yang akan dipergunakan oleh peneliti untuk mencari pengetahuan. atau teori terhadap penelitian. Ini adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang sedang terjadi pada subjek. Lebih tepat dan pantas digunakan meneliti hal yang berkaitan dengan sikap atau perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan objek Moleong (2007: 6) dalam (RAPHAEL, 2019). Analisis penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode project thinking. Metode *design thinking* ada di bawah ini:



Gambar 3. 1 Prosedur Pendekatan *Design Thinking*

Prosedur penelitian pada pendekatan design thinking pada skema diatas meliputi beberapa fase, yakni *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*. (Henriksen et al., 2017) Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif design thinking untuk memperoleh sebuah ide inovasi layanan baru pada bank tradisional untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan atau nasabah bank. Penelitian akan dilaksanakan di BJB Syariah yang terletak di Banten Jawa Barat namun melalui media zoom. penelitian ini dilaksanakan dengan durasi lama 1 bulan pada tanggal 1 September 2022 sampai dengan 1 Oktober 2022. Penelitian yang dilakukan peneliti ini menggunakan unit analisis untuk diteliti yaitu faktor peningkatan inovasi pelayanan baru sebagai upaya untuk mempertahankan loyalitas pelanggan bank atau nasabah, subjek dalam penelitian ini adalah 6 (enam) orang anggota tim dari BJB Syariah dengan didampingi 1(satu) orang fasilitator dan 1 (satu) orang tenaga ahli inovasi *Design Thinking* dalam melakukan proses inovasinya.

Data primer, Sumber yang terutama untuk dijadikan bahan penelitian adalah melalui Workshop dengan subjek penelitian adalah 6 (enam) orang anggota tim dari BJB Syariah dengan didampingi 1 (satu) orang fasilitator dan 1 (satu) orang tenaga ahli inovasi design thinking. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber buku, skripsi dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang dilaksanakan. Pada pengumpulan data penelitian terdiri wawancara kepada obyek penelitian dengan mengikuti langkah-langkah metode *Design Thinking* mulai dari proses *emphaty*, *define*, *ideate*, *prototype* dan pengujian serta diperkuat dengan studi dokumentasi. Pengolahan data yang telah dikumpulkan pada saat mengambil keputusan pada data yang tersedia menjadi runtutan pembahasan yaitu, melalui komponen analisis data yang dilakukan secara terus menerus hingga data dirasa cukup sesuai kebutuhan. Pada tahap uji keabsahan data pada penelitian yang diteliti menggunakan teknik triangulasi yang mengutamakan efektivitas pada proses dan hasil yang sesuai kemudian melakukan triangulasi dan dengan pengecekan data dari kumpulan sumber, teknik dan waktu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Bank Jabar Syariah Bandung

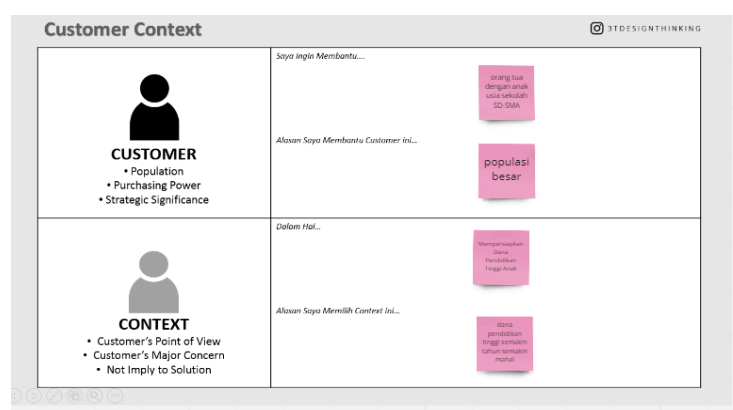
Pendirian bank BJB syariah pendirian bank BJB syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. (Fabiana Meijon Fadul, 2019)

Penerapan Design Thinking Pada Bank Jabar Banten Syariah

Design thinking merupakan sebuah proses permulaan untuk memecahkan masalah dengan mengumpulkan beberapa ide dari tim untuk penyelesaian masalah pada Bank Jabar Banten Syariah. Dengan adanya permasalahan yang sedang diteliti, peneliti dalam penyelesaian masalah mempertahankan loyalitas pelanggan pada Bank Tradisional untuk menghadapi perkembangan teknologi yang semakin canggih. Berikut merupakan tahapan *Design Thinking*:

1) *Empathy*

Pada proses awal *Design Thinking* adalah *empathy*, pada tahapan proses ini adalah sebuah tahapan awal yang digunakan sebagai penentu konsumen yang akan diobservasi mengenai permasalahan pada konsumen. Dan peneliti memilih menggunakan pendekatan *Design Thinking* untuk menentukan konsumen yang akan dibantu. Konsumen yang akan dibantu adalah orang tua yang memiliki anak masih bersekolah di Sekolah Dasar sampai dengan Sekolah Menengah Atas. Pada observasi ini peneliti menggunakan konteks tersebut karena untuk mempertahankan loyalitas pelanggan pada bank tradisional pada era perkembangan teknologi yang pesat.



Gambar 4.1 Proses Penentuan Pelanggan *Empathy*

Tahapan selanjutnya setelah menentukan konsumen melalui *empathy* adalah tahap observasi, terdapat 4 (empat) tahapan pada observasi yaitu *Activities*, *Interaction*, *Environment* dan *object*. Dari observasi yang telah dilakukan menghasilkan konteks dalam hal membantu orang tua dalam mempersiapkan dana Pendidikan anak dengan kriteria:

- Activities* : membuka rekening tabungan
- Interaction* : lembaga perbankan rendah bunga atau berbasis syariah
- Environment* : orang tua memiliki kesulitan dalam menyisihkan uang untuk simpanan dana Pendidikan masa depan anak.
- Object* : Tabungan

Setelah menentukan kriteria pada konteks observasi, tahapan selanjutnya wawancara kepada konsumen terkait konteks permasalahan yang akan diselesaikan.

2) Define

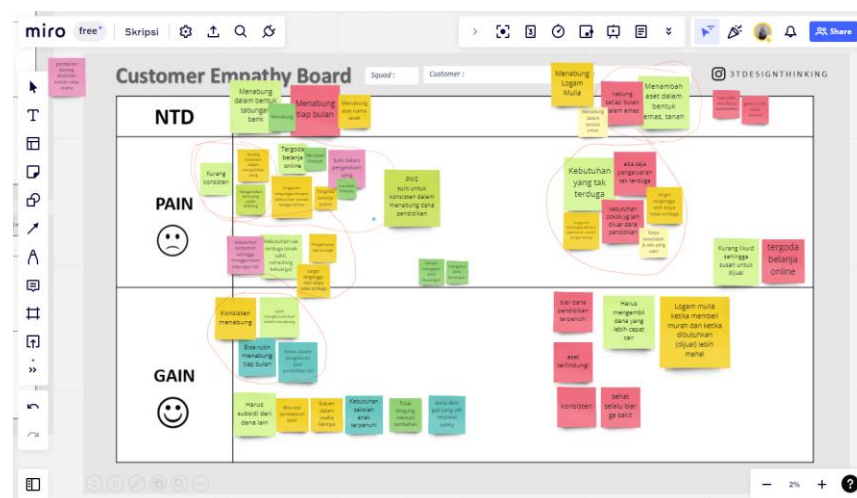
Tahap *define* dilakukan setelah melakukan tahapan *empathise* yang mendapatkan hasil dari wawancara dengan berbagai macam teknik. *Define* merupakan tahapan untuk memperdalam masalah pada konsumen yang diperoleh pada tahap *empathy* melalui wawancara. Terdapat beberapa teknik wawancara yang diarahkan oleh ahli *Design Thinking* diantaranya ada beberapa Teknik yaitu ¹⁾ *need to do*, ²⁾ *pain*, ³⁾ *gain*, ⁴⁾ *clarify*.



Gambar 4.2 Customer Interview

Pada tahap empati terdapat beberapa hasil dari pengambilan data konsumen. Dari data tersebut dapat dipergunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dan dengan melakukan wawancara menggunakan 4 (empat) teknik sesuai dengan konteks masalah yang ada pada BJB syariah, kemudian pada tahap ini dilakukan pengelompokan dari hasil *need to do*, *pain* dan *gain* untuk dijadikan sebagai tahap penyelesaian masalah.

Tahap pertama pada *need to do* yang perlu dilakukan oleh konsumen adalah membuka rekening tabungan emas di BJB Syariah. Permasalahan yang dirasakan oleh konsumen saat menggunakan rekening tabungan emas diantaranya adalah kesulitan dalam konsisten menabung karena terdapat pengeluaran tak terduga atau keinginan untuk membeli produk kebutuhan sekunder yang hanya digunakan untuk kebahagiaan hidup. Pada *pain* atau harapan konsumen adalah dapat konsisten menabung setiap bulannya.



Gambar 4.3 Customer Empathy Board

Pada canvas di atas adalah *Define* hasil wawancara, dan dari tahapan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk membantu orang tua yang memiliki anak yang bersekolah di Sekolah Dasar sampai dengan Sekolah Menengah Atas untuk memiliki tabungan biaya Pendidikan anak yang menghasilkan:

- a) **Problem Worth Solving (PWS)**: Kesulitan untuk konsisten dalam mengalokasikan dana pendidikan tiap bulan.
- b) **How Might We (HMW)**: Bagaimana kita bisa mudah untuk konsisten mengalokasikan dana pendidikan setiap bulan?

Dari hasil kesimpulan dijelaskan pada *Opportunity statement*, *Opportunity statement* merupakan peluang yang didapatkan dari permasalahan tersebut.

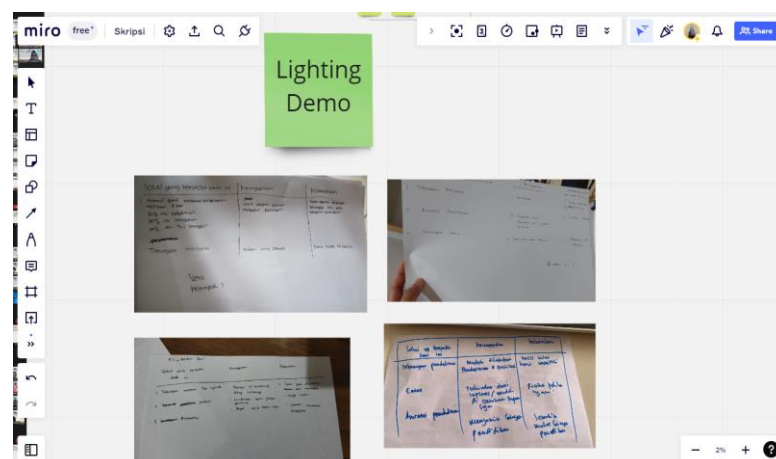


Gambar 4.4 *Opportunity statement Canvas*

3) *Ideate*

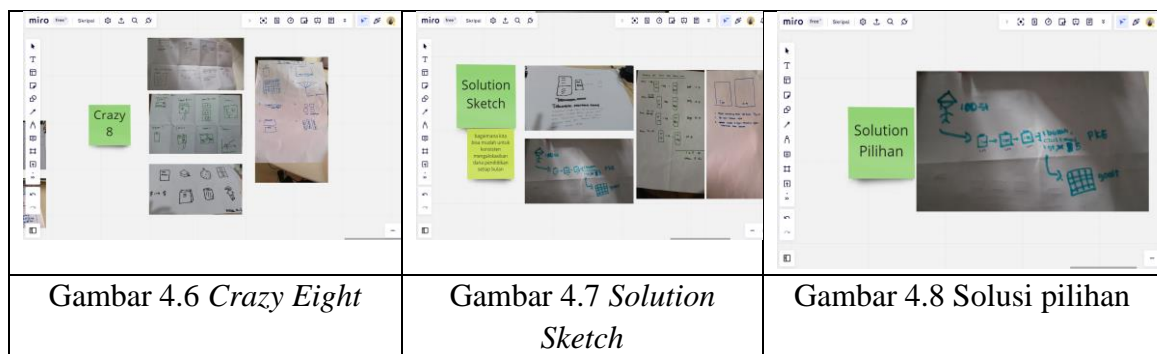
Hasil dari *define* dapat disimpulkan permasalahan yang terjadi pada konsumen adalah kurangnya konsisten dalam menyisihkan uang untuk menabung yang dipergunakan untuk investasi biaya Pendidikan anak. *Ideate* merupakan tahap yang harus melakukan pembacaan terhadap peluang untuk memunculkan sebuah ide atau inovasi untuk menyelesaikan permasalahan pada orang tua anak sekolah.

Tahapan selanjutnya sebelum menentukan solusi, setiap anggota tim diberikan tugas untuk mencari di internet tentang solusi yang sudah ada saat ini dan kelebihan serta kekurangan pada solusi yang digunakan. Kemudian hasil dari internet di implementasikan dan di gambar pada lembar kertas. Tahapan ini disebut dengan *Lighting Demo*.



Gambar 4.5 *Lighting Demo*

Selanjutnya, membuat *crazy eight* pada satu lembar kertas yang pada setiap sesinya diberikan waktu untuk menggambar 8 (delapan) sketsa ide dan kemudian menjelaskan hasil 8 (delapan) ide yang sudah dibuat dalam bentuk sketsa. Setelah tahapan tersebut dipilih atau didiskusikan dengan tim untuk memilih solusi yang sesuai dengan “*How Might We*” dan dapat menyelesaikan kebutuhan konsumen kemudian tim diberikan tugas untuk membuat ide berupa sketsa solusi pada selambar kertas. Pada tahap *Lighting Demo* dan *Crazy eight* dapat disimpulkan bahwa BJB Syariah mampu memberikan layanan tabungan emas untuk membantu orang tua mempersiapkan dana Pendidikan



Tahap terakhir adalah pemilihan solusi yang telah digambarkan pada gambar sketsa diatas. Berikut kesimpulan dari sketsa solusi di atas:

1. Datang ke BJB Syariah terdekat.
2. Konsumen dapat menanyakan kepada petugas bank mengenai jenis jenis produk yang ada pada BJB Syariah.
3. Petugas bank akan menjelaskan beberapa jering produk layanan yang ada pada bank BJB Syariah
4. Konsumen dapat memiliki salah satu produk layanan yakni melakukan pembukaan tabungan emas di BJB Syariah.
5. Menentukan target emas yang akan ditabung yang senilai dengan biaya Pendidikan.
6. Melakukan akad “*Cicilan for study*”
7. Membayar cicilan setiap bulan dan diperingatkan dengan notifikasi serta membayar cicilan sesuai pemilihan jenis tabungan yang digunakan.
8. Dan emas dapat diterima oleh konsumen.

4) *Prototype*

Tahapan yang ke empat pada *Design Thinking* adalah *prototype*. Dari hasil *Crazy Eight* dan sketsa solusi dapat memberikan sebuah solusi untuk permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti. Dan solusi yang dipilih sudah digambarkan pada miro. Ide atau solusi yang pada permasalahan yang sedang diteliti adalah cicilan Emas for Study adalah Program untuk membantu Orang Tua dengan anak usia SD-SMA mudah untuk konsisten dalam alokasikan dana pendidikan tiap bulan melalui fitur autodebet. *Prototype* tersebut merupakan solusi yang dipilih untuk menyelesaikan pada permasalahan yang sedang diteliti.

a) Konsumen datang ke Bank BJB Syariah

Orang tua atau konsumen yang berkeinginan untuk memiliki dana investasi pendidikan anak dapat datang ke BJB Syariah untuk melakukan proses pelayanan jasa.

b) Membuat rekening tabungan emas

Konsumen dapat datang ke bagian staff yang bertugas untuk melayani konsumen yang ingin membuka rekening emas.

c) Menentukan target emas yang akan ditabung yang senilai dengan biaya Pendidikan.

Pada penentuan target tabungan emas konsumen dapat memilih jenis tabungan emas apa yang diinginkan dan dalam jangka waktu berapa lama untuk menggunakan tabungan cicilan emas.

d) Melakukan akad “Cicilan for study”

Selanjutnya melakukan akad atau perjanjian untuk membuka rekening tabungan emas dengan memilih jenis tabungan emas yang diinginkan.

e) Membayar cicilan setiap bulan dan diperingatkan dengan notifikasi serta membayar cicilan sesuai pemilihan jenis tabungan yang digunakan.

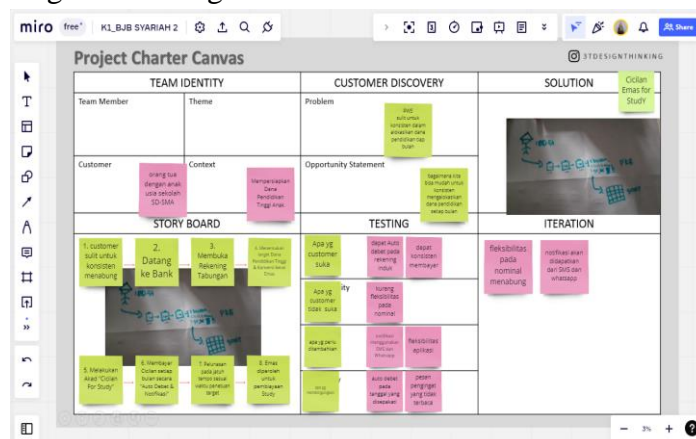
Setelah akan *Cicilan for Study* setiap bulannya konsumen atau nasabah bank wajib membayar cicilan emas dan pada setiap bulannya aka nada notifikasi di ponsel untuk mengingatkan cicilan tabungan emas yang digunakan.

f) Dan emas dapat diterima oleh konsumen

Setelah konsumen dapat menyelesaikan tabungan cicilan, konsumen dapat menerima emas yang sudah dipilih pada saat awal registrasi pembukaan rekening tabungan cicilan emas.

5) *Test*

Test adalah tahap akhir pada *Design Thinking*, pada tahap ini dilakukan uji coba kelayakan dari *prototype* yang telah dibuat dan diajukan kepada konsumen yang telah diwawancarai. Bank Jabar Banten Syariah telah menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh konsumen bank, demi kenyamanan dan kepuasan konsumen. Bank Jabar Banten Syariah melakukan pemecahan masalah pada konsistensi orang tua anak atau konsumen bank dalam menabung untuk menginvestasi dana Pendidikan anak.



Gambar 4.9 *Project Charter Canvas*

Metode riset merupakan salah satu metode dari *Design Thinking* yang dilakukan kepada konsumen dengan perasaan *empathy* agar dapat mengetahui masalah yang dialami oleh konsumen dan tentang penyelesaian yang diinginkan oleh konsumen dengan menggunakan teknik wawancara kepada konsumen. Pada saat wawancara kepada konsumen peneliti wajib mengamati dan mengetahui permasalahan pada konsumen. Pada tahap *testing* dari *Design Thinking* peneliti mendapatkan solusi dari permasalahan yang dialami oleh konsumen dan keinginan konsumen. Hasil wawancara kepada Bapak Edry (orang tua anak sekolah) “fitur tabungan emas untuk investasi dana Pendidikan anak sangat diperlukan pada Bank Jabar Bandung Syariah dengan sistem yang auto debet, pesan pengingat setiap bulan dengan menggunakan *Design Thinking* dapat mengetahui tentang kekurangan dan kelebihan pada layanan tabungan emas pada Bank Jabar Bandung Syariah” kemudian wawancara kedua kepada Bapak Beni (orang tua anak sekolah) “investasi dengan sistem auto debet pada tabungan emas untuk investasi dana Pendidikan sangatlah perlu karena dengan adanya auto debet dapat konsisten dalam menabung, namun untuk fitur pada layanan auto debet pada rekening induk harus mempertimbangkan dan dengan *Design Thinking* dapat membantu menyelesaikan masalah pada konsumen”

Hasil dari wawancara tersebut yang dilakukan untuk menyelesaikan masalah pada konsumen Bank Jabar Bandung Syariah dengan menggunakan metode *Design Thinking* dapat membantu dalam menyelesaikan permasalahan. Dan dengan menggunakan cara *empathy* pada konsumen dan *observasi* yang dilakukan peneliti kepada konsumen dapat meningkatkan kepuasan dan konsumen dapat bertahan menggunakan Bank Tradisional.

PENUTUP

Kesimpulan

Pada penelitian ini, mendapatkan hasil untuk mempertahankan pelanggan pada bank tradisional dengan menggunakan metode *Design Thinking*. Dapat disimpulkan bahwa dengan menggunakan metode *Design Thinking* dari tahap pertama yakni *empathy* yang secara khusus pada tahap ini adalah proses awal untuk menentukan konsumen yang kemudian di observasi mengenai masalah yang dialami oleh konsumen. Pada observasi *empathy* menemukan permasalahan yakni sulit untuk konsisten dalam mengalokasikan dana pendidikan setiap bulan, melalui tahapan *Design Thinking* selanjutnya adalah *Define* merupakan tahapan wawancara kepada konsumen dengan beberapa teknik yaitu : **1. Need to do, 2. Pain, 3. Gain, 4. Clarify** dari hasil wawancara kemudian dikelompokkan dan dijadikan tahap penyelesaian masalah. Pada hasil wawancara dan pengelompokan tersebut dapat ditentukan membantu orang tua yang memiliki anak sekolah. Hasil dari *Define* disimpulkan kurang konsisten dalam menabung untuk investasi dana pendidikan selanjutnya adalah menentukan solusi dengan beberapa tahapan yakni *Lighting demo, crazy eight, sketch solution, solution* dan dengan wawancara konsumen Bank Jabar Banten Syariah mampu memberikan hasil dengan solusi Cicilan Emas for Study adalah Program untuk membantu

Orang Tua dengan anak usia SD-SMA mudah untuk konsisten dalam mengalokasikan dana pendidikan tiap bulan melalui fitur auto debet.

DAFTAR PUSTAKA

- Fabiana Meijon Fadul. (2019). *sejarah bank bjb syariah. 000*.
- Henriksen, D., Richardson, C., & Mehta, R. (2017). Design thinking: A creative approach to educational problems of practice. *Thinking Skills and Creativity*. <https://doi.org/10.1016/j.tsc.2017.10.001>
- Komara, B., & Kurniaawan, A. (2022a). *Design of Hajj Masalah Prototype for BBJB Sharia Partners Fintech Customers Using Design Thinking Method. 101*. <https://doi.org/10.4108/eai.10-8-2022.2320845>
- Kurniawan, A., & Setiawan, N. B. (2020). Pemahaman tentang Riba dan Teknologi Finansial Penyebab Berkurangnya Pegawai Bank Konvensional. *Business Innovation and Entrepreneurship Journal*, 2(3), 138–145. <https://doi.org/10.35899/biej.v2i3.127>
- Levita, J., Sumiwi, S. A., Mutakin, M., Milanda, T., Puspitasari, I. M., Sriwidodo, S., Febrina, E., Susilawati, Y., Wahyuni, I. S., Herawati, I. E., Amelia, R., & Wilar, G. (2022). Pendidikan Kesehatan Dengan Metode Hybrid Tentang Covid-19 Dan Penyakit Hipertensi Pada Kader Pkk Desa Cikidang Kecamatan Lembang. *Dharma Karya*, 11(2), 89. <https://doi.org/10.24198/dharmakarya.v11i2.34927>
- Lutfi, L., & Sukoco, I. (2019). Organum: Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi. *Organum Jurnal Saintifik Manajemen Dan Akuntansi*, 02(01), 1–11. <https://doi.org/10.35138/organu>
- Muhammad Farhan Syah. (2022). *Adu Hebat Layanan Digital dari Bank Tradisional vs Bank Digital*. Trenasia. <https://www.trenasia.com/banking-everywhere-adu-hebat-layanan-digital-dari-bank-tradisional-vs-bank-digital-part-1>
- RAPHAEL, S. (2019). Descriptive Method. *An Oak Spring Sylva*, 7(1), xxvii–xxviii. <https://doi.org/10.2307/j.ctvckq9v8.7>
- Sutirna, H. (penulis). (2018). *Inovasi dan teknologi pembelajaran / Dr. H. Sutirna, M.Pd.* (Deepublish Publisher (ed.)). Deepublish Publisher.
- Wilardjo, S. B. (2019). Peran dan Perkembangan Bank Syariah. *Value Added*, 53(9), 3. <http://jurnal.unimus.ac.id>

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



Anggita Nurma Haulika¹, Beni Dwi Komara², Aries Kurniawan³

DOI: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i7.1134>
