

**PEMAHAMAN NASABAH DALAM
MENGAKSES LAYANAN DIGITAL BSI**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

OLEH :

Silvi Wulandari

NIM : 1711140117

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
ISNTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
BENGKULU**

BENGKULU, 2021 M/1443 H

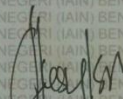
PERSETUJUAN PEMBIMBING

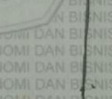
Skripsi yang ditulis oleh Silvi Wulandari dengan Judul
"Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital
BSI", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam
telah diperiksa dan disepakati sesuai dengan saran pembimbing I
dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan
layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Bengkulu.

Bengkulu, 27 Agustus 2021 M
18 Muharram 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Desi Isnaini, MA
NIP. 197412022006042001


Yosy Arisandy, M.M
NIP. 198508012014032001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879-, Faksimili (0736) 51171-51172

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: **"Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI"** oleh, Silvi Wulandari, NIM. 1711140117, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah di uji dan di pertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 27 Agustus 2021

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

Bengkulu 31 Agustus 2021 M

22 Muharam 1443 H

Tim Sidang Munaqasyah

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031002

Yosv Arisandy, M.M
NIP.198508012014032001

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, MA
NIP.196606161995031002

Aan Shar, M.M
NIP.198908062019031008

Mengetahui,
Plt. Dekan,

Dr. Ashaini, M.A
NIP.197304121998032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagur Dewa Kota Bengkulu 38211 Telp. (0736) 51276-51771

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Silvi Wulandari
NIM : 1711140117
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI”, 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.

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, 19 Agustus 2021 M
10 Muharam 1443 H
Mahasiswa yang menyatakan


Silvi Wulandari
NIM. 1711140117

MOTTO

“Untuk setiap umat diantara kamu, kami berikan aturan dan jalan yang terang. Kalau Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat saja, tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap karunia yang telah diberikan-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan”

(Q.S Al-Maidah : 48)

“Musuh terbesarmu adalah dirimu sendiri saat kamu melawan amarahmu, keinginanmu dan egomu. Cara mengatasinya adalah memotivasi dirimu untuk selalu berfikir ulang kerah yang positif itu”

(Silvi Wulandari)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, ku panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini dengan penuh suka, duka, serta air mata. Segala syukur ku ucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling ku. Yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, semangat serta doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir (skripsi) ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua ku yang tercinta, yakni Bapak Surahmin, S.AP dan ibu nurhayati, yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan semangat dan tiada terhenngga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.
2. Kepada abangku Pratu suswando Apriyanto dan ayukku Shinta Bella, Amd.keb yang tiada henti memberikan dukungan dan kasih sayang. Dan tidak hentinya kepada adekku tersayang sri hanny nabilla yang selalu menyemangati dan memberi dukungan kepadaku.
3. Seluruh keluarga besar ku di ipuh, lubuk linggau dan Palembang, terima kasih atas pengorbanan yang tiada terhenngga serta doa yang selalu mengiringi setiap langkahku.
4. Dosen Pembimbing Ibu Dr.Desi Isnaini, M.Ag dan Ibu Yosi Arisandy, M.M yang telah membagi ilmunya dengan penuh kesabaran membimbing saya selama pembuatan Skripsi ini

5. Teman kostku Afrilia Dwi Lestari, Hosnelly Martis, Deni Widya Santi, Vivilian Utari, dan ayuk Gustiana.
6. Teman seperjuangan tugas akhirku Yesi Yulita Dan Mutiara Apriza.
7. Teman seperjuangku dan teman kelas esti nadiani, yeni septiyana, rama Diana, putri, napika, sulek, iwan, yang selalu memberikan dukungan motivasi, semangat, dan nasehatnya selama ini.
8. Teman-teman KKN PKP kelompok 10 telah memberikan dorongan dan motivasi.
9. Untuk rekan seperjuangan Prodi Perbankan Syariah terkhusus local PBS D angkatan 2017 terima kasih.

ABSTRAK

Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI

Oleh

Silvi Wulandari, NIM 1711140117

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI Kcp Ipuh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah BSI Kcp Ipuh. Hasil penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : (1) Dengan Menggunakan *Smartphone* lebih menguntungkan bisa membayar tagihan dll, (2) Bisa meminta bantuan kepada sanak saudara dengan menggunakan *Smartphone* untuk melakukan transaksi, (3) Bisa dilakukan kapan pun dan dimana pun, (4) Menghemat waktu. Dalam layanan digital BSI yaitu : Bisa melakukan transaksi melalui *handphone* tanpa harus ke bank dan bisa diterapkan oleh nasabah.

Kata Kunci : *Pemahaman, mengakses, Digital*

ABSTRACT

Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI

Oleh

Silvi Wulandari, NIM 1711140117

The purpose of this study was to determine customer understanding in accessing BSI Kcp Ipuh digital services. The research method used is descriptive research. Methods of collecting data by means of observation, interviews, and documentation, informants in this study were customers of BSI Kcp Ipuh. The results of study are that at Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh customers provide opinions or responses that: (1) Using a *smartphone* is more profitable to pay bills etc, (2) can ask for help from relatives by using a *smartphone* to make transactions, (3) can be done anytime and anywhere, (4) Save time, in BSI digital services, namely: can make transactions via mobile *phones* without having to go to a bank and can be applied by customers.

Keywords: *Understanding, accessing, Digital*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini yang berjudul “Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI”. 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 tugas akhir (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 pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan tugas akhir (Skripsi) ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih 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 pembimbing I yang telah memberikan masukan, petunjuk, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
4. Yosy Arysandi, M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

7. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

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

Bengkulu, 31 Agustus 2021 M

9 Muharram 1443 H

Silvi Wulandari

NIM. 1711140117

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
LAMPIRAN.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Sistematika Penelitian	8

BAB II KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu	9
B. Kajian Teori	11
a) Definisi Pemahaman	11
b) Nasabah	13
c) Mengakses.....	15
d) Kualitas Pelayanan	17
e) <i>Digital Banking</i>	22
f) Layanan Digital	30

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	37
B. Subjek dan objek penelitian	38
C. Waktu dan lokasi Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI	43
1. Pemahaman Nasabah	43
2. Kurangnya Pemahaman Nasabah.....	45

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Jurnal Publikasi PDF
Lampiran 2	Belangko Pengajuan Judul
Lampiran 3	Surat Keterangan bebas plagiarisme
Lampiran 4	Letter Of Acceptance
Lampiran 5	Halaman Pengesahan
Lampiran 6	Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 7	Pedomawan Wawancara
Lampiran 8	Surat Izin Penelitian
Lampiran 9	Surat Selesai Penelitian
Lampiran 10	Lembar Bimbingan
Lampiran 11	Lembar saran penguji
Lampiran 12	Curriculum Vitae (CV)
Lampiran 13	Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan digital perbankan adalah layanan atau kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik ataupun digital milik bank atau melalui media digital yang dilakukan secara mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi *e-commerce*, dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.¹

Perbankan merupakan salah satu industri jasa yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia karena perbankan telah menjadi industri jasa yang telah memberikan nasional dan berfungsi sebagai lembaga perantara untuk menampung dana masyarakat dan menyalurkan kembali kepada kegiatan perekonomian yang bersifat produktif. Industri perbankan nasional memiliki masa depan yang cerah hal itu didukung oleh kekayaan alam Indonesia yang melimpah dan ditunjang oleh penduduk Indonesia yang besar.

¹ Ary muthia,” analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatra Utara, medan, (2017)

Masyarakat perbankan tentu akan semakin sadar, teknologi dan ekspektasi terhadap kemudahan, kecepatan dan keamanan transaksi meningkat. Perkembangan teknologi yang cepat mau tidak mau turut mempengaruhi perubahan proses bisnis perbankan. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi internet dan *smartphone* turut mempengaruhi kebutuhan metode transaksi perbankan. Untuk mendukung fenomena ini, sarana jaringan komunikasi yang kuat dan andal mutlak diperlukan. Pemenuhan kebutuhan dengan *service level* yang memuaskan juga memiliki keterbatasan kapasitas sehingga tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan pengembangan bisnis, produk dan jaringan perbankan.

²Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus memperhatikan unsur pemasaran untuk menawarkan jasa dan beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri dari atas dan berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan

² A. Hamdani , Rambat dan Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

agar dapat implementasi strategi pemasaran yang ditetapkan dapat berjalan sukses.

Layanan digital perbankan dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi online beberapa diantaranya yaitu:

- 1) Untuk mengecek saldo rekening dan transaksi antar bank.
- 2) Membayar macam-macam tagihan
- 3) Transfer antar *account*

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus memperhatikan unsur pemasaran untuk menawarkan jasa dan beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri dari atas dan berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar dapat implemntasi strategi pemasaran yang ditetapkan dapat berjalan sukses.³

Perbankan sebagai penyedia layanan *digital* wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai layanan *digital* perbankan dan mengetahui keluhan-

³Rizky Gilang,"Pengaruh Persepsi Teknologi Infromasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah BCA) Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro (2010)

keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Sehingga terbentuk suatu hubungan yang saling menguntungkan antara nasabah dengan perbankan⁴.

Dalam kehidupan masyarakat, layanan *digital* ini dapat membantu masyarakat tanpa harus ke bank, dan pada dasarnya *layanan digital* BSI ini memberikan sosialisasi dan mengedukasi, pada dasarnya pemahaman mengenai BSI dapat dilihat dari kondisi dan usia yang ditentukan. Terlebih lagi di pandemi *covid-19* dapat membantu masyarakat mengenai layanan digital.

Layanan *digital* perbankan adalah layanan melalui kantor bank dan sarana *elektronik* yang dilakukan oleh nasabah untuk melakukan transaksi perbankan registrasi dan komunikasi. Layanan *digital* kantor bank tujuannya yaitu membantu dan bermanfaat bagi nasabah. Layanan digital ada untuk tujuan memenuhi segala bentuk kemudahan bagi nasabah kalangan atas maupun rendah.

Layanan *digital banking* diindonesia sendiri sudah dituangkan pada peraturan OJK nomor 12/POJK.03.2018. seperti layanan digital BSI Kcp Ipuh, layanan digital ini sudah tercatat dan terdaftar di kabupaten mukomuko. Selain itu

⁴ Nur Yudha,fadil.”Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption” Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro(2015)

layanan digital BSI ini dapat membantu dan mempermudah nasabah dalam mengakses layanan melalui *smartphone*. Pada dasarnya layanan *digital* BSI memiliki keunggulan dibandingkan dengan bank lainnya yaitu transfer tidak memakai biaya dan juga dilayanan digital BSI ini bisa melakukan berbagi- Ziswaf. Tujuan awal adanya layanan *digital* BSI ini mempermudah nasabah dan bisa melakukan transaksi, membayar *e-commarce*, dan mengecek saldo tanpa harus ke bank.

Dalam penelitian ini peneliti mengungkapkan pada kasus pemahaman nasabah dalam mengakses *digital* BSI yang berada dipulai payung kecamatan Ipuh.

Layanan *digital* bank BSI banyak belum diketahui oleh masyarakat dan BSI Kcp ipuh beralamat Desa Pulai Payung. Selain dari pada itu layanan digital BSI banyak digunakan oleh kalangan pegawai negeri sipil dibandingkan dengan masyarakat biasa dikarenakan pemahaman yang kurang.

Pemahaman yang dimaksud yaitu memahami menjadi bagian penting dalam mengetahui atau mempelajari sesuatu. Atau seseorang memiliki pengetahuan atau mengetahui sesuatu dan belum pasti ia memahaminya. Pemahaman atas nasabah pada layanan digital BSI Kcp Ipuh pada dasarnya yaitu rata-rata meminta bantuan kepada saudara, suami ataupun anak-anaknya. Kebanyakan nasabah tidak tau cara

menggunakan *smartphone* dan sering mengatakan ribet dan tidak mau menggunakan digital BSI. Dalam keluhan nasabah ini menimbulkan kurangnya pemahaman dan bisa mengakibatkan nasabah tidak mau melakukan transaksi melalui *smartphone* tersebut.

Dengan demikian, terdapat pertanyaan yang diajukan mengingat deskripsi di atas adalah bagaimana pemahaman nasabah mengenai cara menggunakan *smartphone* dalam mengakses layanan digital BSI.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pemahaman nasabah mengenai cara menggunakan *smartphone* dalam mengakses *digital* BSI ?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada dasarnya adalah jawaban yang ingin dicari dari rumusan masalah berdasarkan perumusan masalah yang diteliti adalah :

1. Untuk mengetahui nasabah paham cara menggunakan *smartphone* dalam mengakses digital BSI.

C. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis adalah manfaat yang langsung diterapkan. Dalam hal itu diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusinya dalam pengembangan ilmu pengetahuan sehingga penelitian ini diharapkan menjadi penyempurna untuk penelitian sebelumnya juga berguna bagi para peneliti selanjutnya maupun masyarakat bahkan bagi penulis sendiri tentang bagaimana pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI didesa pulai payung kecamatan ipuh kabupaten mukomuko.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi penulis dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan saran serta masukan, kepada BSI Kcp Ipuh.
- b. Bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu bahan untuk referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan Skripsi ini, penelitian membagi Bab yang terbagi dari sub dengan perincian sebagai berikut:

- Bab I Pendahuluan yang berisikan: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

- Bab II Pada bagian ini akan dijelaskan tentang kajian teori yang meliputi Definisi pemahaman, nasabah, mengakses, kualitas pelayanan, digital banking, dan layanan digital.
- Bab III Bab ini akan menjelaskan metode penelitian diantaranya, jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, waktu dan lokasi penelitian, sumber data, dan teknik pengumpulan data.
- Bab IV Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian dan pembahasan
- Bab V Pada bab ini yakni penutup, yang mana disebutkan hasil kesimpulan dari penelitian yang dilakukan beserta saran-saran

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu

Setelah penulis mencari hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan “kurangnya Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan *Digital* BSI” ditemukan beberapa jurnal dan skripsi yang hampir mirip dengan jurnal ini, di antaranya adalah :

1. Pada skripsi berjudul “ Penelitian Ary Muthia (2014) dengan berjudul analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan *digital* perbankan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman masyarakat kecamatan Medan Johor terhadap penggunaan *digital* perbankan, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik accidental sampling. Sampel yang digunakan yaitu masyarakat kecamatan Medan Johor dengan jumlah 96 responden.⁵ Adapun perbedaan penelitian ini dengan peneliti adalah pada variabelnya pada variabel peneliti hanya berfokus pada pemahaman KTM/ATM yang dimiliki mahasiswa, dan pengambilan sampel dan pada subjeknya adalah mahasiswa Perbankan Syariah UIN ArRaniry Banda Aceh. Perbedaan skripsi diatas yaitu membahas tentang pemahaman masyarakat terhadap

⁵ Ary muthia,” analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, universitas Sumatra utara (2017)

penggunaan digital banking, sedangkan yang diteliti yaitu tentang pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI menggunakan *smartphone*.

2. Skripsi Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Bank Terhadap *Internet Banking Adoption* (Studi pada Nasabah Perbankan yang Menggunakan *Internet Banking* di Kota Surakarta). Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah perbankan terhadap penerimaan *internet banking adoption*, Sampel diambil dengan metode cluster sampling, yaitu berdasarkan domisili nasabah perbankan di lima kecamatan, di kota Surakarta. ⁶Perbedaan skripsi diatas yaitu membahas tentang pengaruh persepsi nasabah terhadap internet banking adoption, sedangkan yang diteliti nasabah yang menggunakan *smartphone* untuk melakukan internet banking.

3. Skripsi Pengaruh layanan *m- banking* terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa). Persamaan skripsi diatas dengan yang diteliti yaitu membahas tentang cara kepuasan nasabah dalam *m-banking* Fitur keamanan pada *M-Banking* yang tidak ter-enkripsi server bisa di-hack jika *smartphone* nasabah hilang atau dicuri. ⁷Dan

⁶ Hafid Nur Yudha, “Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption”, (Skripsi) Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang (2015)

⁷ Melfi Adela, “PENGARUH LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Metro 2020)

sedangkan yang diteliti yaitu tentang nasabah telah mengetahui cara nasabah telah puas dengan *digital banking* tersebut.

A. Kajian Teori

a) Konsep Pemahaman

1. Definisi Pemahaman⁸

Pemahaman berasal dari kata paham yang mempunyai arti mengerti, sedangkan pemahaman adalah proses pembuatan cara memahami, pemahaman adalah suatu hal yang kita mengerti dengan benar. Pemahaman merupakan salah satu bentuk hasil belajar. Pemahaman ini terbentuk akibat dari adanya proses belajar. Kemampuan seseorang dalam memahami menjadi bagian penting dalam mengetahui atau mempelajari sesuatu. Seseorang memiliki pengetahuan atau mengetahui sesuatu, namun belum pasti ia memahaminya. Tetapi, seseorang yang memiliki pemahaman sudah tentu ia mengetahuinya.

Pemahaman juga dapat dikatakan sebagai cara seseorang dalam menentukan arti informasi. Kemudian akan menciptakan pengetahuan dan kepercayaan secara personal setelah proses pemahaman selesai maka akan diikuti keinginan untuk mempelajari dan melakukan timbal balik dengan baik terhadap objek yang ada. Menurut Kelfin Seifet Pemahaman

⁸ Alvin nuri akmalia,” ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP PENGGUNAAN ATM” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam negeri ar-raniry banda aceh) (2014) .

merupakan kemampuan untuk menggunakan pengetahuan yang sudah dilihat kurang lebih sama dengan yang sudah diajarkan dan sesuai dengan maksud penggunaannya.⁹

Menurut Poesprodjo bahwa pemahaman bukan kegiatan berfikir semata, melainkan pemindahan letak dari dalam berdiri disituasi atau dunia orang lain. Mengalami kembali situasi yang dijumpai pribadi lain di dalam *erlebnis* (sumber pengetahuan tentang hidup, kegiatan melakukan pengalaman pikiran), pemahaman yang terhayati. Pemahaman merupakan suatu kegiatan berfikir secara diam-diam, menemukan dirinya dalam orang.

Dengan kata lain, memahami adalah mengetahui tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Pemahaman merupakan jenjang kemampuan berpikir yang setingkat lebih tinggi dari ingatan dan hafalan. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa pemahaman dapat diartikan mengerti tentang sesuatu dan dapat melihatnya dari berbagai segi. Jadi seseorang baru dikatakan memahami sesuatu apabila dia dapat menangkap intinya serta memberikan penjelasan kepada orang lain dengan baik atau uraian yang lebih rinci

⁹ Alvin nuri akmalia,” ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP PENGGUNAAN ATM” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam negeri ar-raniry banda aceh) (2014) .

tentang hal yang telah dipelajari dengan menggunakan bahasanya sendiri.¹⁰

b) Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.¹¹ Nasabah menurut pasal 1 ayat (17) UU. No. 10 tahun 1998 adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah mempunyai peran penting dalam industry perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut: “Menurut kasmir nasabah adalah konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank”.¹²

¹⁰ Alvin nuri akmalia,” ANALISIS PEMAHAMAN NASABAH BANK SYARIAH TERHADAP PENGGUNAAN ATM” (Skripsi Fakultas ekonomi dan bisnis islam, universitas islam negeri ar- rainy banda aceh) (2014).

¹¹ Mislal Hayati Nasution, sutisna.2015. *Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking*, Jurnal Nisbah, Volume 1 Nomor 1.

¹² Sonny Koeswaraa, Muslimah, 2013, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Perfomance) Frontliner dan kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA Tbk Cabang Permata buana*

“Menurut saladin nasabah adalah konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.

“Menurut Tjiptono nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.

Nasabah merupakan orang yang paling penting dalam suatu bank, nasabah tidak bergantung pada bank, akan tetapi bank yang bergantung pada nasabah, bank yang mampu menarik minat nasabah untuk menabung pada bank tersebut maka bank tersebutlah yang akan mendapatkan keuntungan, dan mampu meningkatkan dana yang diterima dari masyarakat.

Nasabah terbagi menjadi dua yaitu nasabah debitur dan nasabah penyimpanan, Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan. Sedangkan nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah yang bersangkutan.¹³

Dengan pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. Jurnal Pasti. Volume 8 nomor 1

¹³ Sonny Koeswaraa, Muslimah, 2013, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Perfomance) Frontliner dan kepuasan nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA Tbk Cabang Permata buana*

Nasabah dalam perbankan merupakan setiap orang yang memiliki sebuah akun atau sebuah rekening dalam suatu bank, di mana orang yang menggunakan jasa penyimpanan benda pada bank, dan juga termasuk pengiriman dana antar bank, seperti *letter of credit*, melakukan permohonan kredit untuk kepentingan pribadi. *Costumer* (Nasabah Langgan) suatu pihak orang atau badan usaha yang mengatakan deposito atau memiliki rekening koran atau hal-hal serupa lainnya pada sebuah bank.

Dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha yang memiliki sebuah rekening pada suatu bank dan memanfaatkan jasa yang disediakan oleh bank tertentu yang berupa pembiayaan ataupun jasa yang akan digunakan untuk kebutuhan nasabah itu sendiri.

c) Mengakses

1. Pengertian Mengakses

Akses adalah hak untuk memasuki, memakai, dan memanfaatkan kawasan atau zona-zona tertentu.¹⁴

Dengan pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. Jurnal Pasti. Volume 8 nomor 1

¹⁴ Akses. Id diakses pada tanggal 23 juli 2021. Dari <https://> akses. Id/ pengertian akses/ 2018/ 06/ 17/ transformasi akses. Lipstick (2018)

Menurut undang-undang nomor 19 tahun 2016 tentang mengakses. Kata akses merupakan kosakata dalam bahasa Indonesia yang diserap dari bahasa Inggris yaitu *access* yang berarti jalan atau izin masuk dari suatu tempat atau wilayah baik yang dapat dilihat dengan mata ataupun tidak dimana kita dapat berhubungan dengan sumber daya yang ada didalam wilayah tersebut sesuai dengan izin yang dimiliki.

Yang lebih dikenal sekarang ini adalah akses internet. Pengertian akses internet adalah jalan masuk untuk bisa terhubung ke internet. Syaratnya adalah menggunakan *computer* ataupun *handphone* dengan perantara ISP (*internet Service Provider*). Akses internet berbeda dengan koneksi akan didapatkan setelah kita mendapatkan akses internet terlebih dahulu.¹⁵

Namun pada saat ini akses dan koneksi internet dianggap sama aja, akses ke suatu tempat dan wilayah bisa didapatkan baik secara legal maupun ilegal yang keduanya mempunyai hasil akhir yang sama yaitu hak izin untuk memasuki wilayah tertentu.

Mengakses adalah peluang atau kesempatan dalam memperoleh atau menggunakan sumber daya tertentu. Menurut kamus besar bahasa Indonesia akses adalah jalan

¹⁵ Akses. Id diakses pada tanggal 23 juli 2021. Dari [https:// akses. Id/ pengertian akses/ 2018/ 06/ 17/ transformasi akses](https://akses.id/pengertian-akses/2018/06/17/transformasi-akses). Lipstick (2018)

masuk; terusan; pencapaian berkas/data; informasi adalah Penerangan; keterangan; pemberitahuan; kabar atau berita sesuatu; keseluruhan makna yang menunjang amanat yang terlihat di bagian amanat itu. Akses terhadap kebutuhan informasi diakui sebagai hak dasar bagi setiap orang. Namun pada masyarakat terdapat kesenjangan, yaitu antara masyarakat yang mempunyai akses yang lebih terhadap informasi dan masyarakat yang kurang mempunyai akses informasi.¹⁶

d) Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Pelayanan menurut kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan.

¹⁷Menurut *American Society For Quality Control* dalam, kualitas adalah “ keseluruhan dari ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan

¹⁶ Paragel. Id Diakses pada 1 Agustus 2021. Dari [https:// paralegal. Id](https://paralegal.id) Pengertian akses / 2017/ 05/ 16/ 120932726/ transformasi. perbankan. *digital. yang.tidak. sekedar. digital.lipstick*. (2017).

¹⁷ Al et, Ratnasari. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.(2011)

yang telah ditentukan atau bersifat laten, dan dengan kata lain kualitas suatu produk atau jasa adalah sejauh mana produk atau jasa memenuhi spesifikasinya”.¹⁸ Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan.¹⁹

Kotler dalam Alma ,mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus-menerus terhadap proses, produk dan service yang dihasilkan perusahaan.²⁰ Sedangkan menurut Tjiptono ,kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

¹⁸ Retno Wuryaningsih, Muhamad Ramaditya. “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* vol.14 No.2 (2018)

¹⁹ Fandy,Tjiptono. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI (2017)

²⁰ Farah Diza, Silcyljeova Moniharapon,” pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan kepercayaan terhadap kepuasan konsumen (studi pada PT. FIF group cabang manado) jurnal EMBA

2. ²¹Ciri-ciri Pelayanan yang baik atau Berkualitas
 - 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
3. Faktor-faktor yang memperngaruhi kualitas pelayanan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan agar dapat menyediakan layanan yang melebihi standar :

 - a. Memberi informasi dan pelatihan; karyawan atau penyedia jasa harus memahami barang dagangan yang ditawarkan, maupun kebutuhan pelanggan sehingga dengan informasi ini karyawan dapat menjawab pertanyaan dan menyarankan produk ke pelanggan.
 - b. Menyediakan dukungan emosional; layanan penyedia jasa harus mempunyai pendukung atau menyampaikan layanan yang diinginkan oleh pelanggan.
 - c. Meningkatkan komunikasi internal dan menyediakan pendukung; ketika melayani

²¹ Rianto, Muhamad Nur, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta (2012)

pelanggan, karyawan sering harus mengatur konflik antara kebutuhan pelanggan dan kebutuhan perusahaan. Ketika karyawan yang bertanggung jawab diberi untuk menyediakan layanan diberi hak untuk membuat keputusan penting, biasanya kualitas layanannya justru meningkat.

- d. Menyediakan perangsang; beberapa ritel menggunakan perangsang seperti membayar komisi pengawas, memberikan komisi untuk target penjualan untuk memotivasi karyawan, dan perangsang ini dapat memotivasi tingginya kualitas layanan.

Faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut kasmir diantaranya:

- a. Jumlah tenaga kerja; banyaknya tenaga kerja yang ada dalam suatu perusahaan.
- b. Kualitas tenaga kerja; meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki oleh tenaga kerja.
- c. Motivasi karyawan; suatu dorongan yang dimiliki oleh karyawan untuk melakukan kegiatan atau pekerjaan.
- d. Kepimpinan; proses mempengaruhi individu, biasanya dilakukan oleh atasan kepada bawahannya supaya dapat bertindak sesuai dengan kehendak atasan demi tercapainya tujuan

perusahaan.

- e. Budaya organisasi; sebuah sistem dalam suatu perusahaan yang dianut oleh semua anggota organisasi dan menjadi pembeda antara organisasi yang satu dengan organisasi yang lain.
- f. Kesejahteraan karyawan; pemenuhan kebutuhan-kebutuhan karyawan oleh suatu perusahaan.
- g. Lingkungan kerja dan faktor lainnya meliputi sarana dan prasarana yang digunakan teknologi, *lay out* gedung dan ruangan, kualitas produk dan lain sebagainya.²²

4. Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan

Adapun faktor-faktor kunci yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 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*).

²²Usm.ac. id . Diakses pada 24 Juli 2021. Dari [https://repository.usm.ac.id/files/2015/11/19/120932726/transformati-faktor-faktor-buruknya-kualitas-pelayanan-\(2015\).](https://repository.usm.ac.id/files/2015/11/19/120932726/transformati-faktor-faktor-buruknya-kualitas-pelayanan-(2015).)

- 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*.²³

e) Digital Banking

1) Pengertian *Digital Banking*

Digital banking adalah aktivitas perbankan yang seluruhnya dilakukan melalui internet. *Digital banking* sendiri sudah menerapkan segala aktivitas didalam jaringan (daring) , termasuk pembukaan dan penutupan rekening. Hal itu sangat memudahkan, karena semuanya bisa dilakukan dari jauh tanpa harus repot-repot antri dan semacamnya.

Digital banking diindonesia sendiri sudah ada regulasinya, semuanya bisa dituangkan dalam peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 12/POJK.03.2018. layanan *digital banking* sangat diminati akhir-akhir ini, sedikit

²³ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.(2013).

banyak berkat pandemi *covid-19* yang memaksa semua orang harus dirumah saja.²⁴

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 Indonesia.²⁵

Quesda menjelaskan bahwa transformasi perbankan digital yaitu ketika teknologi sudah memenuhi sistem keuangan yang akan menghemat waktu, dan uang bagi para pemakai pada sector keuangan yang diri mereka sudah dipengaruhi dalam transformasi digital.

²⁴ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.(2013).

²⁵ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.(2013).

Menurut data Bank Indonesia, 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.²⁶

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 otomatisasi. Ketiga, menanamkan budaya baru dalam perusahaan.²⁷ Febriana menjelaskan bahwa istilah dari *digital banking* yang makin populer adalah *e-banking (electronic banking)*. *E-banking* dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan

²⁶ A.W Bimo & Marlina A Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator* (2018).

²⁷ Kompas.com. Diakses pada 30 Juli 2021. Dari [https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick.\(2017\).](https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick.(2017).)

produk bank secara 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 ebanking melalui internet, komputer/PC , PDA/*smartphone*, ATM ataupun telepon.²⁸ 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.

²⁸ Rauzatul Janah,” faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of technology (utaut) pada PT. Bank syariah mandiri cabang banda aceh”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, universitas islam negeri ar-raniry banda aceh, 2015) hlm 22-25

2) Manfaat *Digital Banking* ²⁹

Mengutip dari DBS group Indonesia (*Development Bank of Singapore*), menyatakan bahwa hadirnya *digital banking* menjadi solusi atas urusan perbankan yang cukup menyita waktu. Kini segala hal menjadi lebih mudah dan dapat dilakukan hanya dari genggaman saja. Adapun manfaat dari digital banking antara lain:

a. Meningkatkan mobilitas

Seringkali, kegiatan terganggu untuk mengurus urusan perbankan. Untuk melakukan sebuah transaksi misalnya melakukan pengiriman uang, kita perlu datang ke bank terdekat dan mengisi sejumlah form yang perlu diisi dan pastinya menyertakan berbagai dokumen. Belum lagi, antrian panjang yang mengular membuat kita harus menghabiskan waktu lebih lama. Inilah alasan sebagian orang menjadi risih jika harus melakukan transaksi keuangan.

Dengan adanya *digital banking*, melakukan berbagai transaksi tidak harus besusah payah dan mengorbankan waktu yang cukup padat. Berbagai fitur

²⁹ Rauzatul Janah,” faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of technology (utaut) pada pt. Bank syariah mandiri cabang banda aceh”, ((Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH, 2015) hlm 22-25

telah dihadirkan ke dalam digital banking agar dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer, mengecek saldo, bahkan melakukan pembayaran hanya dari genggamannya smartphone, tidak lagi ada waktu yang terbuang untuk pergi ke bank, mobilitas dan kegiatan ini dapat dinikmati sepenuhnya.

b. Memperbesar kesempatan

Dari kebiasaan berbelanja secara tradisional sekarang menjadi online shopping yang kini menjadi alasan *digital banking* akan sangat membantu. Misalnya, saat menemukan barang dengan harga bagus namun hanya tersedia dalam jumlah atau waktu yang terbatas. Kini tidak lagi perlu takut kehilangan kesempatan akibat dari rumitnya melakukan transaksi keuangan, digital banking dengan fitur transfer dan pembayaran online dapat memberikan kemudahan bagi kita untuk melakukan transaksi di mana saja dan kapan saja.

c. Sebuah pilihan ramah lingkungan

Selain menghadirkan kemudahan dan kenyamanan, inovasi juga tentunya berusaha untuk memberikan nilai lebih, begitu pun dengan digital banking. Perubahan fitur perbankan menuju cara

yang digital juga dinilai sebagai pilihan yang ramah lingkungan. Bayangkan banyaknya pelanggan dari sebuah perusahaan perbankan dan berbagai dokumen yang harus mereka sediakan tiap kali bertransaksi. Belum lagi, data internal yang juga harus disimpan, tentu saja akan membutuhkan kertas dalam jumlah yang banyak. Digital banking memungkinkan semua data disimpan dengan lebih aman secara digital. Kita pun dapat terlibat langsung dengan upaya menyelamatkan lingkungan jika menggunakan digital banking. Selain memperoleh manfaatnya, kita pun turut berkontribusi dalam pelestarian lingkungan dengan mengurangi jumlah penggunaan kertas.

d. Mudah dan praktis

Tujuan utama adanya digital banking adalah untuk memberikan pengalaman menyenangkan bagi pelanggan. Untuk itu, tentu saja kemudahan dan kepraktisan menjadi hal yang wajib ada. Dengan berbagai fitur yang telah disebutkan sebelumnya, *digital banking* berusaha untuk memberikan kemudahan. Hanya dengan melakukan instal aplikasi di ponsel, kini dapat melakukan transaksi perbankan dari genggaman

tangan. Jadi, siapa pun dan berapa pun usia, digital banking siap untuk memberikan pengalaman perbankan yang baik, mudah, cepat, dan pastinya tidak mengganggu aktivitas.

3) Kelebihan digital banking

- a. Semua aktivitas perbankan bisa dilakukan secara online, nasabah tidak harus ke kantor bank jika ingin melakukan aktivitas remeh seperti mengecek saldo.
- b. Bisa diakses kapan dan dimana saja selama 24 jam, selama anda terhubung dengan internet
- c. Layanan perbankan *digital* memberikan jaminan keamanan yang lebih baik, dimana ada proteksi firewall berlapis untuk mencegah peretasan.
- d. Menawarkan berbagai kemudahan, dari segi transaksi maupun otoritas.
- e. Nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat, karena tidak harus antri berjam-jam.
- f. Lebih hemat biaya, karena *paperless* dan tidak perlu membuang bahan bakar untuk datang ke bank.

4) Kekurangan *digital banking*

- a. Nasabah tidak bisa melakukan aktivitas perbankan sama sekali jika ada masalah dengan internet.

- b. Sistem keamanan perbankan *digital* memang aman, namun tetap ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang mencoba melakukan hacking seperti mencuri data pribadi atau membobol rekening.
- c. Nasabah busa melakukan transaksi tidak terkendali (boros) karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan perbankan digital.³⁰

5) 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 yang melalui peningkatan adopsi masa teknologi mobile ke digitalisasi uang tunai. Perubahan-perubahan ini telah mengobati daya saing bank ritel tradisonal yang mendefinisikan ulang model perbankan yang telah berubah selama beberapa *decade*.

Evolusi *digital banking* sudah ada ketika internet muncul sejak tahun 1980an di Amerika Serikat

³⁰ Qwords.com.Diakses pada 25 Juli 2021. Dari <https://qwords.com/blog/2018/05/16/120932726/digital.banking> (2018).

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 ke smarphone, kemudian secara statistik pengguna *digital banking* mencapai 54 juta di Amer

ika Serikat pada tahun 2009.³¹

f) Layanan *digital*

Layanan *digital* perbankan adalah layanan atau kegiatan perbankan melalui kantor bank tertentu dengan menggunakan sarana elektronik ataupun digital milik bank atau melalui media digital yang dilakukan secara

³¹Kompas.com.Diakses pada 30 Juli 2021. Dari [https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick.\(2017\)](https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick.(2017))

mandiri oleh nasabah yang memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi *e-commerce*, dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.³² *digital banking* nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *e-banking* di satu tempat (*digital branch*) dan atau melalui satu jenis *e-banking* pada perangkat milik bank atau nasabah.

Terdapat beberapa karakteristik *digital banking*, yaitu nasabah dapat memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi dan penutupan rekening secara mandiri tanpa melibatkan petugas bank, termasuk nasabah dapat memperoleh informasi dan melakukan transaksi diluar produk perbankan seperti layanan nasihat keuangan, informasi investasi, transaksi dagang, dan berbagai kebutuhan lainnya dari nasabah dimaksud dengan hanya menggunakan satu channel melalui sarana elektronik/digital bank. Penggunaan teknologi di dunia perbankan kini semakin maju. Istilah yang makin populer adalah *e-banking* (*electronic banking*). E-

³² Ary muthia,” analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatra Utara, medan, (2017)

banking dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara 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. Selain itu pengertian lain dari *e-banking* adalah salah satu teknologi dalam dunia maya yang dikembangkan oleh kalangan perbankan untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. Keberadaan *e-banking* ini telah menjadi kebutuhan seiring dengan berkembangnya teknologi perbankan.³³

a) Jenis-Jenis Layanan *Digital*

Mengutip laman resmi dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan), dijelaskan bahwa ada beberapa layanan perbankan digital. *Digital banking* pada umumnya kerap disebut dengan *e-banking* karena dapat memudahkan nasabah untuk melaksanakan transaksi

³³ Ary muthia,” analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatra Utara, medan, (2017)

keuangan melalui berbagai *delivery channel*. Adapun Beberapa layanan yang dimaksud antara lain:

1. *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. Jenis-jenis transaksi *banking* pada BSI antara lain, *internet banking* merupakan suatu saluran dari *e-banking* yang sangat memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC ataupun PDA/*smartphone*. Kelebihan dari saluran ini adalah juga memungkinkan kita untuk melihat transaksi yang sudah pernah kita lakukan ataupun menyimpan dan mencetak sebagai bukti transaksi. *Internet banking* tidak hanya memberikan kenyamanan namun juga kemudahan karena menu-menu pada *internet banking* dapat digunakan tanpa harus memiliki ketrampilan khusus untuk diakses oleh siapa pun.

2. *Phone banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon di mana nasabah menghubungi *contact center* bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang dapat berinteraksi dengan nasabah untuk

menjalankan transaksi nasabah. Jenis-jenis transaksi *phone banking* atau BSI dapat dilakukan oleh nasabah antara lain: Transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, pembelian pulsa, dll.

3. SMS banking. SMS banking adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan *format Short Message Service* (SMS). Nasabah dapat mengirimkan SMS ke nomor telepon bank atau menggunakan aplikasi yang dipasang bank pada ponsel nasabah.

4. *Mobile banking*. *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang juga dapat diakses langsung melalui ponsel seperti SMS banking, hanya saja *mobile banking* memiliki tingkat kecanggihan yang lebih tinggi dari pada *SMS banking*. *Mobile banking* adalah layanan yang beroperasi di luar batas-batas infrastruktur tradisional (cabang fisik, ATM, distributor, dan sebagainya) dengan menggunakan perangkat digital bergerak.

5. *Automated Teller Machine* (ATM). Ini adalah saluran digital banking paling populer. 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.³⁴

³⁴ Rauzatul Janah,” faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of technology (utaut) 2015.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode dalam penelitian mempunyai arti yang sangat penting, karena metode penelitian akan menentukan bagaimana cara kerja dalam mekanisme penelitian sehingga akan tetap sasarnya.

1. Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut.³⁵

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif sebab (1) lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, (2) lebih mudah menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan subyek penelitian, (3) memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.³⁶

³⁵ S. Margono, *Metodelogi penelitian pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h 40

³⁶ S. Margono, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 41

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah secara deskriptif normatif, dimana peneliti ini memaparkan dan menguraikan hasil penelitian sesuai dengan pengamatan dan penelitian yang dilakukan pada saat dilapangan dan dibantu dengan buku-buku yang ada di perpustakaan.

Penelitian berusaha mengumpulkan berbagai informasi melalui wawancara, penelitian ini menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari kasus yang diamati. Pada penelitian ini sumber informasi diperoleh melalui wawancara dengan buku dan kata-kata.³⁷

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber data yang digunakan peneliti menunjang penelitian ini, dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian adalah nasabah yaitu antara lain : Edo Andilo, Atiqah Putri, Jonaini, Eva, Edi Suardi, Azizah, Nurfaizah BSI Kcp Ipuh desa pulai payung kecamatan ipuh kabupaten mukomuko provinsi Bengkulu.

b. Objek Penelitian

³⁷ Cik Hasan Bisri, *Metode Penelitian Fiqih Jilid I*, (Bogor: Pustaka Media, 2003), h. 16.

Adapun yang menjadi objek utama dalam penelitian ini adalah pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI di kecamatan Ipuh.

4. Waktu dan lokasi Penelitian

a. Waktu

Adapun waktu penelitian dilaksanakan mulai dari tanggal 11 juni sampai dengan 2 Juli 2021.

b. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT.BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko.

5. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data yang diperoleh,³⁸ apabila penelitian menggunakan kuisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan secara tertulis maupun pertanyaan secara lisan. Maka sumber dalam penelitian ini secara garis besar terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Sumber Data Primer

³⁸ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002),

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumber data pertama, ³⁹ adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah nasabah BSI antara lain : Edo Andilo, Atiqa Putri, Jonaini, Eva, Edi suardi, Azizah, Nurfaizah. Data primer ini diperoleh dari pengamatan langsung terhadap gejala-gejala subjek yang diteliti dengan wawancara langsung responden.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber tidak langsung berupa dokumentasi, arsip, buku dan sumber internet tentang teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.⁴⁰

6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui adanya teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang ditetapkan. Adapun cara memperoleh data yang dimaksud dengan melalui pengumpulan data sebagai berikut:

³⁹ Arikunto Suharsimi, *Prosedur Penelitian*, ... h. 138.

⁴⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 63.

a. Pengamatan (Observasi)

Observasi merupakan pengamatan terhadap suatu objek yang diteliti baik secara langsung untuk memperoleh data yang harus dikumpulkan dalam penelitian.⁴¹ Penelitian ini dilakukan dengan cara observasi secara langsung mendatangi dan melakukan penelitian BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) Kcp Ipuh Desa Pulau Payung Kecamatan Ipuh untuk mengamati apa yang terjadi disekitar responden.

b. Wawancara (Interview)

Yaitu suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung, yaitu dalam bentuk komunikasi langsung antara peneliti dengan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk Tanya jawab dalam hubungan bertatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.

Wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan peneliti

⁴¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 105.

berkeinginan untuk mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan informan lebih mendalam. Dengan demikian mengadakan wawancara atau interview pada prinsipnya merupakan usaha untuk menggali keterangan yang lebih mendalam terhadap sebuah kajian dari sumber yang relevan pendapat, kesan pikiran, pengalaman, fakta dan sebagainya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pemahaman nasabah mengenai cara menggunakan *smartphone* dalam mengakses digital BSI Kcp Ipuh

Untuk mengumpulkan informasi terhadap nasabah mengenai menggunakan *smartphone* telahnya dilakukan wawancara langsung pada 7 nasabah sesuai dengan rumusan masalah. Adapun pemahaman nasabah mengenai cara menggunakan *smartphone* adalah :

1. Pemahaman nasabah

Nasabah yang telah menggunakan *smartphone* dalam mengakses digital sudah meningkat, sehingga diharapkan meningkatkan pangsa pasar diperbankan syariah. Dan memerlukan inovasi serta memudahkan nasabah apalagi di pandemi *covid-19* saat ini.

Menurut bapak⁴² edo andilo berumur 25 tahun yang mengatakan bahwa pemahaman dalam mengakses layanan digital bahwa :

“Dengan menggunakan *smartphone* saya bisa mengakses dengan mudah tanpa harus kebank dan memudahkan saya untuk bertransaksi dimanapun dan

⁴² Wawancara dengan bapak edo andilo, (*nasabah*) pada tanggal 11 Juni 2021

kapanpun. Apalagi saat darurat bisa mentransfer lewat *smartphone* dan itu sangat membantu.”

Pendapat lain dikatakan ⁴³ibu atiqah putri yang berumur 22 tahun mengatakan pemahamannya dalam mengakses layanan digital:

“Dengan mengakses digital BSI menggunakan *smartphone* saya bisa melakukan cek saldo, membeli token listrik, dan membayar tagihan listrik dan mempermudah saya tanpa harus ke bank”

Kemudian ⁴⁴bapak jonaini berumur 46 tahun mengatakan pemahaman mengenai mengakses layanan digital BSI yaitu:

“*Smartphone* ini sangat membantu apalagi pandemi saat ini dan menguntungkan saya untuk membayar belanja online dan juga *top up* tanpa harus ke bank”.

Pendapat juga dikatakan ⁴⁵ibu eva berumur 37 tahun yang mengatakan mengenai pemahaman mengenai layanan digital yaitu:

2021 ⁴³ Wawancara dengan ibu atiqah putri, (*nasabah*), pada tanggal 12 Juni

2021 ⁴⁴ Wawancara dengan bapak jonaini, (*nasabah*) pada tanggal 13 Juni

⁴⁵ Wawancara dengan ibu eva, (*nasabah*) pada tanggal 16 Juni 2021

“Mengakses melalui *handphone* untuk membayar tagihan listrik, dan berbelanja online sangat membantu saya, dengan *smartphone* ini saya bisa sambil santai di rumah tanpa harus ke bank.

Dari hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah mengatakan sangat mudah dalam mengakses layanan melalui *handphone* tanpa harus ke bank dan tidak ribet dalam proses transaksi, cek saldo, dll. Pemahaman nasabah mengenai layanan digital BSI ini telah banyak digunakan oleh kalangan pegawai negeri sipil (PNS), mahasiswa, dll. Dengan ini pemahaman nasabah mengenai layanan digital melalui *smartphone* sudah dikatakan mudah dipahami dan tanpa harus meminta bantuan kepada orang dan bisa melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus ke bank. Dan dapat disimpulkan bahwa nasabah bisa memahami dalam melakukan akses mengenai layanan *digital* melalui *handphone* saja. Dan layanan digital tersebut memudahkan nasabah.

2. Kurangnya pemahaman nasabah

BSI Kcp Ipuh dialamat Desa Pulau payung kecamatan Ipuh Kabupaten Mukomuko Provinsi Bengkulu. *internet banking* telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun yang lalu. *Internet banking* dapat berupa informational internet

banking, communicative internet banking, dan transactional internet banking. Informational internet banking adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution transaction*).

Para pelaku industri perbankan dituntut untuk mampu Nasabah dapat mengakses *ebanking* melalui internet, komputer/PC , PDA/*smartphone*, ATM ataupun telepon dan nasabah merasa tertolong dengan adanya *smartphone* ini bisa melakukan transaksi dirumah tanpa harus ke bank. 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. Keuntungan yang bisa diambil perbankan untuk memajukan perbankan digital ialah memanfaatkan penetrasi telepon seluler (ponsel) yang sudah demikian besar. Sampai dengan saat ini, pengguna ponsel di Tanah Air sudah mencapai 95% dari total penduduk Indonesia, sedangkan yang dapat mengakses fasilitas perbankan hanya berada di angka 20%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah tentang pemahaman dalam mengakses layanan digital BSI yang responnya ada beberapa pendapat informan terhadap cara mengakses layanan digital bank

Untuk bisa dapat mengetahui layanan yang digunakan dapat dilihat kekurangan pemahaman dalam mengakses digital yaitu; Seperti yang dikemukakan bapak ⁴⁶Edi Suardi berumur yang mengatakan bahwa:

“Saya yang orang awam kesulitan dalam menggunakan *smartphone* dan susah untuk berpergian tidak pernah mau ketinggalan dalam mengakses . Karena saya bisa memanfaatkan dengan bantuan anak-anak saya. seperti kegiatan transfer, melakukan pembayaran dan lain-lain.

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ⁴⁷ibu azizah yang mengatakan bahwa:

“Saya orang yang tidak mengetahui dalam menggunakan *smartphone* dan tidak mengetahui cara fitur layanan dan saya meminta bantuan kepada suami saya, seperti membayar tagihan listrik, dan transfer”.

⁴⁶ Wawancara dengan bapak Edi suardi (*nasabah*) pada tanggal 17 Juni 2021

⁴⁷ Wawancara dengan ibu azizah (*nasabah*) pada tanggal 19 Juni 2021

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ⁴⁸ibu nurfaizah yang mengatakan bahwa:

“Saya tidak menggunakan android atau *smartphone* jadi saya meminta saudara saya mengakses digital banking melalui *smartphone* yang dimilikinya sehingga bisa membayar pulsa, dan tagihan listrik.

Dari hasil penelitian diatas, dapat disimpulkan bahwa nasabah mengatakan banyak tidak mengetahui cara menggunakan *smartphone* tapi mereka tidak mau ketinggalan dalam layanan digital dan juga bisa meminta bantuan kepada keluarga, suami ataupun anak-anaknya. Layanan digital BSI merupakan suatu alat pembantu untuk nasabah yang tidak mau ribet dan ada sebagian pemahaman nasabah mengenai layanan digital BSI ini ribet dan jarang untuk digunakan karena *smartphone* nya hanya untuk digunakan anaknya belajar daring dan membuka media sosial.

Kurangnya pemahaman nasabah mengenai mengakses layanan digital ini pihak nasabah beranggapan hanya kami orang awam hanya bisa mengambil uang beasiswa anak, dan menerima bantuan, dan menabung dan tidak mau mengakses layanan digital BSI tersebut.

⁴⁸ Wawancara dengan ibu nurfaizah (*nasabah*) pada tanggal 22 juni 2021

Oleh sebab itu bisa diambil kesimpulan bahwa pemahaman nasabah dan kurangnya pemahaman nasabah mengenai mengakses layanan digital tersebut standar. Dimana pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital banyak diminati oleh pegawai negeri sipil, mahasiswa. Sedangkan yang kurang memahami dalam mengakses layanan digital tersebut banyak orang kalangan awam tapi tidak mau ketinggalan dalam mengakses tersebut dan meminta bantuan orang terdekat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital BSI di daerah ipuh standard dan meminta bantuan orang terdekat. pemahaman nasabah dan kurangnya pemahaman nasabah mengenai mengakses layanan digital. Dimana pemahaman nasabah dalam mengakses layanan digital banyak diminati oleh pegawai negeri sipil, mahasiwa. Sedangkan yang kurang memahami dalam mengakses layanan digital tersebut banyak orang kalangan awam tapi tidak mau ketinggalan dalam mengakses tersebut dan meminta bantuan orang terdekat. Dan nasabah bisa belajar mengakses layanan itu dengan orang terdekat, dan kebanyakan nasabah telah mengakses layanan digital BSI untuk mempermudah nasabah dan tanpa harus keluar rumah.

B. Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para nasabah lebih mampu memahami dan bisa memanfaatkan jasa perbankan secara digital. Selain itu pihak bank juga harus lebih meningkatkan lagi layanan digital sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah dalama pemahaman layanan

digital dan mengakses melalui *smartphone* karena adanya kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fadil, Nur yudha.”Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption” Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro(2015)
- Febriana, T. *Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)*. Jurnal Binus University. Vol. 5, No.1 (2014)
- Gilang Rizky,” Pengaruh Persepsi Teknologi Infromasi, Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Nasabah Bank BCA). Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro(2010)
- Hasan bisri cik, *Metode Penelitian Fiqih Jilid I*, (Bogor: Pernada Media, 2003)
- Janah Rauzatul,” faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of technology (utaut) pada pt. Bank syariah mandiri cabang banda aceh”, ((Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH, 2015)
- Komariah aan dan Djam’an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Kompas.com. Diakses pada 30 Juli 2021. Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/t-ransformasi.perbankan.digital.yang.tidak.Sekadar.digital.lipstick>.(2017)
- Lupiyoadi dan rambat, A. Hamdani . (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat

Margono.S , *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)

Marlina A.&W Bimo ,Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator* (2018)

Moniharapon Silcyljeova, Diza Farah,” PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI PADA PT. FIFGROUP CABANG MANADO)” *jurnal EMBA* vol.4 No.1 (2016)

Muthia Ary, ”analisis pemahaman masyarakat kecamatan medan johor terhadap penggunaan layanan digital perbankan “, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatra Utara, medan, (2017)

Nur Muhamad, Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta (2012)

Otoritas Jasa Keuangan. 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> (2017)

Ramaditya Muhamad, Wuryaningsih Retno “Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* vol.14 No.2 (2018)

Ratnasari Al.et. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Ghalia Indonesia.(2011)

Rahmayanti Nina, *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.(2013)

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)



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: mutiaraapriz0495@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 it transfer 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 meperlengkapi 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 penyampaian 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. (Lih sien 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 milenia (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:

- Internet Baking*. 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).
- Phone Banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon di mana nasabah menghubungkan *contact center* Bank Syariah Indonesia (BSI).
- SMS Banking*. *SMS Banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service (SMS)*.
- 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).
- 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 di bidang 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 di bidang 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 musyarakah (*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 penggunaan 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 Atika 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-comarce*.

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 berpegangan 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-commerce*, 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 kalangan 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 Satifaction: 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 Bimus 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 (1711140117)
Anggota : SILVI WULANDARI (1711140123)
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 "

B. Proses Konsultasi:

A. Dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian

Catatan: *Dipertahankan*

Bengkulu, 19-11-2020
Dosen Mata Kuliah

Amimah Oktarina, M.E.

B. Ketua Jurusan

Judul yang disetujui:

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

Mengesahkan
Kajur 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: 0133/SKBP-FEBI/08/2021

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

Nama : SILVI WULANDARI

NIM : 1711140117

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.

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

Bengkulu, 4 Agustus 2021
Ketua/Wakil Dekan I

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,

Eko Sumartono, S.P., M.Sc

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

Jalan Raderi 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



[Signature]
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

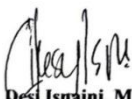


Mutiara Apriza

Nim: 1711140106

Mengetahui

Pembimbing I



Desi Isnaini, 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 : 01/293-3/8289

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Hidayat
Jabatan : Branch Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Silvi Wulandari
NIM : 1711140117
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 Yulita/ 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	Pemdoman penulisan	Ikuti template pada jurnal, perbaiki penulisan bahasa asing, setelah (.) Beri sepaasi	
3.	April 2021	Penelitian	Lakuakan 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	Pemdoman 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 pembahsan dan hasil	/
5.	Juli 2021	Perbaikan abstrak	Masukan Metodologi terdahulu baru hasil	/
6.	Juli 2021	Daftar Pustaka	Penamabahan daftar pustaka / referensi dari jurnal dan tujuan penerbitan	/
7.	3 Agustus 2021	jurnal belompok 4/ revisi jurnal individu	Acc dapat dilanjutkan ke pembimbing 1 Buat kembali monev masalah masing-masing anggota belompok	/

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 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Silvi Wulandari
: 1311140117
:

NO	Tanggal	Masalah	Saran
-		Rumus Masalah	✓
-		Tujuan Penelitian	✓
-		Pemula	✓
-		bagian → Kerypi	✓
-		Kerypi	

Bengkulu, 22 Agustus 2021
Penguji I/II

Dr. Nurul Haki, MA
NIP



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53679 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Silvi Wulandari
: 1311140117
:

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		- Fenomena Terikat Variabel Penelitian - Subjek / Informan Penelitian Cara memintanya - Pembahasan Di perjelas - Tolak ukur Variabel Penelitian - Perbaiki / Perkuat ke tuntasannya Penelitian sesuai dgn Perencanaan Penelitian	

Bengkulu, 21 Agustus 2021
Penguji t/II

Aan Sihar, MM
NIP

Curriculum Vitae

1. Identitas Diri

1	Nama Lengkap	Silvi Wulandari
2	NIM	1711140117
3	Jenis Kelamin	Perempuan
4	Program Studi	Perbankan Syariah
5	Tempat dan Tanggal Lahir	Pasar Ipuh, 04 September 1999
6	Alamat E-mail	Silvy04ajah@gmail.com
7	Nomor Telepon/HP	081368049796

2. Riwayat Pendidikan Formal dan Non Formal

No.	Pendidikan	Asal Sekolah	Tahun Tamat
1	SD	SDN 01 Mukomuko	2011
2	SMP	MTSN 01 Mukomuko	2014
3	SMA	SMAN 02 Mukomuko	2017

Semua data yang tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila dikemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya bersedia menerima sanksi.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam pengajuan Tugas Akhir Skripsi.

Bengkulu, 19 Agustus 2021 M
10 Muharam 1443 H

Silvi Wulandari
NIM. 1711140117

DOKUMENTASI PENELITIAN

Gambar 1

Wawancara peneliti dengan ibu eva (nasabah BSI)

