

**MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL
BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA
(BSI) KCP IPUH**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH :

MUTIARA APRIZA
NIM 1711140106

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/ 1442 H**

HALAMAN PERSETUJUAN

Sketsi yang ditulis oleh Mutiara Apriza, NIM 1711140106 dengan judul "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh" Program Studi Perbankan Syariah Jurusan, Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dan Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 10 Agustus 2021 M
10 Muharam 1443 H

Pembimbing I Pembimbing II


Dr. Desi Isnaini, M.A.


Yosv Arisandy, M.M.

NIP.197412022006042001

NIP.198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
 BENGKULU
 Jalan Raca Fatmahan Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimie (0736) 51171-51172
 Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul "Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh" ditulis oleh Mutiara Apriza, NIM 1711140106, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Jumat
 Tanggal : 27 Agustus 2021 M/ 18 Muharam 1443 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 30 Agustus 2020 M
 21 Muharam 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua : 
 Sekretaris : 
 Dr. Asnaini, MA NIP. 197304121998032003
 Yosy Arisandy, M.M NIP. 198508012014032001

Penguji I : 
 Penguji II : 
 Dr. Asnaini, MA NIP. 197304121998032003
 Andi Harpepen, M.Kom NIDN: 2014128401

Yang Mengetahui,
 Ptl. Dekan

 Dr. Asnaini, MA
 NIP. 197304121998032003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iambengkulu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Mutiara Apriza
NIM : 1711140106
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis ataupun yang telah dipublikasikan oleh orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya sendiri bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 12 Agustus 2021 M

3 Muharam 1443 H

Mahasiswa yang menyatakan



Mutiara Apriza
NIM. 1711140106

ABSTRAK

**Manfaat Penggunaan Layanan Digital
Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia
(BSI) Kcp Ipuh**

Oleh:
Mutiara Apriza
NIM 1711140106

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI Kcp Ipuh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan BSI Kcp Ipuh dan nasabah bank BSI Kcp Ipuh. Hasil penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : (1) Praktis dan Mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Bisa di lakukan kapan pun, (4) bisa tarik tunai. Dalam penetapan digital BSI yaitu: Bisa melakukan transaksi, tertib administrasi dan penerapan transfer kesemua nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi melalui digital BSI.

Kata Kunci : *Manfaat Penggunaan Layanan Digital*

ABSTRACT

*Benefits of Using Digital Services
For Indonesian Sharia Bank Customers
(BSI) Kcp Ipuh*

*By
Mutiara Apriza
NIM 1711140106*

The purpose of this research is to find out the benefits of using digital services for Ipuh BSI iKcp customers. The research method used is a qualitative field research with a descriptive research approach. Methods of collecting data by means of observation, interviews and documentation. Informants in this study were employees of BSI Kcp Ipuh and bank customers of BSI Kcp Ipuh. The results of the research, namely the ID of BSI Kcp Ipuh, customers gave their opinions or responses that (1) Practical and easy to access, (2) saves time and money, (3) can be done anytime, (4) can withdraw cash. In the BSI digital determination, namely: Can carry out transactions, administrative procedures and transfer all customers so that they can know that the customer has no doubts in making transactions through BSI digital.

Keywords: Benefits of Using Digital Services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah BSI Kcp Ipuh”. Shalawat dan salam untuk Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah (PBS) Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terima kasih seiring do'a semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT, kepada :

1. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Plt Rektor UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA. Selaku Plt Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
3. Dr. Desi Isnaini, M.A selaku Dosen pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Yosy Arisandy, M.M selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi arahan dengan penuh kesabaran.
5. Dr. Nurul Hak, selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan moral kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.
6. Kedua orang tuaku Oto Karsati dan Liti Suasti yang selalu menyemangati dan selalu memberikan motivasi dan selalu mendoakan kesuksesan penulis.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu yang telah mengajarkan dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, 12 Agustus 2021 M
24 Zulhijjah 1442 H



MUTIARA APRIZA
NIM.1711140106

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Kegunaan Penelitian	4
E. Penelitian Terdahulu.....	5
F. Sistemmatika Penulisan.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Definisi <i>Digital Banking</i>	13
B. Sejarah Singkat <i>Digital Banking</i>	16
C. Produk- produk <i>Digital Banking</i>	18
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	22
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	22
C. Subjek / Informan Penelitian.....	23
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	23
E. Teknik Analisis Data Kualitatif	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
B. Program Kerja BSI Kcp Ipuh.....	27
C. Visi dan Misi Bank BSI Kcp Ipuh	29

D. Produk BSI Kcp Ipuh	30
E. Struktur Organisasi (BSI).....	38
F. Hasil Penelitian	39
G. Pembahasan.....	43
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	:	Jurnal Publikasi PDF
Lampiran 2	:	Belangko Pengajuan Judul
Lampiran 3	:	Surat Keterangan bebas plagiarism
Lampiran 4	:	Letter Of Acceptance
Lampiran 5	:	Surat Keterangan Perubahan Judul
Lampiran 6	:	Halaman Penegsahan
Lampiran 7	:	Surat Penunjukan Pembimbng
Lampiran 8	:	Pedomawan Wawancara
Lampiran 9	:	Surat Izin Penelitian
Lampiran 10	:	Surat Selesai Penelitian
Lampiran 11	:	Lembar Bimbingan
Lampiran 12	:	Lembar saran penguji
Lampiran 13	:	Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang beroperasi tidak ubahnya sama seperti perusahaan lainnya, yaitu tujuannya mencari keuntungan. Dalam perjalanan perbankan saat ini, bank sudah berkembang dan dapat dibagi menjadi 2 golongan besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Keberadaan bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja baik oleh deposan maupun debitur, pelaku bisnis, karyawan.¹

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut. Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang meperlengkapi dengan sistem teknologi Informasi.

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi

¹ Supriyono, *Buku Pintar perbankan*, (Yogyakarta: ANDI, 2011), h.1

menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran.²

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Kenganggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik.³

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar

² Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2011), h. 346

³ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 324

implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses.⁴

E-Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.

Berdasarkan latar belakang di atas selain penghematan biaya, manfaat yang diharapkan oleh nasabah BSI terhadap *internet banking*, antara lain: (1)

⁴ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba 4, 2001), h. 70

Praktis dan mudah. (2) Dapat dilakukan kapan dan dimana pun. (3) Bebas tarik tunai. (4) mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai macam transaksi

B. Rumusan Masalah

Apa saja Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah BSI Kcp Ipuh ?

C. Tujuan penelitian

Untuk Mengetahui Manfaat Penggunaan Layanan Digital bagi Nasabah BSI Kcp Ipuh.

D. Kegunaan Penelitian

1. kegunaan Teoritis

Sebagai Pengetahuan Mengenai Penggunaan fasilitas Digital BSI Kcp Ipuh

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis, selain sebagai bahan masukan juga merupakan pengalaman yang dapat menambah pengetahuan penulis khususnya dunia perbankan
- b. Bagi pihak bank, dapat menjadi salah satu bahan pertimbangan ketika akan menetapkan informasi dalam pengambilan keputusan.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah sarana informasi dan refrensi bagi mahasiswa program studi perbankan syariah, dan sebagai bahan bacaan ilmiah di perpustakaan pada umumnya.

E. Penelitian Terdahulu

Jurnal Nasional Lidia Yunita⁵ “*Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan pihak berwenang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selanjutnya, dapat disimpulkan sejauh mana pemanfaatan fungsi ATM terhadap peningkatan pelayanan nasabah yaitu: ATM adalah mesin atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara otomatis, dapat melakukan penarikan uang pembayaran tagihan, transfer dan lain-lainnya. ATM sebagai salah satu upaya bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisien dan efektif dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi, sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada teller. Transaksi ATM berupa penarikan tunai dan mencetak saldo merupakan aktivitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah Bank BCA.

⁵ Lidia Yunita, “*Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan*”, Jurnal Manajemen dan Informatika Pelita Nusantara, No. 1, Tahun MMXVI (1 Desember 2016)

Penelitian Jumaini⁶ dengan judul skripsi “ Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem layanan yang digunakan oleh PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru dalam menarik nasabah berupa pendanaan, pembiayaan dan jasa. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah induktif, deduktif dan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah staf karyawan bagian pemasaran PT. Bank Syariah Mandiri Kota Pekanbaru. Jurnal Internasional.

M. Yusuf S. Barusman⁷ dengan judul “*The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct Performance Paradigma In Indonesia*”. Tujuan dari penelitian ini adalah pemanfaatan *E-Banking* dalam industri perbankan ditinjau dari paradigma *Structure-Conduct-Performance* (SCP)? Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui dampak pemanfaatan *E-Banking* dalam pengembangan strategi bisnis industri perbankan, Untuk mengetahui hubungan pemanfaatan *E-Banking* dalam industri perbankan ditinjau dari paradigma *structure-econduct-performance* (SCP).

⁶ Jumaini, “*Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*”, 2012

⁷ M. Yusuf S. Barusman, “*The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia*”, Universitas Bandar Lampung, No. 1, Tahun MMXIII, (Oktober, 2013)

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan sumber data sekunder. Alat analisis yang digunakan adalah Paradigma SCP yakni kerangka analisis yang bersifat siklus yang dapat dimanfaatkan sebagai kerangka analisis untuk menjamin keberlanjutan proses bisnis. Untuk menganalisis tingkat persaingan digunakan Nilai Indeks Herfmdahl-Hirschman (Herfmdahl-Hirschman Index- HHI).

Penelitian Dewi Sri Ayu⁸ dengan judul skripsi “*Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui fitur-fitur transaksi *SMS Banking* yang ditawarkan pada BRI Syariah, mengetahui tingkat minat nasabah atas jasa *SMS Banking* yang ditawarkan BRI Syariah, dan mengetahui keuntungan yang diperoleh serta kendala yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan jasa *SMS Banking*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian Esti Pujahati⁹ dengan judul skripsi “*Penggunaan Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja produk *E-Banking* yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu dan untuk

⁸ Dewi Sri Ayu, *Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*, 2013

⁹ Esti Pujahati, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, 2020

mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam penggunaan Fasilitas *E-Banking* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah Karyawan dan pihak internal maupun eksternal PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu

Data Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Lidia Yunita	Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan	Persamaan penelitian ini dengan Lidia Yunita terletak pada produk <i>E-Banking</i> yaitu penggunaan ATM. metode	Tempat lokasi penelitian, yang mana peneliti terdahulu melakukan penelitian di PT. BCA TBK Medan sedangkan

			penelitian bersifat deskriptif kualitatif	penulis di BSI Kcp Ipuh
2	Jumaini	Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru	Persamaan dengan penelitian ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>E-Banking</i> Ditinjau Menurut Ekonomi Islam	Perbedaan dengan peneliti ini membahas tentang penggunaan fasilitas <i>E-Banking</i> dalam menarik minat nasabah BSI Kcp Ipuh
3	M. Yusuf S.Barusman	The Use Of <i>E-Banking</i> In Banking Industry Viewed From Structure Conduct Performance Paradigm In Indonesia	Persamaan peneliti ini adalah tentang <i>E-Banking</i>	Perbedaan dengan peneliti ini membahas tentang penggunaan fasilitas

				<i>E-Banking</i> dalam menarik minat nasabah pada BSI Kcp Ipuh
4	Dewi Sri Ayu	Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon.	Persamaan peneliti dengan penelitian ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan salah satu produk <i>E-Banking</i> .	Tempat penelitian yang berbeda, Judul yang berdeda.

5	Esti Pujahati	Penggunaan Fasilitas <i>E-Banking</i> dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank muamalat indonesia tbk cabang Bengkulu	Persamaan peneliti dengan penelitian ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif	Tempat penelitian yang berbeda, Judul yang berdeda.
---	---------------	--	--	---

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini terdiri dari :

Bab pertama merupakan bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah yang menjadi alasan penulis dalam melakukan penelitian. Kemudian berisi rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, Penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

Bab kedua merupakan bab kajian teori yang terdiri dari kajian teori

Bab ketiga merupakan bab metode penelitian yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, observasi, wawancara , dokumentasi, jenis dan sumber data dan teknik analisis data.

Bab keempat merupakan bab hasil dan pembahasan yang terdiri dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis serta pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan.

Bab kelima merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan yang dikemukakan secara jelas serta berisi saran dari hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Definisi *Digital Banking*

Manfaat digitalisasi bank terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang. Pihak perbankan dapat menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT. Seiring dengan pertumbuhan bisnis *e-commerce*, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi *digital*, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk *fintech*, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia¹⁰.

Menurut data Bank Indonesia (2016), total transaksi *e-money* saja pada tahun 2015 melonjak tajam ke angka 5,2 triliun dari 4,3 triliun pada tahun 2014. Ini menyebabkan industri perbankan menjadi salah satu sektor bisnis yang dituntut untuk melakukan

¹⁰ Marlina dkk, *digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*, Jurnal Ilmiah Inovator, Vol 7, No 2, (Bogor : Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor, maret 2018).

digital untuk tetap berhasil dalam persaingan yang ketat guna memenuhi perilaku konsumen yang sudah berubah ke arah *digital*.¹¹

Ada tiga faktor utama dalam agenda transformasi perbankan *digital* : Pertama, secara perlahan tumpukan kertas akan ditinggalkan sebagai proses utama perbankan dan mengadopsi cara-cara baru yang lebih cerdas, yang dulunya melakukan transaksi yang menghabiskan banyak kertas kini transformasi *digital* akan merubah pola kerja bank yang lebih simple dan mudah. Kedua, perbankan perlu memperhatikan keinginan dari diri nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar menjadi lebih dari otomasi. Ketiga, menanamkan budaya baru dalam perusahaan.

Febriana¹² menjelaskan bahwa istilah dari *digital banking* yang makin populer adalah *e-banking (electronic banking)*. *E-banking* dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara

¹¹ Kompas.com, Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>, Diakses pada 30 Juli 2021, Pukul 09.30

¹² Trisna Febriana, *Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Te Chnology Watch And Competitive Intelligent (TW-CI)*, Comtech, Vol.5, No.1, (Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University, Juni 2014

langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui internet, komputer/PC, PDA/*smartphone*, ATM ataupun telepon.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.¹³

¹³ Jumeri, *Otoritas Jasa Keuangan*, Datanya. (Online), Sumber: https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/512_Reduced%20Small%20Size_Buku%20SMA%20OJK_Ver8_2020%2011%2004-min.pdf, di akses 16 agustus 2021, pukul 14.00

Menurut Chris bank digital melacak inovasi dalam perbankan dan bagaimana internet seluler mengubah dinamika hubungan konsumen dan perusahaan dengan bank mereka. Alasan perbankan digital lebih dari sekadar *platform* seluler atau online adalah karena ia menyertakan solusi *middleware*. *Middleware* adalah perangkat lunak yang menjembatani sistem operasi atau basis data dengan aplikasi lain. James menjelaskan bentuk-bentuk paling awal dari perbankan *digital* yaitu munculnya mesin dan kartu ATM yang diluncurkan pada tahun 1960-an. Ketika internet muncul pada 1980-an dengan broadband awal, jaringan *digital* mulai menghubungkan pengecer dengan pemasok dan konsumen untuk mengembangkan kebutuhan untuk mengembangkan kebutuhan untuk katalog online awal dan sistem perangkat lunak inventaris.¹⁴

B. Sejarah Singkat *Digital Banking*

Krisis ekonomi global dari beberapa tahun yang lalu, telah membawa era baru untuk layanan keuangan, sebagian besar karena penekanan pada inefisiensi masih ekstrim dari sistem perbankan yang ada. Sebagian karena inovasi layanan keuangan telah berkontribusi pada cara yang benar-benar baru melalui peningkatan adopsi massa teknologi mobile ke

¹⁴ Razatul Janna, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tehecnology (UTAUT) pada PT. Bank Syariah mandiri cabang banda aceh*, 2019

digitalisasi uang tunai. perubahan-perubahan ini telah mengobati daya saing bank ritel tradisional yang mendefinisikan ulang model perbankan yang telah berubah selama beberapa dekade, sehingga bank-bank yang didirikan dipaksa untuk meningkatkan langkah mereka dalam adopsi digital, serta secara drastis mengurangi biaya overhead mereka melalui langkah-langkah pemotongan biaya seperti memotong jumlah cabang bank tempat mereka beroperasi.¹⁵

Evolusi *digital banking* sudah ada ketika internet muncul sejak tahun 1980an di Amerika Serikat meskipun pada prakteknya sangat berbeda dengan *digital banking* di era sekarang, *digital banking* semakin dikenal pada tahun 1994 di Amerika Serikat, yaitu *stanford credit union* mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai mengakses rekening bank secara *online*, dan sejak itu *digital banking* berkembang secara pesat di Amerika Serikat sendiri pada tahun 2001 yang sudah mencapai 20 juta pengguna. Di Indonesia sendiri Bank Internasional Indonesia (1998) menjadi yang pertama walaupun BCA (2001) yang berani mengoperasikan *e-banking* secara masif di Indonesia, pada tahun 2007 saat peluncuran Iphone, *digital banking* mulai menggeser dari komputer

¹⁵ Indrika Reski Amalia, *Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)*, 2019

ke *smartphone*, kemudian secara statistik pengguna *digital banking* mencapai 54 juta di Amerika Serikat pada tahun 2009.¹⁶

Sedangkan di Indonesia menurut survei yang dilakukan oleh *Sharing Vision* pada 6 bank besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2012. Dan sejak tahun 2016 dimana generasi milenial (masyarakat kelahiran 1981-2000) berhasil mengubah *preferensi digital banking* secara fundamental dimana hal tersebut menandakan kepada bank bahwa mereka harus segera memindahkan semua layanan secara *online*.

C. Produk-Produk Electronic Banking (*E-Banking*)

Kemajuan teknologi *E-Banking* sangat pesat bersamaan dengan kemajuan interkoneksi pelayanan dan komunikasi data melalui jaringan kabel maupun *wireless* (tanpa kabel). Beberapa produk *E-Banking*, yaitu:

1. *Internet Banking* (Komputer) Adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non finansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. Jenis-jenis transaksi *i-banking* pada Bank Syariah Indonesia antara lain:

¹⁶ Kompas.com, Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>, Diakses pada 30 Juli 2021, Pukul 09.45

Gambar ***I-Banking***

Kelebihan dari saluran ini adalah juga memungkinkan kita untuk melihat transaksi yang sudah pernah kita lakukan ataupun menyimpan dan mencetak sebagai bukti transaksi.

2. *Mobile Banking (Via Handphone)* Adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui jaringan telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) atau CDMA dengan menggunakan layanan data yang telah disediakan oleh operator telepon seluler misal XL, Indosat, Telkomsel, dan operator untuk mendapatkan fasilitas ini, nasabah harus mengisi surat permohonan kepada bank dan meregister no. HP yang akan digunakan di samping *password* untuk keamanan bertransaksi.



Gambar
M-banking

Keunggulan yang dimiliki mobile banking Bank Syariah Indonesia terdapat pada fitur yang beragam dan biaya yang murah serta dapat bertransaksi di mana saja.

3. *SMS Banking* (Via SMS) Adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* dengan menggunakan media *SMS* (Short Message Service).



Gambar
SMS Banking

4. ATM *Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), adalah saluran *E-Banking* paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur yang dimiliki ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai dan transfer.



**Gambar
ATM**

Manfaat menggunakan ATM adalah, dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang dan dapat melakukan transaksi perbankan tanpa batasan waktu dan tempat, karena layanan ATM online 24 jam kapan saja nasabah dapat menikmatinya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut. Dalam penelitian ini akan meneliti secara langsung kepada nasabah.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan metode deskriptif yaitu pengamatan dalam bentuk cerita yang sangat detail (deskripsi rinci dan gambaran yang mendalam) termasuk ungkapan-ungkapan asli subjek penelitian.¹⁷

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu penelitian.

Waktu Penelitian ini dimulai dari tanggal 19 Januari 2021 sampai dengan 10 Agustus 2021.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm.58

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu PT BSI Kantor Cabang Ipuh yang beralamat di Desa Pulau Payung kecamatan Ipuh kabupaten Muko-muko provinsi Bengkulu.

C. Subjek/Informan Penelitian

Teknik pemilihan subjek atau informan adalah dengan purposive sampling, karena *purposive* sampling memiliki kata kunci kelompok yang dipertimbangkan secara cermat dan kelompok terbaik (yang dinilai memberi informasi cukup) untuk dipilih menjadi informan dalam penelitian ini. Informan pada penelitian ini adalah 2 (dua) karyawan dan 7 (tujuh) nasabah PT. BSI Kcp Ipuh.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat dari wawancara langsung dengan informan terkait, yaitu karyawan dan nasabah PT. BSI Kcp Ipuh

b. data sekunder

Data Sekunder Data sekunder adalah data yang diambil melalui dokumen, buku, jurnal, dan sumber yang tertulis lainnya.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung kelapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya dan kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah. Dalam hal ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara mengumpulkan data terhadap aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan data tertulis yang dianggap relevan.

b. Wawancara

Pada penelitian ini wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Dengan demikian wawancara yang dilakukan yaitu wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang telah diteliti).

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

E. Teknik Analisis Data Penelitian Kualitatif

Teknik analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles dan Hiberman yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh, aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction, data display, dan conclusion data.¹⁸ Langkah-langkah analisis data yaitu:

1. Data *Reduction* (Data Reduksi) Reduksi data adalah proses membuat singkat, coding, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.
2. Data *Display* (Penyajian Data) Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan sekumpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh dilapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.
3. Data *Conclusion* (Penarikan Kesimpulan) Dari awal pengumpulan data, peneliti harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan

¹⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2010), h. 146

data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif karena pada penelitian ini penulis mencari informasi tentang Manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

PT. Bank Syariah Indonesia atau yang disingkat dengan BSI adalah Bank (Perbankan) Syariah yang didirikan pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB dan diresmikan oleh Presiden Jokowi. Pendirian Bank Syariah Indonesia ini adalah bagian dari upaya dan komitmen Pemerintah dalam memajukan ekonomi syariah sebagai pilar baru kekuatan ekonomi nasional yang juga secara jangka panjang akan mendorong Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia.

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan (merger) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari motor pembangunan Indonesia.¹⁹

B. Program Kerja BSI Kcp Ipuh

PT BSI Kantor Cabang Ipuh yang beralamat di Desa Pulau Payung kecamatan Ipuh kabupaten Muko-muko provinsi Bengkulu. Dalam menjalankan aktivitasnya, BSI Kantor

¹⁹ Halaman resmi BSI <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 09.00

cabang Ipuh terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan.²⁰

Salah satu tantangan dalam persaingan didunia perbankan adalah dukungan teknologi perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan dan secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Digitalisasi perbankan syariah merupakan salah satu poin penting dari *roadmap* pengembangan perbankan syariah oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2020-2025.

Digitalisasi perbankan syariah bertujuan agar bank syariah memiliki daya saing yang kuat. Layanan digital yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah akan memberikan nilai lebih di mata masyarakat untuk bertransaksi di perbankan syariah. Pada masa pandemi saat ini, transaksi layanan digital perbankan syariah mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Seperti dilaporkan dari website Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) yang menyebutkan bahwa volume transaksi digital BSI selama masa pandemi hingga Maret 2021 menembus angka Rp. 40,85 T.²¹

Kenaikan transaksi digital yang dialami BSI tidak terlepas dari semakin membaiknya fitur-fitur dan layanan

²⁰ Halaman resmi BSI <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 09.00

²¹ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 09.00

yang dikembangkan oleh BSI. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI berusaha memenuhi kebutuhan nasabah sebaik mungkin. Selain fitur umum seperti *transfer*, pembayaran dan pembelian, saat ini BSI *Mobile* dilengkapi dengan fasilitas pembukaan rekening secara *online*. Tentunya fitur ini sangat membantu nasabah ditengah masa pandemi yang masih melanda

C. Visi dan Misi BSI Kcp Ipuh

Bank Syariah indonesia sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya visi dan misi tersebut adalah :

1. Visi

Top dalam 10 global islamic bank

2. Misi

Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025

Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (*ROE* 18%) dan valuasi kuat ($PB > 2$)

Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja

D. Produk Perbankan BSI Kcp Ipuh

1. Tabungan Easy

Tabungan Easy merupakan produk tabungan unggulan dari BSI. Bagi nasabah tabungan ini akan mendapatkan fasilitas kartu atm dan layanan *mobile banking*. Tabungan Easy dibagi menjadi dua, yaitu Easy Wadiah dan Easy Mudharabah

a. BSI Tabungan Easy Wadiah

Bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan *mobile banking* & *net banking*, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, kemudahan transaksi dengan *mobile banking* dan *net banking*, kartu ATM yang

dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA, dan Mendapatkan bonus bagi hasil sebesar 8-13% dari total keuntungan pengelolaan dana nasabah.

2. TabunganKu

Sama dengan tabungan bank-bank lainnya, BSI juga memiliki Produk Tabunganku. Produk ini diluncurkan untuk nasabah perorangan dengan syarat yang mudah dan ringan. Kemudahan tersebut diharapkan mampu meningkatkan budaya menabung di semua kalangan masyarakat. Setoran awal untuk membuka tabungan ini adalah Rp20.000 untuk tabungan tanpa ATM, dan Rp80.000 untuk tabungan dengan ATM.

Keunggulan dari TabunganKu: Syarat pembukaan yang mudah, cukup dengan KTP atau NPWP. Mendapatkan fasilitas *e-banking* yang lengkap, mulai dari BSI *Mobile*, hingga *Internet Banking*. Mendapatkan BSI Debit yang bisa sebagai ATM dan debit, Bisa menyalurkan zakat dengan mudah, Akad yang digunakan adalah Wadi'ah Yad Dhamanah : Nasabah menitipkan dananya kepada Bank.

3. BSI Giro

Tabungan Giro adalah produk tabungan untuk perorangan atau badan usaha dalam bentuk rupiah

maupun mata uang asing. Tapi giro di BSI hanya bisa menggunakan rupiah saja. Penarikan saldo dapat dilakukan kapan saja, namun harus selama jam kerja, dengan menggunakan cek, bilyet giro, maupun kartu debit. Dana dalam BSI Giro akan dikelola oleh BSI dengan prinsip akad wadiah dengan perjanjian bonus sebesar 3% dari total keuntungan hasil pengelolaan dana. Untuk membuka tabungan ini nasabah harus melakukan setoran awal sebesar Rp500.000 dan saldo minimal juga Rp500.000.

Adapun keunggulan dari BSI Giro: Transaksi mudah dengan cek atau bilyet giro. Mendapatkan bonus bulanan sesuai dengan kontrak dan kebijakan BSI. Mendapat fasilitas Kartu Debit (ATM) bagi nasabah. Mendapatkan laporan keuangan setiap bulannya.

4. Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun merupakan produk tabungan Bank Syariah Indonesia yang diperuntukan bagi nasabah perorangan untuk mempersiapkan masa tua mereka. Dana nasabah akan diserahkan ke Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan BSI.

Adapun kelebihan produk ini: Syarat pembukaan rekening yang sangat mudah. Mendapatkan fasilitas BSI Mobile dan *internet banking*. Mendapatkan fasilitas BSI

Debit Co Branding Taspen yang bisa dijadikan kartu ATM dan Debit.

5. Tabungan Mabruur

Tabungan ini berbentuk tabungan rupiah, yang dikhususkan untuk persiapan keberangkatan haji dan umroh nasabah. Jadi, misalnya kamu berniat untuk menunaikan ibadah di Tanah Suci, bisa buka tabungan ini biar uangnya tidak terpakai. Setoran awal untuk membuka Tabungan Mabruur terbilang ringan, cukup Rp100.000 saja. Jika sudah kekumpul sampai Rp25.100.000, akan didaftarkan ke Siskohat Kementerian Agama.

Keuntungan menjadi nasabah Tabungan Mabruur: Apabila telah terdaftar nomor porsi, nasabah bisa menggunakan kartu ATM di provider VISA dan Mastercard. Mendapat layanan *e-banking*, mulai dari *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Tidak ada biaya administrasi. Mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan porsi keberangkatan haji. Pelunasan biaya haji bisa dilakukan *online*.

6. BSI Tabungan Berencana

Tabungan berjangka syariah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang ditetapkan. Mendapat kepastian pencapaian target dana. Dengan setoran bulanan Rp. 100.000. Dengan target dana minimal 1.200.000 sampai

Rp. 200.000.000, memiliki biaya administrasi gratis, biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo Rp.100.000 dan biaya penutupan rekening setelah jatuh tempo gratis.

Keuntungan menjadi nasabah Tabungan Berencana: Bagi hasil kompetitif hampir setara dengan deposito konter. Gratis perlindungan asuransi syariah. Sistem menabung dengan autodebet agar membantu disiplin menabung. Gratis biaya administrasi bulanan.

7. Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka syariah untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan khususnya untuk biaya pendidikan putra/ putri anda. Premi asuransi yang murah dengan manfaat asuransi yang besar. Tabungan investasi dengan bagi hasil yang kompetitif. *Top Up* dan di luar dana setoran bulan. Dengan ketentuan Setoran perbulan Rp. 100.000, setoran maksimal Rp. 10.000.000, periode *installment* 1 Tahun s/d 20 Tahun

8. BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan ketentuan Mandiri Syariah. Akad yang digunakan wadiah yad dhamannah, dengan setoran awal minimum

USD 100, saldo minimum USD 100, biaya administrasi USD 0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal, biaya penutupan rekening USD 5. Manfaat yang diperoleh: dana (USD) aman dan tersedia setiap saat, *online* diseluruh cabang mandiri syariah, dan mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan mandiri syariah.

9. BSI Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*. Benefit dan keunggulan: Dana aman dan terjamin, pengelolaan dana secara syariah, bagi hasil yang kompetitif, dapat dijadikan jaminan pembiayaan, fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

10. Sukuk Ritel (SBSN)

Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang berupa investasi sukuk yang ditujukan bagi investor WNI perseorangan, dimana penunjukan Bank Syariah Mandiri sebagai agen penjual Sukuk Negara Ritel ditetapkan oleh Pemerintah. Benefit dan keunggulan: aman dan terjamin, karena pembayaran kupon (imbal hasil) dan pokok dijamin oleh Negara. Memberikan tingkat imbalan yang kompetitif setiap bulan dengan jumlah yang tetap dan besaran pajak yang lebih rendah. Adanya potensi capital gain di pasar sekunder.

11. BSI Cicilan Emas

Produk pembiayaan kepemilikan emas dengan menggunakan akad Murabahah. murabahah adalah transaksi jual beli barang sebesar harga perolehan barang ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana penjual menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. Benefit dan keunggulan: aman, Emas nasabah akan diasuransikan, menguntungkan Tarif yang murah layanan profesional perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik , dan mudah pembelian emas dengan cara dicicil.

12. BSI Griya Hasana

Fasilitas pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal baru/bekas, renovasi, maupun *take over* pembiayaan rumah, dengan *fleksibilitas* angsuran tetap maupun berjenjang hingga jatuh tempo dan plafon tak terbatas. Benefit dan keunggulan, proses permohonan yang mudah dan cepat, cicilan tetap sampai lunas (dengan skema berjenjang maupun tetap, *fleksibilitas* pembiayaan rumah baik baru maupun bekas.

13. Gadai Emas Amanah

Fasilitas pinjaman/pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, ringan, dan mudah. Produk Gadai Emas Amanah merupakan alternatif

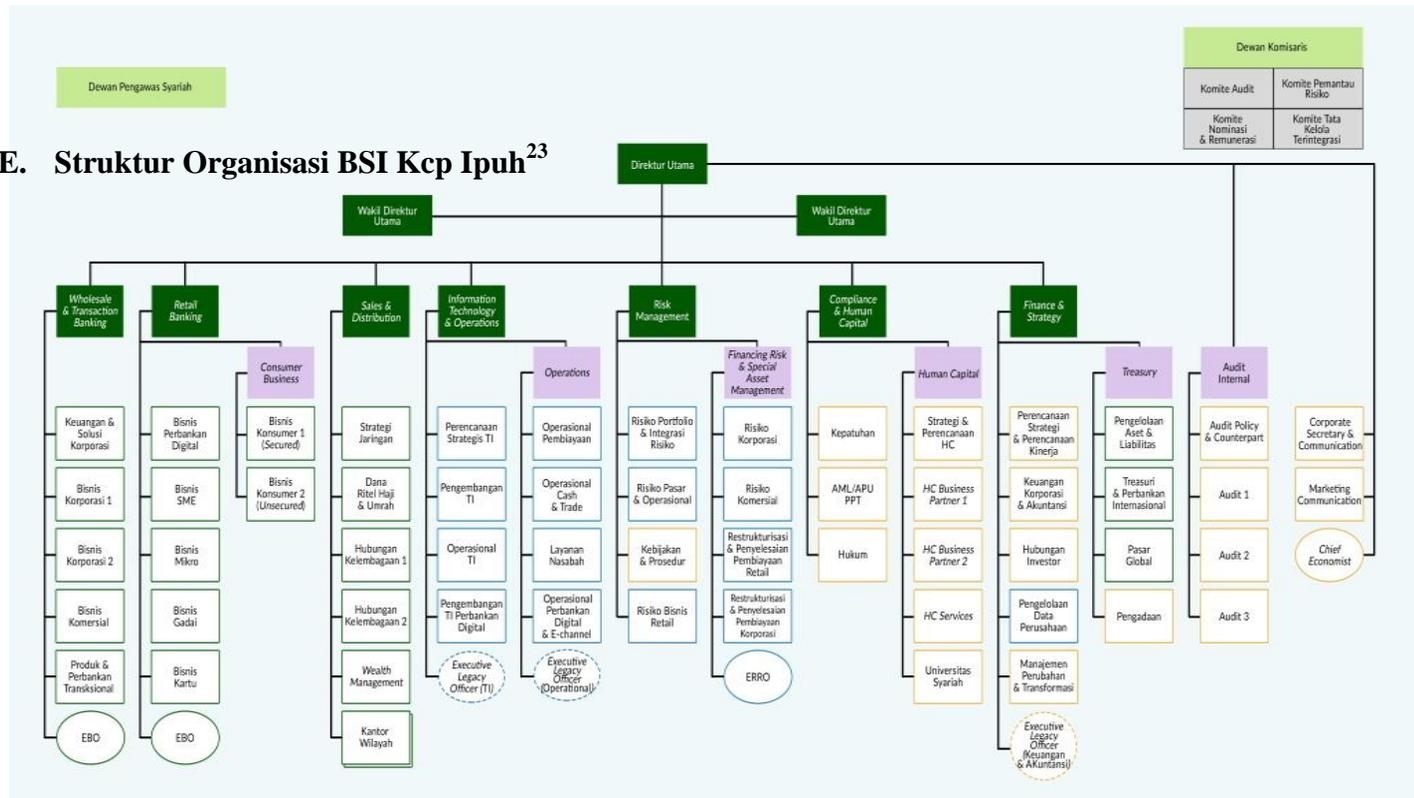
mempertahankan aset nilai berharga tinggi (emas) ketika membutuhkan dana cepat, dimana emas dapat dikuasai kembali setelah angsuran selesai. Benefit dan keunggulan, aman dan terjamin, bisa memenuhi kebutuhan dana instan (mudah dan cepat), biaya pemeliharaan yang murah, jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia, dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

14. Hasana Card

Hasanah Card merupakan syariah card yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi dan berfungsi seperti kartu kredit namun berdasarkan prinsip syariah. Hasanah Card merupakan produk kartu pembiayaan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006 Tanggal 11 Oktober 2006 tentang Syariah Card. Benefit dan keunggulan: Sesuai Prinsip Syariah, fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006, tidak dapat ditransaksikan pada Merchant Non-Halal, diterima di seluruh dunia pada merchant yang menggunakan jaringan MasterCard, tanpa denda keterlambatan, Promo yang sesuai dengan gaya hidup halal, menjadi kartu hijrah²².

²² <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 09.30

E. Struktur Organisasi BSI Kcp Ipuh²³



²³ <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 10.00

F. Hasil Penelitian

Layanan digital perbankan syariah dapat meningkatkan *bergaining position* (posisi tawar) bank syariah di mata masyarakat, sehingga diharapkan semakin meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah. transformasi digital di perbankan syariah diperlukan sinergi kerjasama yang baik antara pemerintah, perbankan syariah, masyarakat, serta pihak terkait lain

Diperlukan inovasi dan ide kreatif untuk mengembangkan layanan digital perbankan syariah agar dapat bersaing meskipun masih di tengah masa pandemi. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BSI terkait Manfaat penggunaan layanan digital yaitu sebagai berikut:

Menurut ibu Tiara²⁴ yang mengatakan bahwa: “Melalui digital para nasabah BSI bisa membuka rekening di manapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor BSI. calon nasabah hanya mengandalkan E-KTP dan mengatur jadwal dengan agen *digital banking* untuk membantu proses pembukaan rekening. Oleh karena penggunaan layanan digital bagi nasabah sangat bermanfaat.

Pendapat bapak Arul yang mengatakan bahwa: “manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah sangat

²⁴ Wawancara, 16 Juni, Customer Service, 2021

bermanfaat karena layanan bank digital bisa digunakan dalam aplikasi *smartphone*. Selama ini masyarakat yang membuka rekening harus mendatangi kantor. Namun sekarang, masyarakat bisa membuka rekening bank cukup dengan aplikasi di ponsel. Kemudian nasabah juga mampu melakukan berbagai transaksi melalui layanan *m- banking*, *internet banking*, *sms banking*, dll.²⁵

Sedangkan hasil wawancara dengan nasabah tentang kualitas layanan digital BSI yang responnya ada beberapa pendapat informan terhadap layanan *digital banking*. Banyak transaksi yang bisa dilakukan di layanan digital seperti layanan membayar tagihan, pengiriman uang, cek saldo, *top up*, dan lain-lain. Seperti hasil wawancara berikut ini:

Menurut bapak Edo Andilo²⁶ yang mengatakan bahwa “ Saya sudah lama menggunakan layanan digital, menurut saya layanan digital bank BSI ini sangat membantu saya. karena layanan BSI seperti *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan lainnya. Dapat digunakan di mana saja tanpa saya harus repot-repot ke bank. Terutama di saat sedang darurat, butuh uang kita tinggal melakukan penarikan dengan menggunakan jasa ATM. Saya biasanya

²⁵ Wawancara, 16 Juni, Branch Manager, 2021

²⁶ Wawancara, 17 Juni, Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh, 2021

menggunakan digital BSI ini supaya saya bisa melakukan *transfer* dengan anak, saudara, bisa mengecek saldo yang ada di bank melalui *handphone*.”

Pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Atiqa Putri yang mengatakan bahwa: “Layanan digital seperti *mobile banking* memiliki banyak fitur – fitur yang bisa saya manfaatkan ketika saya butuhkan. Di *mobile banking* saya bisa melakukan *transfer*, membeli token listrik, dan cek saldo, *transfer* pun bisa kapan saja tanpa susah harus ke ATM dan ke bank”.

Kemudian bapak Joniani yang mengatakan bahwa: “Yang biasa belanja *online*, layanan digital bank BSI sangat menguntungkan. Karena layanan digital bisa digunakan untuk *top up ewallet* dan *e-comarcee* hal itu memudahkan untuk belanja *online*.” Selain untuk *transfer* layanan digital juga digunakan untuk transaksi pembayaran.²⁷

Pendapat bapak Novan yang mengatakan bahwa: “ Aplikasi *mobile banking* yang memiliki fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu saya dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan *transfer* dan bayar asuransi kendaraan dan asuransi pendidikan untuk anak saya. sehingga sangat membantu sekali buat saya. apalagi cara menggunakannya sangat

²⁷ Wawancara, 17 Juni, Nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) Kcp Ipuh, 2021

²⁸ Wawancara, 17 Juni, Nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) Kcp Ipuh, 2021

mudah, tinggal buka aplikasi layanan *mobile banking*, tinggal pilih fitur apa yang dibutuhkan”.

Sedangkan pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Eva yang mengatakan bahwa : “Saya senang sekali yang namanya belanja *online*. Beli keperluan anak-anak, kebutuhan saya, dan keluarga saya tidak susah sekarang. Karena semuanya sudah tersedia di *handphone*. Dengan menggunakan aplikasi digital saya bisa melakukan cek saldo dan melakukan bayar *e-commerce*”.²⁹

Untuk bisa dapat mengetahui layanan yang digunakan dapat dilihat kelebihan dan kekurangan dari layanan digital itu sendiri. Setelah di wawancari nasabah sangat puas dengan layanan digital BSI ini. sehingga jaringan yang biasa menjadi masalah tidak menjadi kendala pengguna layanan digital untuk bertransaksi.

Seperti yang dikemukakan bapak Edi Suardi yang mengatakan bahwa: “Layanan digital BSI ini sangat bagus, saya yang orang awam kesulitan dalam menggunakan *smartphone* dan susah untuk berpergian tidak pernah mau ketinggalan dalam menggunakan fitur layanan digital. Karena saya bisa memanfaatkan layanan

²⁹ Wawancara, 18 Juni, Nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) Kcp Ipuh, 2021

digital dengan bantuan anak-anak saya seperti kegiatan *transfer*, melakukan pembayaran dan lain-lain”.³⁰

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ibu nur yang mengatakan bahwa: “Saya sempat kesulitan menggunakan layanan *mobile banking* karena jaringan operator kartu *handphone* saya yang kurang stabil. Tidak membuat saya kehilangan akal untuk menggunakan layanan digital yang ada di *handphone*. Saya tinggal menggantikan dengan jaringan kartu *handphone* yang banyak sinyalnya di daerah saya”.³¹

Dari hasil wawancara diketahui bahwasanya penggunaan digital BSI sangat bermanfaat apalagi dalam bertransaksi sehingga banyak juga nasabah yang puas menggunakannya. Masalah jaringan dan kurangnya pemahaman pengguna layanan digital tidak menyulitkan para nasabah BSI untuk menggunakan layanan digital tersebut.

G. Pembahasan

Manfaat layanan digital banking Bagi Nasabah

- a. Praktis dan mudah diakses tidak rahasia umum lagi, layanan internet sudah dinilai sangat praktis. Dan mudah diakses karena menjangkau keseluruhan pelosok. Jadi, nasabah tidak perlu lagi datang kebank mengantri kebank untuk melakukan transaksi

³⁰ Wawancara, 19 Juni, Nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) Kcp Ipuh, 2021

³¹ Wawancara, 22 Juni, Nasabah Bank Syariah Indonesia(BSI) Kcp Ipuh, 2021

perbankan. Cukup hanya dengan memanfaatkan jaringan internet android nasabah.

- b. Menghemat biaya dan waktu yang dimaksud dengan menghemat biaya adalah nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya untuk datang kebank, selain itu nasabah juga bisa menghemat waktu dan tidak membutuhkan waktu yang lama saat antri di bank.
- c. Dapat dilakukan kapan dan dimana pun
- d. Bebas tarik tunai, tidak hanya transfer dan cek saldo nasabah juga bisa melakukan tarik tunai tanpa datang ke bank. dengan melalui fitur tarik tunai aplikasi BSI mobile di indomaret. Anda hanya perlu datang kekasir dan mengambil uang melalui BSI Mobile transaksi lebih menyenangkan karena nasabah tidak akan dikenakan biaya administrasi dan tidak perlu membawa kartu. Nasabah tidak akan terbebani uang sepeserpun saat tarik tunai seperti yang bisa dilakukan di ATM bersama

Ada beberapa manfaat yang akan dirasakan dengan menggunakan layanan digital yaitu:

- a. Layanan digital yang diberikan kepada nasabah merupakan upaya perbankan syariah Indonesia dalam mendukung program percepatan transformasi dibidang ekonomi dan bisnis yang digalakkan oleh pemerintah.

- b. Digitalisasi dalam perbankan syariah diharapkan akan mampu menciptakan suasana pekerjaan berbasis digital, mempermudah, mempercepat serta meningkatkan volume transaksi masyarakat dibidang ekonomi, khususnya perbankan.
- c. Layanan digitalisasi yang dikembangkan perbankan syariah dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah di masyarakat. Ini menjadi hal penting mengingat pemahaman masyarakat tentang keuangan syariah/perbankan syariah masih rendah. Digitalisasi perbankan syariah diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta mendapatkan layanan keuangan syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI di daerah Ipuh sangat bermanfaat karena layanan yang sangat bagus dan mudah digunakan. Nasabah BSI Kcp Ipuh memberikan pendapat atau bahwa : (1) Praktis dan Mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Dapat dilakukan kapan dan dimana pun, (4) bebas tarik tunai. Di samping mempermudah nasabah digital BSI tidak mempersulit nasabah dikalangan remaja dan kalangan orang tua karena mereka senang dengan menggunakan layanan digital tersebut. Hanya saja ada beberapa nasabah saja yang tidak menggunakan digital ini diakibatkan oleh tidak adanya jaringan.

B. Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan kepada nasabah saat menggunakan layanan *digital* seharusnya berhati- hati, jangan sampai manfaat dari *digital* diambil oleh orang lain, seperti tindak kejahatan yang ada. Dan juga perbankan mampu memberikan pelayanan kualitas jasa perbankan secara *digital* dengan baik. Selain itu pihak bank juga harus lebih meningkatkan lagi layanan *digital* sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah karena adanya manfaat bagi nasabah terhadap layanan *digital* perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Kencana.
- Ade Syarif Maulana. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Toi*. Jurnal Ekonomi. Vol 7, No 2
- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Davis, F.D.(1989) *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology* , *MIS Quarterly*, Journal Vol 13 No. 5,
- Dewi Sri Ayu, *Studi Analisis Tentang Pengguna Jasa SMS Banking Di BRI Syariah Cabang Cirebon*, 2013
- Dwitya Pratiwi Wulandari, “*Faktor-Faktor Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”, Sumatera Utara, Tahun 2018
- Esti Pujahati, *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, 2020
- Febriana, T. (2014). *Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)*. Jurnal Binus University. Vol. 5, No.1
- Halaman resmi BSI data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 09.00. Dari <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- I. Adamson and J. Shine. (2003). *Extending The New Technology Acceptance Model To Measure The User Information System Satisfaction In A Mandatory Environment: A Bank's Treasury*, Technology Analysis & Strategic Management. Vol. 15 No.4 2003
- Jumaini, “*Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Ditinjau Menurut Ekonomi Islam*”, 2012
- Jogiyanto, *Sistem Teknologi Informasi Edisi III*. (2008) Yogyakarta: ANDI
- Kompas.com. (2017). Diakses pada 30 Juli 2021. Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/t-ransformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lip-stick>.
- Lidia Yunita. (2016). *Analisis Pemanfaatan Fungsi ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah Pada PT. BCA TBK Medan*”.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Marlina, A & Bimo, W. A. (2018). *Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*. Jurnal Ilmiah Inovator
- M. Yusuf S.Barusman, “*The Use Of E-Banking In Banking Industry Viewed From Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia*”, Universitas Bandar Lampung , No. 1, Tahun MMXIII, (Oktober, 2013)
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Umum*. Diakses pada 30 Juli 2021: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/PanduanPenyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-Umum.pdf>

- Ramaditya, Muhammad dan Retno Wuryaningsih. (2018). "Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah", Jurnal Akuntansi dan Manajemen vol.14 No.2
- Rianto, M. Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Slameto. (2010). *Belajar dan Faktor-faktor yang mempengaruhinya*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryabrata, Sumardi. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Syaiful Bahri Djamarah. (2008). *Psikologi Belajar*. Jakarta:PT Rineka Cipta
- Trisna Febrian. (2014). *Studi Penerapan Inovasi teknologi informasi dengan metode the chnologywatch and competitive intellegen (TW-CI)*



TINGKAT MANAGEMENT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP IPUH

BANK SYARIAH INDONESIA KCP IPUH MANAGEMENT LEVEL OF USING DIGITAL SERVICES

Mutiara Apriza¹⁾; Silvi Wulandari²⁾; Yesi Yulita³⁾; Desi Isnaini⁴⁾; Yosy Arisandy⁵⁾

^{2,3,4,5,2)} *Department of Islamic Bank Syariah Indonesia (BSI) Faculty of Islamic Economics and Business IAIN Bengkulu*

Email: mutiaraapriza0495@gmail.com

How to Cite :

Apriza, M. et. al. (2021). Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ipuh Digital Service Use Level. *Bima Journal : Business, Management and Accounting Journal*, 2 (2). DOI: <https://doi.org/10.37638/bima.2.1.67-70>

ARTICLE HISTORY

Received [xx Month

xxxx]

Revised [xx Month

xxxx]

Accepted [xx Month

xxxx]

KEYWORDS

Service usage, Digital bank Syariah Indonesia (BSI)

ABSTRAK

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Ipuh yang beralamat di Desa Pulau Payung kecamatan Ipuh kabupaten Muko-muko provinsi Bengkulu. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Ipuh terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proyeksi tingkat penggunaan layanan digital bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa tingkat penggunaan layanan digital di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh mengalami peningkatan. Hal tersebut karena pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) selama pandemi covid 19 dituntut lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan interneti merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggunaan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh lebih banyak keuntungannya. hasil penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : (1) kurangnya pemahaman masyarakat cara menggunakan aplikasi digital Banking, (2) Kemudahan bertransaksi dalam penggunaan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) tanpa harus ke Bank Syariah Indonesia (BSI), (3) Kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan cepat dalam menyelesaikan masalah dalam menggunakan digital Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam penetapan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu: Bisa melakukan transaksi, tertib administrasi dan penerapan transfer kesemua nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi melalui digital Bank Syariah Indonesia (BSI) .

ABSTRACT

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Ipuh Branch Office having its address at Pulau Payung Village, Ipuh sub-district, Muko-muko district, Bengkulu province. In carrying out its activities, the Bank Syariah Indonesia (BSI) Ipuh branch continues to innovate products and develop excellent service to customers to improve the company's professionalism. The purpose of this study is to find out the projected level of use of the digital bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp IPuh service. The research method used is a qualitative field research with a descriptive research approach. Methods of collecting data by means of observation, interviews and documentation. Informants in this study were employees of Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh and Bank Syariah Indonesia (BSI) customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh. The results of this study can be concluded that the level of use of digital services at Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh has increased. This is because Bank Syariah Indonesia (BSI) services during the COVID-19 pandemic are demanded to be faster, easier, and more flexible. The rapid growth of the Internet is changing the way companies connect with their consumer icons, the Bank Syariah Indonesia (BSI) business is no exception. Using the digital Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp IPuh has many advantages. the ease of research results from the Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh konsumen to give an opinion or respond that : (1) lack of understanding among the public about how to use the idigital banking application, (2) Ease of transacting using digital Bank Syariah Indonesia (BSI) without having to go to a bank, (3) ease of customers in using the application and fast in solving problems in using digital Bank Syariah Indonesia (BSI). in determining the digital Bank Syariah Indonesia (BSI), namely: Can perform transactions, administrative procedures and implementation of itransfer to all customers so that they can know that the customer has no doubts in conducting Bank Syariah Indonesia (BSI) transactions through digital.

PENDAHULUAN

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di Bank Syariah Indonesia (BSI) tersebut. Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan Bank Syariah Indonesia (BSI) menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang diperlengkapi dengan sistem teknologi Informasi. (Supriyono, 2011)

Teknologi informasi mengalami kemajuan yang pesat seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), yang artinya kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satu bidang tersebut adalah sistem pembayaran. Kemajuan teknologi dibidang komunikasi, terutama internet dan telepon genggam sangat berpengaruh terhadap perkembangan sistem pembayaran. (Sumarwan, 2011)

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan Syariah Indonesia yang kompetitif. Bank Syariah Indonesia (BSI) yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Kengunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik. (IBI, 2014)

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan Syariah Indonesia seperti teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program

pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses. (Lupiyoadi, 2001)

E-Banking adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi *E-Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*. (Supriyono, 2011)

Akibat covid 19 transaksi perbankan banyak dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi. Pesatnya perkembangan *internet Banking* di Indonesia terutama Bank Syariah Indonesia (BSI) Ipuh mempunyai kendala-kendala sebagai berikut: (1) kurangnya pemahaman masyarakat cara menggunakan aplikasi *digital Banking*, (2) kepercayaan publik atas sistem pengamanan *internet Banking*, (3) promosi *internet Banking* yang belum merata ke seluruh lapisan masyarakat, dan (4) pasar yang terbatas hanya pada masyarakat pengguna internet yang umumnya adalah lapisan menengah ke atas dan berpendidikan.

Berdasarkan latar belakang di atas selain penghematan biaya, tujuan yang diharapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh dalam penerapan *internet Banking*, antara lain: (1) Menambah jumlah nasabah, mengingat dewasa ini semakin banyak masyarakat menggunakan internet. (2) Membangun *image* dan peningkatan level persaingan, khususnya bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh. (3) *Information collection*, terutama informasi mengenai keinginan pasar perbankan. Lebih cepat dan *up to date* diserap melalui *internet Banking*. (4) mempermudah masyarakat untuk melakukan berbagai macam transaksi. Berikut jumlah nasabah pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) kcp Ipuh yaitu:

Tabel 1. Data Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (BSI)

No	Layanan digital	Jumlah
1	Yang menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)	621
2	Yang tidak menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)	205
3	Jumlah Nasabah	826

Sumber: Data Desa Medan Jaya 2021

Berdasarkan data dari hasil penelitian diatas, penggunaan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh sudah banyak dan nasabah banyak yang menggunakan layanan digital tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti Tingkat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh.

LANDASAN TEORI

Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control* dalam (Ratnasari, 2011), kualitas adalah “keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasinya”. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Ramaditya, 2018) Kualitas layanan telah memainkan peranan penting dalam menciptakan nilai pelanggan. Kualitas pelayanan dikembangkan untuk menggambarkan bagaimana layanan dapat disampaikan sedemikian rupa untuk memuaskan penerima layanan. (Lihsien Chien, 2018) Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Tjiptono, 2017)

Ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu (Rianto, 2012) :

- a) Memiliki personil yang profesional dan bermoral
 - b) Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan
 - c) *Responsive* (tanggap)
 - d) Komunikatif
 - e) Memiliki perilaku dan penampilan simpatik
 - f) Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan
- Adapun faktor-faktor kunci yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Rahmayanty, 2013):
- a) Perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan.
 - b) Ketidacukupan komunikasi ke atas, yaitu arus komunikasi yang menghubungkan pelayanan di tingkat *front line service* dengan kemauan di tingkat atas (*miscommunication*).
 - c) Kurangnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan.
 - d) Tidak adanya standarisasi tugas.
 - e) Pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.
 - f) Tidak ada kesesuaian *skill* pegawai dengan bidang yang diambil.
 - g) Kurangnya teknologi yang sesuai.
 - h) Kurangnya *team work*.

Digital Bank Syariah Indonesia (BSI)

Evolusi *digital Bank Syariah Indonesia (BSI)* sudah ada ketika internet muncul sejak tahun 1980an di Amerika Serikat meskipun pada prakteknya sangat berbeda dengan *digital Bank Syariah Indonesia (BSI)* di era sekarang, *digital Banking* semakin dikenal pada tahun 1994 di Amerika Serikat, yaitu *stanford credit union* mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai mengakses rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) secara *online*, dan sejak itu *digital Banking* berkembang secara pesat di Amerika Serikat sendiri pada tahun 2001 yang sudah mencapai 20 juta pengguna. Di Indonesia sendiri Bank Syariah Indonesia (BSI) Internasional Indonesia (1998) menjadi yang pertama walaupun BCA (2001) yang berani mengoperasikan *e-banking* secara masif di Indonesia, pada tahun 2007 saat peluncuran Iphone, *digital banking* mulai menggeser dari komputer ke *smartphone*, kemudian secara statistik pengguna *digital banking* mencapai 54 juta di Amerika Serikat pada tahun 2009.

Sedangkan di Indonesia menurut survei yang dilakukan oleh *Sharing Vision* pada 6 Bank Syariah Indonesia (BSI) besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2012. Dan sejak tahun 2016 dimana generasi milenial (masyarakat kelahiran 1981-2000) berhasil mengubah *preferensi digital banking* secara fundamental dimana hal tersebut menandakan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) bahwa mereka harus segera memindahkan semua layanan secara *online*. (Kompas, 2017)

Manfaat digitalisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang. Pihak perbankan dapat menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT. Seiring dengan pertumbuhan bisnis *e-commerce*, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk *fintech*, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia. (Marlina, 2018)

Menurut data Bank Syariah Indonesia (BSI) Indonesia (2016), total transaksi *e-money* saja pada tahun 2015 melonjak tajam ke angka 5,2 triliun dari 4,3 triliun pada tahun

2014. Ini menyebabkan industri perbankan menjadi salah satu sektor bisnis yang dituntut untuk melakukan transformasi digital untuk tetap berhasil dalam persaingan yang ketat guna memenuhi perilaku konsumen yang sudah berubah ke arah digital.

Ada tiga faktor utama dalam agenda transformasi perbankan digital (Kompas, 2017) : Pertama, secara perlahan tumpukan kertas akan ditinggalkan sebagai proses utama perbankan dan mengadopsi cara-cara baru yang lebih cerdas, yang dulunya melakukan transaksi yang menghabiskan banyak kertas kini transformasi digital akan merubah pola kerja Bank Syariah Indonesia (BSI) yang lebih simple dan mudah. Kedua, perbankan perlu memperhatikan keinginan dari diri nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar menjadi lebih dari otomasi. Ketiga, menanamkan budaya baru dalam perusahaan.

Febriana (2014) menjelaskan bahwa istilah dari *digital banking* yang makin populer adalah *e-banking (electronic banking)*. *E-Banking* dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui internet, komputer/PC, PDA/*smartphone*, ATM ataupun telepon.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank Syariah Indonesia (BSI), dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) (OJK, 2017).

Ada beberapa jenis layanan *digital banking* yaitu:

- a) *Internet Banking*. Melalui *internet banking* maka nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*financial dan non financial*) melalui komputer atau *smartphone* yang berhubungan dengan jaringan internet Bank Syariah Indonesia (BSI).
- b) *Phone Banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon di mana nasabah menghubungkan *contact center* Bank Syariah Indonesia (BSI).
- c) *SMS Banking*. *SMS Banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service (SMS)*.
- d) *Mobile Banking*. *Mobile Banking* merupakan salah satu hasil layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu Bank Syariah Indonesia (BSI) mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun. (Nurastuti, 2011:130).
- e) *Automated Teller Machine (ATM)*. ATM adalah terminal elektronik yang disediakan lembaga keuangan atau perusahaan lainnya yang memungkinkan nasabah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindah bukaan antar rekening, pembayaran (antara lain kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (antara lain voucher dan tiket), dan yang yang terkini transfer ke Bank Syariah Indonesia (BSI) lain (dalam satu jaringan ATM). (IBI, 2016)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau hasil yang ia rasakan dengan harapannya. Menurut Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti bahwa suatu bentuk keistimewaan dari satu barang atau jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan

yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan harapan melebihi harapan. Kepuasan adalah terpenuhinya harapan pelanggan dan kebutuhan. (Ferreira, 2020) Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan dinginkannya.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu (Alma, 2004) :

- a) Kualitas Produk
Konsumen akan puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Produk dikatakan berkualitas bagi seseorang adalah jika produk tersebut dapat memenuhi dua yaitu eksternal dan internal. Salah satu contoh dari kualitas produk eksternal adalah citra merek.
- b) Kualitas Pelayanan
Konsumen akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.
- c) Emosional
Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d) Harga
Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- e) Biaya
Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut. (Suryabrata, 2003) Dalam penelitian ini akan meneliti secara langsung kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini mewawancarai 6 nasabah dan 2 karyawan bank, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan metode deskriptif yaitu pengamatan dalam bentuk cerita yang sangat detail (deskripsi rinci dan gambaran yang mendalam), termasuk ungkapan-ungkapan asli subjek penelitian. (Sugiyono, 2010)

Dalam penelitian kualitatif teknik pengumpulan data sangat diperlukan guna mendapatkan data dalam sebuah penelitian. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data sesuai dengan apa yang diharapkan. Penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dari sisi setting maka data dikumpulkan dalam kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sementara dari sisi sumber, maka data dikumpulkan dari berbagai sumber yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Selanjutnya jika dilihat dari sisi cara atau teknik pengumpulan data lebih banyak dilakukan dengan pengamatan (observasi), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan, wawancara mendalam dan dokumentasi karyawan bank dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI).

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Ipuh yang beralamat di Desa Pulau Payung kecamatan Ipuh kabupaten Muko-muko provinsi Bengkulu. Dalam menjalankan aktivitasnya, Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Ipuh terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan.

Salah satu tantangan dalam persaingan di dunia perbankan adalah dukungan teknologi perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan dan secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Digitalisasi perbankan syariah merupakan salah satu poin penting dari *roadmap* pengembangan perbankan syariah oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) 2020-2025. Digitalisasi perbankan syariah bertujuan agar Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki daya saing yang kuat. Layanan digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) kepada nasabah akan memberikan nilai lebih di mata masyarakat untuk bertransaksi di perbankan syariah. Pada masa pandemi saat ini, transaksi layanan digital perbankan syariah mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Seperti dilaporkan dari website Bank Syariah Indonesia (BSI), Tbk yang menyebutkan bahwa volume transaksi digital Bank Syariah Indonesia (BSI) selama masa pandemi hingga Maret 2021 menembus angka Rp. 40,85 T.

Kenaikan transaksi digital yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak terlepas dari semakin membaiknya fitur-fitur dan layanan yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) berusaha memenuhi kebutuhan nasabah sebaik mungkin. Selain fitur umum seperti *transfer*, pembayaran dan pembelian, saat ini Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile* dilengkapi dengan fasilitas pembukaan rekening secara *online*. Tentunya fitur ini sangat membantu nasabah ditengah masa pandemi yang masih melanda. Ada beberapa manfaat yang akan dirasakan dengan menggunakan layanan digital yaitu:

- Layanan digital yang diberikan kepada nasabah merupakan upaya perbankan syariah Indonesia dalam mendukung program percepatan transformasi dibidang ekonomi dan bisnis yang digalakkan oleh pemerintah.
- Digitalisasi dalam perbankan syariah diharapkan akan mampu menciptakan suasana pekerjaan berbasis digital, mempermudah, mempercepat serta meningkatkan volume transaksi masyarakat dibidang ekonomi, khususnya perbankan.
- Layanan digitalisasi yang dikembangkan perbankan syariah dapat meningkatkan inklusi keuangan syariah di masyarakat. Ini menjadi hal penting mengingat pemahaman masyarakat syariah masih rendah. Digitalisasi perbankan syariah diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta mendapatkan layanan keuangan syariah. (Kadarsih, 2016)

Perbedaan bank konvensional dan bank syariah dalam beberapa hal, dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi komputer yang dipergunakan, persyaratan umum pembiayaan, dan sebagainya. Masyarakat perlahan-lahan telah memulai dengan jelas perbedaan antara bank syariah dan konvensional, yaitu terutama pada sistem bunga (*interes*) artinya bank konvensional menerapkan sistem bunga sebagai imbal hasilnya, sedangkan bank syariah menerapkan prinsip bagi hasil. Pembiayaan dalam perbankan syariah tidak bersifat menjual uang yang mengandalkan pendapatan bunga atas pokok pinjaman yang diinvestasikan, tetapi dari pembagian laba yang diperoleh pengusaha. Pendekatan bank syariah mirip dengan *investment banking*, dimana secara garis besar produk adalah mudharabah (*trust financing*) dan masyarakat (*partnership financing*) sedangkan yang bersifat investasi diimplementasikan dalam bentuk murabahah (jual beli). (Pujihati, 2020)

Layanan digital perbankan syariah dapat meningkatkan *bergaining position* (posisi tawar) Bank Syariah Indonesia (BSI) syariah di mata masyarakat, sehingga diharapkan semakin meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah. transformasi digital di perbankan syariah diperlukan sinergi kerjasama yang baik antara pemerintah, perbankan syariah, masyarakat, serta pihak terkait lain. Diperlukan inovasi dan ide kreatif untuk

mengembangkan layanan digital perbankan syariah agar dapat bersaing meskipun masih di tengah masa pandemi. Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) terkait tingkat penggunaan layanan digital yaitu sebagai berikut:

Menurut ibu Tiara (2021) yang mengatakan bahwa melalui digital para nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) bisa membuka rekening di manapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia (BSI). Calon nasabah hanya mengandalkan E-KTP dan mengatur jadwal dengan agen *digital banking* untuk membantu proses pembukaan rekening. Oleh karena tingkat penggunaan layanan meningkat dari tahun kemarin. Sedangkan, pendapat bapak Arul (2021) yang mengatakan bahwa tingkat penguasaan layanan digital meningkat karena layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) digital bisa digunakan dalam aplikasi *smartphone*. Selama ini masyarakat yang membuka rekening harus mendatangi kantor. Namun sekarang, masyarakat bisa membuka rekening Bank Syariah Indonesia (BSI) cukup dengan aplikasi di ponsel. Kemudian nasabah juga mampu melakukan berbagai transaksi melalui layanan *m-banking*, *internet banking*, *sms banking*, dll.

Sedangkan hasil wawancara dengan nasabah tentang kualitas layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) yang responnya ada beberapa pendapat informan terhadap layanan *digital banking*. Banyak transaksi yang bisa dilakukan di layanan digital seperti layanan membayar tagihan, pengiriman uang, cek saldo, *top up*, dan lain-lain. Seperti hasil wawancara berikut ini:

Menurut bapak Edo Andilo (2021) yang mengatakan bahwa saya sudah lama menggunakan layanan digital, menurut saya layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ini sangat membantu saya. karena layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) seperti *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan lainnya. Dapat digunakan di mana saja tanpa saya harus repot-repot ke bank. Terutama di saat sedang darurat, butuh uang kita tinggal melakukan penarikan dengan menggunakan jasa ATM. Saya biasanya menggunakan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ini supaya saya bisa melakukan *transfer* dengan anak, saudara, bisa mengecek saldo yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui *handphone*. Pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Atiqa Putri yang mengatakan bahwa layanan digital seperti *mobile banking* memiliki banyak fitur – fitur yang bisa saya manfaatkan ketika saya butuhkan. Di *mobile banking* saya bisa melakukan *transfer*, membeli token listrik, dan cek saldo, *transfer* pun bisa kapan saja tanpa susah harus ke ATM dan ke bank.

Kemudian bapak Joniani (2021) yang mengatakan bahwa yang biasa belanja *online*, layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) sangat menguntungkan. Karena layanan digital bisa digunakan untuk *top up ewallet* dan *e-comarcee* hal itu memudahkan untuk belanja *online*. Selain untuk *transfer* layanan digital juga digunakan untuk transaksi pembayaran. Pendapat bapak Novan (2021) yang mengatakan bahwa aplikasi *mobile banking* yang memiliki fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu saya dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan *transfer* dan bayar asuransi kendaraan dan asuransi pendidikan untuk anak saya. sehingga sangat membantu sekali buat saya. apalagi cara menggunakannya sangat mudah, tinggal buka aplikasi layanan *mobile banking*, tinggal pilih fitur apa yang dibutuhkan. Sedangkan pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Eva (2021) yang mengatakan bahwa saya senang sekali yang namanya belanja *online*. Beli keperluan anak-anak, kebutuhan saya, dan keluarga saya tidak susah sekarang. Karena semuanya sudah tersedia di *handphone*. Dengan menggunakan aplikasi digital saya bisa melakukan cek saldo dan melakukan bayar *e-comarcee*.

Untuk mengetahui layanan yang digunakan dapat memiliki kelebihan dan kekurangan dapat dilihat dari hasil wawancara. Dari hasil wawancara nasabah sangat puas dengan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ini. sehingga jaringan yang biasa menjadi masalah tidak menjadi kendala pengguna layanan digital untuk bertransaksi. Seperti yang dikemukakan bapak Edi Suardi (2021) yang mengatakan bahwa layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ini sangat bagus, saya yang orang awam kesulitan dalam menggunakan *smartphone* dan susah untuk berpergian tidak pernah mau ketinggalan dalam menggunakan fitur layanan digital. Karena saya bisa memanfaatkan layanan digital dengan bantuan anak-anak saya seperti kegiatan *transfer*, melakukan pembayaran dan lain-lain.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ibu Nur (2021) yang mengatakan bahwa saya sempat kesulitan menggunakan layanan *mobile banking* karena jaringan operator kartu *handphone* saya yang kurang stabil. Tidak membuat saya kehilangan akal untuk menggunakan layanan digital yang ada di *handphone*. Saya tinggal menggantikan dengan jaringan kartu *handphone* yang banyak sinyalnya di daerah saya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa tingkat penggunaan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) di daerah Ipuh meningkat menjadi 621 orang nasabah karena layanan yang sangat bagus dan mudah digunakan. Nasabah juga merasa puas dengan adanya digital yang dapat mempermudah nasabah tanpa harus menunggu lama di bank dan juga nasabah bisa melakukan digital di rumah saja melalui *smartphone*, melakukan transaksi berupa, *transfer*, *e-comarce*, cek saldo, bayar listrik, beli pulsa dll. Sehingga tingkat penggunaan layanan digital meningkat setelah adanya pandemi covid 19. Di samping mempermudah nasabah digital Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak mempersulit nasabah dikalangan remaja dan kalangan orang tua karena mereka senang dengan menggunakan aplikasi tersebut. Hanya saja ada beberapa nasabah saja yang tidak menggunakan digital ini diakibatkan oleh tidak adanya jaringan.

Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para nasabah lebih mampu memahami dan bisa memanfaatkan jasa perbankan secara digital. Selain itu pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) juga harus lebih meningkatkan lagi layanan digital sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah karena adanya kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Andilo, Edo. (2021). *Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Arul. (2021). *Hasil Wawancara Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Lihsien Chien, Shuyi Chi. (2018) Corporate Image As A Mediator Between Service Quality and Customer Satification: Difference Across Categorized Exhibitor. *Jurnal Elsevier*. Vol 5 No 3. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e01307>
- Febriana, T. (2014). Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI). *Jurnal Binus University*. Vol. 5, No.1
- Eva. (2021). *Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)*

- Ferreira, Diogo Cunha. et.al. (2020). Customer Satisfaction In Pediatric Inpatient Services: A Multiple Criteria Satisfaction Analysis. *Jurnal Elsevier*.
<https://doi.org/10.1016/j.seps.2021.101036>
- Ikatan Bank Syariah Indonesia (BSI)ir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah Indonesia (BSI) Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ikatan Bank Syariah Indonesia (BSI)ir Indonesian (IBI). (2016). *Memahami Supervisi Audit Intern Bank Syariah Indonesia (BSI)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Joniani. (2021). *Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Kompas.com. (2017). Diakses pada 30 Juli 2021. Dari [https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perBank.Syariah.Indonesia.\(BSI\)an.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick](https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perBank.Syariah.Indonesia.(BSI)an.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick).
- Kadarsih, (2016) Evaluasi Digital Library AMIK AKMI Baturaja Menggunakan HOT Fit Model. 414-415
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Pujihati, Esti. (2020). Penggunaan Fasilitas *E-Banking* Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT Muamalah Indonesia Tbk Cabang Bengkulu. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Rianto, M. Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah Indonesia (BSI) Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). *Jurnal Ilmiah Inovator*
- Novan. (2021). *Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Nur. (2021). *Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Ramaditya, Muhammad dan Retno Wuryaningsih. (2018). “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* vol.14 No.2
- Otoritas Jasa Keuangan. (2017). Panduan Penyelenggaraan Digital Branch Oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Umum. Diakses pada 30 Juli 2021: [https://www.ojk.go.id/id/kanal/perBank.Syariah.Indonesia.\(BSI\)an/Pages/PanduanPenyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank.Syariah.Indonesia.\(BSI\)-Umum.pdf](https://www.ojk.go.id/id/kanal/perBank.Syariah.Indonesia.(BSI)an/Pages/PanduanPenyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank.Syariah.Indonesia.(BSI)-Umum.pdf)

- Rahmayanty, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratnasari, et.al. (2011). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Suardi, Edi. (2021). *Hasil Wawancara Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar PerBank Syariah Indonesia (BSI)an*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryabrata, Sumardi. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Tiara. (2021). *Hasil Wawancara Karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI)*
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax (0736) 51171

FORM PERSETUJUAN JUDUL
(JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,
PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA)

Identitas Mahasiswa

Nama : MUTIARA APRIZA (1711140106)
Program Studi : Perbankan Syariah
Anggota : SILVI WULANDARI (1711140117)
 : YESI YULITA (1711140123)

Pilihan Tugas Akhir:

- Jurnal Ilmiah
 Buku
 Pengabdian Kepada Masyarakat
 Program Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

PERBANDINGAN TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITALISASI BANK BNI SYARIAH
IPUH SEBELUM DAN SETELAH COVID -19 "

E. Proses Konsultasi:

A. Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian

Catatan: *Dapat dilampirkan*

Bengkulu, 19-11-2020
Dosen Mata Kuliah

Amimah Oktorina, M.E.

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Mengesahkan
Kajar Ekis/Manajemen

Bengkulu,
Ketua Tim
Mahasiswa

Mutiara Apriza
Mutiara Apriza
Nim: 1711140106



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Nomor: 0132/SKBP-FEBI/08/2021

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : MUTIARA APRIZA
NIM : 1711140106
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Artikel Ilmiah

Judul Tugas Akhir : **TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL BSI KCP IPUH**
Dinyatakan lolos uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan 10%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 4 Agustus 2021
Ketua/Wakil Dekan 1

Dr. Nurul Hak, MA
NIP. 196606161995031002



SURAT KETERANGAN

Nomor: 002/BJ/VIII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eko Sumartono, S.P., M.Sc

NIDN : 0017058403

Jabatan : Ketua Dewan Editor (Editor In Chief) BIMA JOURNAL (Business, Management, & Accounting Journal)

Dengan ini menerangkan bahwa artikel dengan judul “TINGKAT MANAGEMENT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP IPUH ” yang merupakan tulisan Mutiara Apriza; Silvi Wulandari; Yesi Yulita; Desi Isnaini; Yosy Arisandy telah diterima dan akan diterbitkan pada jurnal BIMA JOURNAL (Business, Management, & Accounting Journal) Volume 2, Nomor 2, 2021.

Demikian keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.



Bengkulu, 20 Agustus 2021
Ketua Dewan Editor,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Eko Sumartono".

Eko Sumartono, S.P., M.Sc



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. 0736 – 51171 Fax. 0736 – 51171
Email: @iainbengkulu.ac.id
SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Mutiara Apriza
NIM : 1711140106
Prodi : Perbankan Syariah
Anggota : 1. Silvi Wulandari (1711140117)
2. Yesi Yulita (1711140123)

Menyerahkan bahwa atas saran dan perbaikan dari pembimbing I dan II maka proposal dengan

Judul : Perbandingan Tingkat Pengguna Layanan Digital Sebelum dan Setelah pandemi covid 19

Diubah Menjadi : Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa Judul yang direvisi bisa diteruskan untuk diteliti.

Bengkulu, Juni 2021
Ketua Tim
Peneliti

Mutiara Apriza
1711140106

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

Ayu Yuningsih, M.E.K
Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Desi Isnaini, M.A.
NIP. 197412022006042001

Pembimbing II

Yosv. Arisandy, M.M.
NIP. 198508012014032001

HALAMAN PENGESAHAN

Jurnal yang berjudul "Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh. Yang disusun oleh :

Nama : Mutiara Apriza
Nim : 1711140106
Program Studi : Perbankan Syariah
Nama : Silvi Wulandari
Nim : 1711140117
Program Studi : Perbankan Syariah
Nama : Yesi Yulita
Nim : 1711140123
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam

Sudah diperbaiki sesuai arahan pembimbing selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian,

Bengkulu Mei 2021

Pembimbing I



Dr. Desi Isnaini, M. A.
NIP. 197412022006042001

Pembimbing II



Yosy Arisandy, M. M.
NIP. 198508012014032001

Mengetahui

Ketua Program Studi



Yosy Arisandy, M. M.
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Tlp. (0736) 5117-51172-53876

HALAMAN PERSETUJUAN

Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI KCP IPUH

1. Nama/NIM/Prodi : Mutiara Apriza / 1711140106/ Perbankan Syariah
2. Penulis ke : 1 (lingkari)
3. Nama Jurnal : BIMA Jurnal
4. Status Jurnal : Terakreditasi/Belum Terakreditasi (coret yang tidak perlu)
5. Peringkat Jurnal : P-ISSN : 2721-2971
E-ISSN: 2721-267X

Dapat disetujui untuk diajukan dalam kegiatan persentasi artikel jurnal sebagai tugas akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

Pembimbing I


Drs. Isnaini, A.
NIP. 19741202106042001

Bengkulu, Agustus 2021 M
25 Zulhijah 1442

Pembimbing II


Yosy Arisandy, M.M.
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0098/In.11/F.IV/PP.00.9/01/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Desi Isnaini, M. A.
NIP. : 197412022006042001
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir
2. N A M A : Yosy Arisandy, M. M.
NIP. : 198508012014032001
Tugas : Pembimbing Tugas Akhir

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft jurnal ilmiah, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian tugas akhir bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

1. N A M A : Mutiara Apriza
NIM : 1711140106
Program Studi : Perbankan Syariah
2. N A M A : Silvi Wulandari
NIM : 1711140117
Program Studi : Perbankan Syariah
3. N A M A : Yesi Yulita
NIM : 1711140123
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Perbandingan Tingkat Penggunaan Layanan Digital Bank BNI Syariah Ipuh Sebelum dan Setelah COVID-19**
Keterangan : Jurnal Ilmiah

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 19 Januari 2021



Desi Isnaini, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Mutiara Apriza

NIM : 1711140106

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Nama : Silvi Wulandari

NIM : 1711140117

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Nama : Yesi Yulita

NIM : 1711140123

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Judul : Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh

I. Identitas informan TI

Nama :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :

I.I Identitas Nasabah

Nama :
Umur :
Pendidikan :
Pekerjaan :

III. Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh

1. Apakah harapan kedepan BSI Kcp ipuh terhadap layanan digital bagi nasabah ?
2. Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan digital ?
3. Bagaimana kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI kcp ipuh?
4. Mengapa nasabah tertarik dengan layanan digital BSI kcp ipuh?
5. Siapa saja yang bisa menggunakan layanan digital BSI ??
6. Dimana saja nasabah bisa menggunakan layanan digital BSI ?

Pertanyaan kepada nasabah :

1. Apakah pendapat anda terhadap layanan digital ini ?
2. Kapan anda mulai menggunakan aplikasi layanan digital BSI?
3. Mengapa anda tertarik menggunakan layanan digital BSI?
4. Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan digital ?
5. Dimana tempat anda mengetahui layanan digital BSI ini?
6. Bagaimana perasaan anda setelah menggunakan aplikasi layanan digital BSI kcp ipuh?

Bengkulu, 27 April 2021
Ketua



Mutiara Apriza
Nim: 1711140106

Mengetahui

Pembimbing I



Desi Israini, M. A.
NIP. 197412022006042001

Pembimbing II



Yosy Arisandy, M. M.
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

12 April 2021

Nomor : 0582/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2021
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Yth. Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
Kantor Cabang Pembantu Ipuh
di-

Ipuh

Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian untuk melengkapi data penulisan Jurnal Ilmiah Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2020/2021, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Mutiara Afriza
NIM : 1711140106
Nama : Silvi Wulandari
NIM : 1711140117
Nama : Yesi Yulita
NIM : 1711140123
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Delapan (VIII)
Waktu Penelitian : Tanggal 14 April s.d 14 Mei 2021
Judul Jurnal Ilmiah : Perbandingan Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Ipuh Sebelum dan Sesudah Covid-19
Tempat Penelitian : PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, KCP Ipuh.

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 01/291-3/8289

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Hidayat
Jabatan : Branch Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Mutiara Apriza
NIM : 1711140106
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Instansi : Universitas Islam Negeri Fatmawati Soekarno

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Ipuh Mukomuko, terhitung mulai tanggal 11 Juni 2021 sampai dengan tanggal 25 Juni 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan jurnal yang berjudul "Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI KCP Ipuh".

Dengan surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Ipuh, 25 Juni 2021
PT Bank Syariah Indonesia
KCP Ipuh Mukomuko

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Ipuh Mukomuko

Khairul Hidayat
Branch Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. Raden Fatah Pagar Dewa
Telepon (0736) 51171-51276. Faks. (0736) 51172 Bengkulu
Web: iainbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : Mutiara Apriza / 1711140106/ Perbankan Syariah
Silvi Wulandari / 1711140117/ Perbankan Syariah
Yesi Yulia / 1711140123/ Perbankan Syariah

Judul Jurnal : Tingkat penggunaan layanan digital BSI Kcp Ipuh

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing I	Paraf Pembimbing
1.	Maret 2021	Judul	Tentukan target tujuan jurnal	
2.	Maret 2021	Pendoman penulisan	Ikuti template pada jurnal, perbaiki penulisan bahasa asing, setelah (.) Beri sepesi	
3.	April 2021	Penelitian	Lakukan penelitian terdahulu	
4.	Agustus 2021	Pembahasan	Masukan hasil penelitian ke pambahasan dan hasil	
5.	Agustus 2021	Acc Jurnal		

Bengkulu, Agustus 2021
Pembimbing I

Dr. Desi Asnaini, M.A
NIP. 197412022006042001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. Raden Fatah Pagar Dewa
Telepon (0736) 51171-51276. Faks. (0736) 51172 Bengkulu
Web: iainbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN JURNAL

Nama/NIM/Prodi : Mutiara Apriza / 1711140106/ Perbankan Syariah
Silvi Wulandari/ 1711140117/ Perbankan Syariah
Yesi Yulita/ 1711140123/ Perbankan Syariah

Judul Jurnal : Tingkat penggunaan layanan digital BSI Kep Ipuh

No	Hari/ Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Pembimbing II	Paraf Pembimbing
1.	Maret 2021	Judul	Tentukan Target tujuan jurnal	/
2.	Maret 2021	Pendoman penulisan	Ikuti Template yang terdapat pada jurnal yang akan dituju	/
3.	April 2021	Penelitian	Lakukan penelitian Terdahulu	/
4.	Juni 2021	Pembahasan	Masukan hasil penelitian ke pembahasan dan hasil	/
5.	Juli 2021	Perbaikan abstrak	Masukan Metodologi terdahulu baru hasil	/
6.	Juli 2021	Daftar Pustaka	Penambahan daftar pustaka / referensi dari jurnal dan tujuan penerbitan	/
7.	3 Agustus 2021	jurnal lengkap 4/ revisi jurnal Indisida	Acc dapat dilanjutkan ke pembimbing 1 Buat resume mengenai masalah masing-masing anggota kelompok	/

Bengkulu, Agustus 2021
Pembimbing II

Yosv arysandy, M.M
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 36211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iaibengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa

: Mutiara Apriza

NIM

: 1911140106

Judul Skripsi

: Manfaat penggunaan layanan Digital

NO	Tanggal	Masalah	Saran
1.	27-8-2021	Abstrak kependaftaran	Berkas di jurnal
2.		inggrisnya di sematkan	ke buat rujukan, metode
3.		kata pengantar	dan hasil
4.		h. 1-2 dan halaman lain	semua di yg
5.		h. 11 tabel	ada saat ini
6.		h. 16, 21, 22	cek lagi
7.		Bab III h. 36, 38, 39, 40	(penulisan yg
8.		Bab IV h. 42	di bandingkan, lihat teks
		lampiran	Rapi Lem (cek di
			dalam teks)
			parabola (cek di
			Teles shamsi).
			parabola
			cek lagi

Bengkulu, 27-8-2021

Penguji #1

Dr. Asnaini, MA

NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa : Muhammad Apri
NIM : 1911140106
Judul Skripsi :

NO	Tanggal	Masalah	Saran
			<ul style="list-style-type: none">→ perbaiki tulisan→ perbaiki daftar pustaka→ fejl di tabel.→ tentas di surat / layah 25+→ waktu pendu.→ jelaskan prokur Beja Gaur

Bengkulu, 27-8-2021

Penguji/II


Andi Harpepen, M.kom
NIP

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara bersama Bapak Noval



Wawancara Bersama Ibu Atiqa Putri