

# **FAKTOR PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL BSI KCP IPUH**



## **SKRIPSI**

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

Oleh:

**YESI YULITA**  
**NIM: 1711140123**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU  
BENGKULU, 2021 M/1443 H**

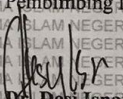
**HALAMAN PERSETUJUAN**

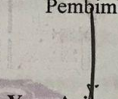
Skripsi yang ditulis oleh Yesi Yulita, NIM 1711140123 dengan judul **"Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kep Ipuh"**, Program Studi **Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam** telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran dari Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang **Munawasyah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu**.

Bengkulu, 10 Agustus 2021 M  
1 Muharam 1443 H

Pembimbing I

Pembimbing II

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

  
Yosy Arisandy, M.M.  
NIP. 198508012014032001



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

Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telp. (0736) 51276-51771

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **"Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kep Iptu"** ditulis oleh **Yesi Yulita**, NIM 1711140123, Program Studi **Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam**, telah diuji dan dipertahankan di **depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu** pada:  
Hari: **Kamis**  
Tanggal: **02 September 2021 M/ 24 Muharam 1443 H**

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

Bengkulu, 15 September 2021 M  
8 Safar 1443 H

**Tim Sidang Munaqasyah**  
Ketua Sekretaris

**Eka Sri Wahyuni, M.M**  
NIP 197304121998032003

**Yosy Arisandy, M.M**  
NIP 198508012014032001

**Penguji I**

**Penguji II**

**Eka Sri Wahyuni, M.M**  
NIP 197304121998032003

**Nonie Afrianty, ME**  
NIP 199304242018012002

**Yang Mengetahui,**  
**Pt. Dekan,**

**Dr. Asnaini, MA**  
NIP 197304121998032003





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

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

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Yesi Yulita  
NIM : 1711140123  
Jurusan/Program Studi : Ekonomi Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini saya menyatakan :

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

Bengkulu, 15 September 2021 M

8 Safar 1443 H

Mahasiswa yang menyatakan



**Yesi Yulita**  
NIM. 1711140123

## *MOTTO*

*Amalan yang lebih dicintai Allah adalah amalan yang terus menerus dilakukan walaupun sedikit.*

*Nabi Muhammad SAW*

*Hisablah dirimu sendiri sebelum kau dihisab. Timbanglah dirimu sendiri sebelum kau ditimbang. Dan bersiaplah untuk hari besar ditampakkannya amal.*

*Umar bin Khattab*

*Zuhud bukan berarti kamu tidak boleh memiliki sesuatu, melainkan tidak ada satu hal pun yang boleh memilikimu.*

*Ali bin Abi Thalib*

*Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah.*

*Imam bin Al Qayim*

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah, segala puji ALLAH SWT dengan Kemurahan dan Ridho-Nya, Skripsi ini dapat ditulis dengan baik dan lancar hingga selesai. Dengan ini akan kupersembahkan skripsi ini kepada :*

- ❖ *Orang tua ku tercinta, Bapak (Mukramin) dan Ibukku (Susilawati) yang selalu mendukungku, menyayangiku, mendo'akan ku dan memberikan kasih sayang yang teramat besar yang tak mungkin bisa aku kubalas dengan apapun. Pak ... bu.. terimakasih tanpa kalain saya tidak akan bisa seperti ini*
- ❖ *Ibuku kakak dari ibukku (Heriyanti) terimakasih sudah memberi arahan yang baik, saran yang baik untuk ku.*
- ❖ *adik adiku ( dinda dan rifki ) tersayang tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan tergantikan. Terimakasih atas segala do'a dan dukungannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.*
- ❖ *Pembimbing Skripsi, Ibu Dr.Desi Isnaini, M.A selaku pembimbing I dan Ibu Yosy Arisandy,M.M. selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan membimbingku untuk pembuatan skripsi ini.*
- ❖ *Partnerku (Mutiara Apriza dan Silvi Wulandari ) yang selalu memberikan semangat dan selalu berjuang bersama- sama dalam susah maupun senang.*
- ❖ *Seseorang yang juga ikut memberi memotivasi (Hero Irawan) terima kasih motivasinya, dukungannya, perhatiannya,kasih sayangnya yang selalu sabar memberikan semangat dan selalu mendengar keluh kesahku dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- ❖ *Teman- teman seperjuangan di PBS D angkatan 2017*
- ❖ *Almemater kebanggaanku*

## **ABSTRAK**

### Faktor Penggunaan Layanan Digital (BSI) Kcp Ipuh

Oleh:  
Yesi Yulita  
NIM 1711140123

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penggunaan layanan digital BSI Kcp Ipuh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan BSI Kcp Ipuh dan nasabah bank BSI Kcp Ipuh. Hasil penelitian yaitu di Bank Syariah Indonesia Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : fasilitas pelayanan yang tersedia di bank syariah Indonesia yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi dan nasabah merasa puas dengan fasilitas yang ada. Nasabah merasa puas dengan penyampaian dalam menjelaskan dan menawarkan suatu produk. Lokasi BSI Kcp ipuh merupakan lokasi yang tepat dan mudah untuk nasabah sekitar kunjungi

Kata kunci : *faktor penggunaan layanan digital*

## ABSTRACT

*Factors for Using Digital Services (BSI) Kcp Ipuh*

*By:*

*Yesi Yulita*

*NIM : 1711140123*

*The purpose of this research is to find out the factors in the use of digital services for Ipuh BSI Kcp customers. The research method used is a field qualitative research with a descriptive research approach. Methods of collecting data by means of observation, interviews and documentation. Informants in this study were employees of BSI Kcp Ipuh and bank customers of BSI Kcp Ipuh. The results of the research, namely the Indonesian Islamic Bank iKcp IPuh inasabah gave an opinion or response that: the service facilities available at Indonesian Islamic banks that make it easier for customers to transact and customers are satisfied with the existing facilities. Customers are satisfied with the delivery in explaining and offering a product. The location of BSI Kcp Ipuh is the right and easy location for customers around to visit.*

*Keywords: factors of using digital services*



## KATA PENGANTAR

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

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

1. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd, selaku Plt Rektor UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu.
2. Dr. Desi Isnaini, M.A selaku Dosen pembimbing I yang selalu membantu dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Yosy Arisandy, M.M selaku Dosen pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi arahan dengan penuh kesabaran.
4. Badaruddin Nurhab, S.Th IMM, selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan moral kepada penulis selama menjalankan perkuliahan.

5. Kedua orang tuaku Mukramin dan Susilawati yang selalu menyemangati dan selalu memberikan motivasi dan selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (IAIN) Bengkulu yang telah mengajarkan 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 sepenuhnya akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepan.

Bengkulu, 12 Agustus 2021 M  
24 Zulhijjah 1442

**YESI YULITA**  
**NIM.1711140123**

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN .....</b>                      | <b>iv</b>   |
| <b>MOTTO .....</b>                                 | <b>v</b>    |
| <b>PERSEMBAHAN.....</b>                            | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>vii</b>  |
| <b>ABSTRACT.....</b>                               | <b>viii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>xiii</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               | <b>xiv</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |             |
| A. Latar Belakang Masalah .....                    | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                            | 8           |
| C. Tujuan Penelitian.....                          | 8           |
| D. Kegunaan Penelitian .....                       | 8           |
| E. Penelitian Terdahulu.....                       | 9           |
| F. Metode Penelitian .....                         | 12          |
| G. Sistemmatika Penulisan.....                     | 17          |
| <b>BAB II KAJIAN TEORI</b>                         |             |
| A. Konsep Faktor .....                             | 19          |
| B. Faktor Mempengaruhi kepuasan Nasabah .....      | 20          |
| C. Faktor yang Mempengaruhi Harapan Nasabah.....   | 22          |
| D. <i>Digital Banking</i> .....                    | 24          |
| E. Produk Electronic Banking .....                 | 38          |
| F. Minat .....                                     | 41          |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>      |             |
| A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia ..... | 45          |
| B. Progrm Kerja BSI Kcp Ipuh.....                  | 45          |
| C. Visi dan Misi BSI Kcp Ipuh.....                 | 47          |

|   |    |
|---|----|
| D. Produk Perbankan BSI Kcp Ipuh .....    | 48 |
| E. Struktur Organisasi BSI Kcp Ipuh ..... | 57 |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>        |    |
| A. Hasil Penelitian .....                 | 58 |
| B. Pembahasan.....                        | 62 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                      |    |
| A. Kesimpulan .....                       | 64 |
| B. Saran.....                             | 64 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                     |    |
| <b>LAMPIRAN</b>                           |    |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 : <i>Internet Banking</i> .....               | 39 |
| Gambar 2.2 : <i>Mobile Banking</i> .....                 | 40 |
| Gambar 2.3 : <i>Sms Banking</i> .....                    | 40 |
| Gambar 2.4 : <i>ATM (Automatic Teller Mahcine)</i> ..... | 41 |

## DAFTAR LAMPIRAN

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



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Lembaga keuangan adalah semua badan usaha yang kegiatannya dibidang keuangan, yaitu melakukan penghimpunan dan penyaluran dana kepada masyarakat, terutama guna membiayai investasi perusahaan. Sistem keuangan indonesia adalah suatu sistem yang didalamnya meliputi perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun, *multifinance*, dan infrastruktur lainnya yang saling berinteraksi dan bekerjasama dalam mobilisasi dana untuk investasi dan jasa keuangan. Tujuan utamanya adalah untuk menumbuhkan ekonomi dan meningkatkan standar kehidupan masyarakat dengan cara mengalihkan dana penabung kepada peminjam. Menurut pasal 1 UU No 21 Tahun 2008, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak<sup>1</sup>. Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan mempelancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank

---

<sup>1</sup> Bunga Nur Isnda Sari, " *Perbandingan Pelayanan Langung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, 6.1 (2018). h 17-18)

tersebut. Sedangkan bank syariah atau bank islam adalah badan usaha yang fungsinya menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat dengan sistem dan mekanisme kegiatan usaha berdasarkan hukum islam sebagaimana yang diatur dalam Al-quran dan hadist. Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang meperlengkapi dengan sistem teknologi Informasi<sup>2</sup>.

Teknologi merupakan salah satu faktor pemicu perubahan kebijakan dan perkembangan pada bank dan lembaga keuangan lainnya. Oleh sebab itu, agar tidak terjadi kekeliruan dan ketertinggalan, organisasi perbankan memerlukan informasi mengenai hal tersebut. Suatu perusahaan khususnya perbankan, lambat laun akan tersingkir dari dunia persaingan jika perbankan tersebut tidak memiliki teknologi informasi yang baik<sup>3</sup>. Hal ini dikarenakan kinerja bank sangat dipengaruhi oleh variabel ruang dan waktu. Dengan adanya teknologi internet dan telekomunikasi variabel tersebut dapat ditembus sekaligus dapat meningkatkan pelayanan bagi pelanggan bank yang merupakan sebuah industri jasa. Selain itu, teknologi informasi dapat dijadikan sebagai suatu alat untuk

---

<sup>2</sup> Mhd Asaad, 'Untuk Pembiayaan Usaha Pertanian', *Peningkatan Peranan Perbankan Syariah*, 34, 2011, 113–27.

<sup>3</sup> Ririn Wiseliner, 'Pengaruh Penerapan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Serasi Autoraya-Trac Astra Rent A Car Cabang Pekanbaru', *Skripsi Uin Suska Riau*, 2013, h 20.

menciptakan transaksi yang lebih murah, lebih baik, dan lebih cepat dan dapat menjadi senjata dalam dunia persaingan.

Sehubungan dengan perkembangan teknologi informasi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan perbuatan hukum seperti misalnya melakukan jual-beli. Perkembangan internet memang cepat dan memberi pengaruh signifikan dalam segala aspek kehidupan kita. Penggunaan internet tidak hanya terbatas pada pemanfaatan informasi yang dapat diakses melalui media ini, melainkan juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Bank di Indonesia mulai memasuki dunia maya yaitu internet banking atau yang lebih dikenal dengan E-Banking, yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media internet. E-Banking pada dasarnya merupakan suatu kontak transaksi perbankan antara pihak bank dan nasabah dengan menggunakan media internet<sup>4</sup>.

Berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan atau OJK yang tertera pada nomor 12 /POJK.03/2018 terkait penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, dijelaskan bahwa digital banking adalah suatu layanan perbankan elektronik yang dibuat untuk bisa memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam upaya melayani nasabah

---

<sup>4</sup> Hasra Hartina, "Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun, 4 (2017),h 9–15.

secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan juga bisa dilakukan secara sendiri oleh nasabah dengan tetap memperhatikan aspek keamanan. Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan terkait layanan digital 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. 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*<sup>5</sup>.

Setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh bank karena nasabah merupakan target utama sebuah perusahaan atau badan usaha perbankan. Dalam menentukan tingkat kepuasan nasabah, terdapat lima faktor utama yang

---

<sup>5</sup> OJK, 'Laporan Profil Industri Perbankan Triwulan III 2020', *Otoritas Jasa Keuangan*, 2020.

harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu: 1.Kualitas produk. 2.Kualitas pelayanan.3.Emosional.4.Harga.5.Biaya<sup>6</sup>.

Untuk urusan membangun dan memperkuat hubungan dengan nasabah, upaya kita selaku petugas pelayanan dituntut untuk efisien dan efektif, menemukan nasabah yang tepat, melayaninya dengan baik hingga mencapai kepuasan nasabah dan nasabah loyal. Dengan mengetahui, mengenali dan memahami kebutuhan nasabah maka pelaku bisnis dan penyedia produk atau jasa tahu apa yang harus dilakukan dan dikerjakan dalam memberikan pelayanan yang tepat yang sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh nasabah. Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap nasabah, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi nasabahnya, sehingga nasabah dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan<sup>7</sup>.

Layanan Digital BSI akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam layanan digital, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan layanan

---

<sup>6</sup> Ida Fitriani, ‘*Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro*, 2018, 103.

<sup>7</sup> Affiifi. Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, ‘*濟無No Title No Title No Title*’, *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2014, 8–38.

digital bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena layanan digital memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup. Seseorang menggunakan layanan digital apabila orang tersebut percaya bahwa layanan digital dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutusnya setelah ia menggunakan layanan digital. Faktor penggunaan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan<sup>8</sup>.

Pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan pelayanan bisnis perbankan. Ini penting untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap nasabah sehingga merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagaimana mestinya.<sup>9</sup> Jadi, pelayanan prima adalah salah satu yang harus diberikan oleh setiap perbankan.

---

<sup>8</sup> Syamsul Hadi and Novi Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5.1 (2015), 55 <<https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>>.

<sup>9</sup> Atep Adya Barata, 'Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri Di Surabaya', *Deby Julia Laurena*, \, 2015, 4-5 <<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>>.



Akibat covid 19 transaksi perbankan banyak dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi. Pesatnya perkembangan *internet banking* di Indonesia terutama 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<sup>10</sup>.

Berdasarkan latar belakang di atas selain penghematan biaya, tujuan yang diharapkan oleh 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 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.

---

<sup>10</sup> Rika Mawarni and others, " Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19', *Jurnal.Stai-Alazharmenganti.Ac.Id*, 9.2 (2021), 39–54 <<http://jurnal.stai-alazharmenganti.ac.id/index.php/AlIqtishod/article/view/233>>.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas rumusan masalah penelitian ini adalah apa saja faktor mempengaruhi nasabah dalam penggunaan layanan digital di BSI Kcp Ipuh?

## **C. Tujuan**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor penggunaan layanan digital di BSI Kcp Ipuh.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### 1. kegunaan Teoritis

Sebagai Pengetahuan Mengenai Penggunaan layanan Digital BSI Kcp Ipuh

### 2. Kegunaan Praktis

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

## E. Penelitian Terdahulu

Jurnal Nasional novitasari putri wulandari “*Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bandung*” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong nasabah menggunakan layanan mobile banking dan faktor-faktor yang menjadi dominan dalam penggunaan layanan mobile banking. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan dengan cara observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan seluruh masyarakat yang tinggal di daerah Bandung dan menggunakan layanan mobile banking bank-bank konvensional yang ada di Bandung. Persamaan antara penelitian Riska dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah sama-sama menganalisis pelayanan yang ada di Bank. Perbedaan antara penelitian novitasari wulandari dengan penelitian yang akan dilakukan penulis adalah pertama, jenis penelitian yang dilakukan. Kedua, tempat penelitian dilakukan<sup>11</sup>.

Jurnal internasional yang diteliti oleh Leoni Joan Tony Sitinjak dengan judul “*Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital GO-PAY*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kemudahan

---

<sup>11</sup> Novitasari Putri Wulandari, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, ‘Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung’, *Bisnis Dan Iptek*, 2017, h 139–49.

Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital GO-PAY. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah convenience sampling dengan sampel 125 responden dan obyek penelitian layanan pembayaran digital GO-PAY. Sedangkan subjek pada penelitian ini adalah para pengguna layanan pembayaran digital GOPAY yang berdomisili di Jakarta<sup>12</sup>.

Penelitian yang dilakukan oleh Rizka Ayu Permatasari yang berjudul “*Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro*” Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah dalam penggunaan layanan internet banking dan mobile banking. penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap mahasiswa yang menggunakan layanan internet banking dan mobile banking dan dokumentasi diambil dari transaksi responden dalam penggunaan internet banking dan mobile banking. semua data-data tersebut dianalisis secara induktif. Dari hasil penelitian, minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro terbagi menjadi dua, yaitu minat personal dan situasional. minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi dan faktor psikologi. Perbedaan

---

<sup>12</sup> Leono Joan, ‘’ Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi kegunaan Kegunaan Pegguna, Persepsi Risiko dan Norma Subjektif Terhadap Minat Penggunaan Gopay, 7 (2021), h 6.

penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel yang diteliti, lokasi dan waktu penelitian. Sedangkan persamaannya sama-sama membahas minat<sup>13</sup>.

Penelitian yang dilakukan oleh Asti Marlina yang berjudul “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah Kcp Buluksumur Yogyakarta*” adapun hasil penelitian ini adalah Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah Kcp Buluksumur Yogyakarta Selama ini nasabah sudah merasa puas dan terbantu dengan adanya kualitas pelayann ini. perbedaan dalam penelitian ini terletak lokasi, waktu dan variabel peningkatan pelayanan<sup>14</sup>.

Penelitian Angelica Verendina dengan judul skripsi “*Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Oleh Nasabah Bank di Kota Samarinda*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pemggunaan layanan *Mobile Banking* yang ada di kota samarinda. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode kualitatif. Pengumpulan data untuk penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan peneliti sama

---

<sup>13</sup> Rizka Ayu Permatasari, *Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa SI Perbankan Syariah IAIN METRO*, 8,5 (2019), h 55.

<sup>14</sup> W Sugiana, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta*, 2018

sama meneliti factor penggunaan layanan digital. perbedaan dalam penelitian ini terletak lokasi, waktu dan variabel peningkatan pelayanan<sup>15</sup>.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut. Dalam penelitian ini akan meneliti secara langsung kepada nasabah BSI. 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<sup>16</sup>.

### **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Waktu penelitian ini berlangsung pada tanggal 11 Juni sampai 25 Juni 2021. Sedangkan lokasi penelitian ini di PT BSI Kantor Cabang Ipuh yang beralamat di Desa

---

<sup>15</sup> Ninla Elmawati Falabiba, ", *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking Oleh Nasabah Bank di Kota Samarinda*, 2019, h 5.

<sup>16</sup> Melfi Adelia, 'Pengaruh Layanan *m-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), h 89–99.



Pulai Payung kecamatan Ipuh kabupaten Muko-muko provinsi Bengkulu.

Peneliti memilih lokasi ini karena kantor tersebut berada di lokasi strategis. PT BSI Kcp Ipuh adalah perusahaan perbankan yang memiliki brand image yang sangat baik dimata masyarakat kecamatan Ipuh dan sudah memiliki banyak nasabah. BSI Kcp Ipuh juga memiliki masalah yang sesuai dengan masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Oleh sebab itu peneliti yakin bahwa BSI Kcp Ipuh sebagai tempat peneliti melakukan penelitian.

### 3. Subjek/Informan Penelitian

Teknik pemilihan subjek atau informan adalah dengan purposive sampling, karena *purposive* sampling memiliki kata kunci kelompok yang dipertimbangkan secara cermat dan kelompok terbaik (yang dinilai memberi informasi cukup) untuk dipilih menjadi informan dalam penelitian ini. Informan pada penelitian ini adalah 3 (tiga) karyawan dan 5 (lima) nasabah PT BSI Kcp Ipuh.

### 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer yang dikumpulkan oleh peneliti bersumber dari semua hal yang bisa memberikan informasi secara langsung

mengenai pelayanan dan bagaimana kepuasan nasabah dalam memakai pelayanan itu. Data primer pada penelitian ini adalah diperoleh dari observasi, dan wawancara dengan nasabah BSI Kcp Ipuh.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang mendukung atas permasalahan yang akan dibahas, dalam penelitian ini data sekunder berupa dokumen-dokumen, buku-buku, hasil-hasil penelitian terutama mengenai faktor penggunaan dan minat.

### b. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, penulis akan mengumpulkan data dengan memperoleh dua sumber data. Teknik dilakukan dengan:

#### 1. Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan secara langsung ke lapangan untuk mendapatkan informasi dan mengetahui permasalahan yang diteliti. Observasi menurut kenyataan yang terjadi di lapangan dapat diartikan dengan kata-kata yang cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya kemudian mengelolanya dan diteliti sesuai dengan cara ilmiah.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi secara respon antara penanya dan narasumber yang bertujuan untuk mendapatkan informasi. Dalam hal ini peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan 6 orang nasabah BSI Kcp Ipuh.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan untuk merekam dan menyimpan berbagai data penting yang dihasilkan oleh kegiatan. Kegiatan dokumentasi pada penelitian digunakan untuk mendapatkan gambar atau foto pada saat melakukan penelitian<sup>17</sup>.

## 5. Teknik Analisis Data

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

### a. Data *Reduction* (Data Reduksi)

---

<sup>17</sup> Mohammad Mulyadi, 'Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya', *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15.1 (2013), h 28 <<https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>>.

Reduksi data adalah proses membuat singkat, coding, memusatkan tema, dan membuat batas-batas permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek, dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

b. Data *Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian data, peneliti akan dapat memahami apa yang sedang terjadi maupun yang sudah terjadi, dengan demikian data yang sudah diperoleh di lapangan akan diambil kesimpulan sesuai dengan tujuan dari penelitian ini.

c. Data *Conclusion* (Penarikan Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan-pencatatan data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik suatu kesimpulan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik kualitatif karena pada penelitian ini penulis

mencari informasi tentang Manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah<sup>18</sup>.

#### **G. Sistematika Penulisan**

BAB I Pendahuluan, bab ini berisi judul “Faktor penggunaan layanan digital BSI Kcp Ipuh”, latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Kajian Teori, bab ini berisi teori tentang konsep faktor, sejarah digital banking, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan digital BSI, dan faktor-faktor yang menentukan harapan nasabah terhadap BSI.

BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian, bab ini berisi tinjauan umum objek penelitian yaitu sejarah Bank Syariah Indonesia, profil PT Bank Syariah Indonesia, visi dan misi Bank Syariah Indonesia, produk-produk yang dihasilkan oleh Bank Syariah Indonesia, dan struktur organisasi Bank Syariah Indonesia.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini berisi seluruh hasil penelitian dan pembahasan yang telah di analisis oleh peneliti yang sesuai dengan rumusan masalah

---

<sup>18</sup> Diana Sintiya, , *Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Berinteraksi di Bank Syariah (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP KEDATON BANDAR LAMPUNG)*, 1967, h 52–53.

factor penggunaan layanan digital BSI, dan faktor yang menyebabkan penggunaan layanan digital BSI.

BAB V Penutup, bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran dari peneliti kepada pihak Bank Syariah Indonesia<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Bunga Nur Inda Sari" perbandingan pelayanan langsung dan pelayanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah" 2018, h 17-18.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Konsep Faktor**

Faktor adalah hal (keadaan, peristiwa) yang ikut menyebabkan (mempengaruhi) terjadinya sesuatu. Faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya penggunaan, cukup banyak faktor-faktor dapat mempengaruhi timbulnya penggunaan terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah, dan lingkungan masyarakat. Beberapa faktor yang mempengaruhi minat atau penggunaan seseorang, yaitu<sup>20</sup>:

- a. Perbedaan pekerjaan, artinya dengan adanya perbedaan pekerjaan seseorang dapat memperkirakan minat terhadap tingkat pekerjaan yang ingin dicapainya, aktivitas yang dilakukan, penggunaan waktu senggangnya, dan lain-lain.
- b. Perbedaan sosial ekonomi, artinya seseorang mempunyai sosial ekonomi tinggi akan lebih mudah mencapai apa yang diinginkannya daripada yang mempunyai sosial ekonomi rendah.
- c. Perbedaan hobi atau kegemaran, artinya bagaimana menggunakan waktu senggangnya.

---

<sup>20</sup> Nurmalasari Ajeng, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan T-Cash Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta', 2018, h 15.

- d. Perbedaan jenis kelamin, artinya minat wanita akan berbeda dengan minat pria.
- e. Perbedaan usia, artinya usia anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua akan berbeda minatnya terhadap suatu barang, aktivitas, benda, dan seseorang.

**B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dalam penggunaan layanan digital**

Variabel yang mempengaruhi kepuasan nasabah menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra adalah:

- a. Produk, layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan nasabah. Semakin baik layanan pada produk maka akan besar minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut.
- b. Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut.
- c. Promosi, dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut kepada nasabah sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.
- d. Lokasi merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan nasabah. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.



- e. Pelayanan Karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dalam usaha memuaskan nasabah. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan, dan ketepatan.
- f. Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan nasabah. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.
- g. Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka nasabah mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.

Faktor yang mempengaruhi harapan nasabah biasanya berasal dari apa yang diberikan oleh pihak bank seperti, produk, pelayanan, harga, fasilitas, dll. Apa yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi harapan nasabah serta penilaian nasabah terhadap perusahaan tersebut. apabila apa yang diterima oleh nasabah itu maksimal maka harapan nasabah akan terpenuhi dan nasabah akan merasa puas. Begitu pun sebaliknya<sup>21</sup>.

---

<sup>21</sup> Bunga Nur Inda Sari "perbandingan pelayanan langsung dan pelayanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu" 2018, h 38-39.

### **C. Faktor-Faktor Yang Menentukan Harapan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Digital**

Harapan nasabah ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- a. Enduring Service Intensifiers yaitu faktor yang disebabkan oleh orang lain dan filosofi pribadi seseorang tentang jasa. seorang nasabah akan berharap mendapatkan pelayanan yang baik apabila ia melihat jika nasabah lain dilayani dengan baik. Semakin bagus penilaian orang lain ataupun filosofi yang diciptakan tentang pelayanan yang diberikan maka harapan yang ingin diwujudkan juga akan semakin besar. Sebaliknya jika nasabah sudah menilai pelayanan itu tidak memiliki kualitas yang baik, maka nasabah tersebut tidak akan terlalu banyak berharap.
- b. Personal Needs yaitu kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraan. Semakin banyak kebutuhan yang ingin dipenuhi maka nasabah akan mengharapkan sesuatu yang lebih agar semua kebutuhannya dapat terpenuhi.
- c. Transitory Service Intensifiers yaitu faktor individual yang bersifat sementara (jangka pendek) yang meningkatkan sensitivitas nasabah terhadap jasa.
- d. Perceived Service Alternatives yaitu penilaian nasabah terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis. Nasabah biasanya tidak hanya melihat pelayanan dari satu perusahaan saja. Namun ia akan

melihat bagaimana pelayanan dari perusahaan lain dan akan membandingkan dengan pelayanan yang ia terima.

- e. Self- Perceived Service Roles yaitu penilaian nasabah tentang tingkat atau derajat keterlibatannya dalam memenuhi jasa yang diterimanya.
- f. Situational factors terdiri atas segala kemungkinan yang bisa memengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. Explicit Service Promises merupakan pernyataan secara personal atau nonpersonal oleh perusahaan tentang jasanya kepada nasabah. Janji ini bisa berupa iklan, personal selling, perjanjian, atau komunikasi dengan karyawan perusahaan tersebut.
- h. Implicit Service Promises menyangkut petunjuk berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi nasabah tentang jasa yang akan diberikan.
- i. Word Of Mouth (rekomendasi atau saran dari orang lain) merupakan pernyataan yang disampaikan oleh orang lain selain perusahaan kepada nasabah.
- j. Past Experience adalah pengalaman masa lampau meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui nasabah dari yang pernah diterimanya dimasa lalu<sup>22</sup>.

faktor yang mempengaruhi harapan nasabah baik

---

<sup>22</sup> Bunga Nur Inda Sari " perbandingan pelayanan langsung dan pelayanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu"2018, h 40-41.

faktor yang timbul dari dalam diri nasabah itu sendiri maupun faktor yang timbul dari orang lain. Namun secara keseluruhan semua faktor itu saling berhubungan dalam mempengaruhi harapan nasabah. Harapan nasabah akan naik atau turun disaat nasabah merasakan salah satu faktor diatas<sup>23</sup>.

#### **D. Digital Banking**

##### a. Pengertian *Digital Banking*

Manfaat digitalisasi bank terutama untuk menurunkan biaya operasional, digitalisasi perbankan merupakan investasi jangka panjang. Pihak perbankan dapat menjangkau pasar lebih luas dengan menurunkan anggaran investasi pembukaan cabang pembantu dan kantor kas kecil. Untuk itu, pada tahap awal pihak perbankan perlu melakukan transformasi infrastruktur IT. Seiring dengan pertumbuhan bisnis *e-commerce*, dunia perbankan pun dituntut untuk bisa mengikuti tren transaksi digital, sampai dengan hadirnya sektor baru di industri dalam bentuk *fintech*, serta layanan perbankan keuangan berbasis internet di mana jumlahnya semakin meningkat di Indonesia<sup>24</sup>.

Menurut data Bank Indonesia total transaksi *e-money*

---

<sup>23</sup> Bunga Nur Inda Sari " perbandingan pelayanan langsung dan pelayanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bengkulu"2018, h 40-41.

<sup>24</sup> Rauzatul Jannah, ' Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan model layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of teknologi" *PADA PT. BANK SYARIAH* (2019), 13–15.

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<sup>25</sup>.

Ada tiga faktor utama dalam agenda transformasi perbankan digital: Pertama, secara perlahan tumpukan kertas akan ditinggalkan sebagai proses utama perbankan dan mengadopsi cara-cara baru yang lebih cerdas, yang dulunya melakukan transaksi yang menghabiskan banyak kertas kini transformasi digital akan merubah pola kerja bank yang lebih simple dan mudah. Kedua, perbankan perlu memperhatikan keinginan dari diri nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar menjadi lebih dari otomasi. Ketiga, menanamkan budaya baru dalam perusahaan<sup>26</sup>.

Febriana menjelaskan bahwa istilah dari *digital banking* yang makin populer adalah *e-banking (electronic banking)*. *E-banking* dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang

---

<sup>25</sup> Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), 15–16 <<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>>.

<sup>26</sup> Permata, Anindia Indah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Pada Generasi Milenial Di Jabodetabek', *Indonesian Business Review*, 1.1 (2018), 104–17 <<https://doi.org/10.21632/ibr.1.1.104-117>>.

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<sup>27</sup>.

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<sup>28</sup>.

#### b. Sejarah Singkat Digital Banking

---

<sup>27</sup> Rauzatul Jannah, 'Kepuasan Hubungan Secara Positif Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah E-Banking Bank Mandiri Di Surabaya', 148, 1-2.

<sup>28</sup>Rauzatul Jannah, ' ' Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan model layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of teknologi" PADA PT. BANK SYARIAH (2019), 13-15.

Evolusi *digital banking* sudah ada ketika internet muncul sejak tahun 1980an di Amerika Serikat meskipun pada prakteknya sangat berbeda dengan digital banking di era sekarang, *digital banking* semakin dikenal pada tahun 1994 di Amerika Serikat, yaitu *stanford credit union* mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai mengakses rekening bank secara *online*, dan sejak itu *digital banking* berkembang secara pesat di Amerika Serikat sendiri pada tahun 2001 yang sudah mencapai 20 juta pengguna. Di Indonesia sendiri Bank Internasional Indonesia (1998) menjadi yang pertama walaupun BCA (2001) yang berani mengoperasikan *e-banking* secara masif di Indonesia, pada tahun 2007 saat peluncuran Iphone, *digital banking* mulai menggeser dari komputer ke smarphone, kemudian secara statistik pengguna *digital banking* mencapai 54 juta di Amerika Serikat pada tahun 2009<sup>29</sup>.

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

---

<sup>29</sup> Raizatul Jannah, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Teknologi Pada PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH" 2019, h 11-12

tersebut menandakan kepada bank bahwa mereka harus segera memindahkan semua layanan secara *online*.<sup>30</sup>

c. Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap M-Banking

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan m-banking. Laporan bank BRI dalam penelitiannya menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada mobile banking yaitu:

1. Keamanan sistem m-banking  
Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui system online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-Banking. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media m-banking.
2. Kemudahan penggunaan layanan  
Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui media m-banking merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-banking. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara mobile akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan

---

<sup>30</sup>Rauzatul Jannah, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Teknologi Pada PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH" 2019, h 20



menunjang sikap konsumen.

3. Privasi pengguna Dalam sistem layanan perbankan / transaksi keuangan secara mobile, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau PT Bank Rakyat Indonesia, Laporan Keuangan Tahunan Bank Rakyat Indonesia (Jakarta: PT BRI, 2010), 62. 19 data dirinya diketahui atau disebarakan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan m-banking.
4. Kehandalan layanan Transaksi keuangan secara mobile memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.
5. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan m-Banking adalah kredibiitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan m-banking nya.
6. Kecepatan Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/ tuntunan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara mobile. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara mobile. Meskipun kesalahan ini

tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal. 20 Berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi sikap nasabah di atas, maka bank dapat selalu melakukan evaluasi terhadap layanan mbanking agar tercapainya kepuasan nasabah<sup>31</sup>.

#### d. Jenis-jenis Layanan Digital Banking

##### 1. *Internet banking.*

Internet Banking boleh dibilang sebagai fasilitas perbankan terbaru untuk saat ini. Layanan tersebut memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan phone banking, yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (seperti: voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. kelebihan dari internet banking adalah kenyamanan bertransaksi dengan 44 tampilan

---

<sup>31</sup> Rauzatul Jannah ‘ ‘ Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan model layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of teknologi" *PADA PT. BANK SYARIAH* (2019), 13–15."

menu dan informasi secara lengkap yang tertampang di layar komputer atau PDA

## 2. *Phone banking.*

Phone Banking adalah sebuah metode transaksi dalam perbankan melalui telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan populernya HP maka tersedia pula nomor akses khusus via HP. Pada awalnya, layanan phone banking hanya bersifat informasi, yaitu untuk mendapatkan informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh CSO (customer Service Operator). Layanan phone banking kemudian berkembang untuk transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon, pembelian seperti: voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain yang dilayani oleh IVR (Interactive Voice Response). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis dibanding ATM untuk transaksi nontunai karena cukup menggunakan telepon atau HP tanpa harus keluar rumah.

## 3. *SMS banking (SMS).*

Dengan adanya teknologi HP yang sudah menjadi barang umum saat ini maka phone banking dikembangkan menjadi SMS Banking Dan M-Banking (Mobile Banking). Dalam hal ini tentu saja nasabah menggunakan HP untuk melakukan transaksi. Fitur

transaksi yang dapat dilakukan adalah mengetahui informasi saldo rekening, pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (seperti: voucher dan tiket). Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank

4. *Mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun.

5. *Automated Teller Machine (ATM)*.

ATM (Automated Teller Machine) atau dalam bahasa Indonesia disebut anjungan tunai mandiri adalah saluran e-banking paling populer yang kita kenal. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fungsi fitur tersebut semakin bertambah yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (seperti: voucher dan tiket), dan yang terkini adalah transfer ke bank lain. Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk

berbelanja di tempat pembelajaran yang dikenal dengan sebutan sebagai kartu debit (debit card)<sup>32</sup>.

e. Dampak Penggunaan *M-Banking*

Penggunaan *m-banking* menimbulkan dampak yang positif secara khusus terhadap bank itu sendiri dan nasabah.

1. Bank

Mendapatkan keuntungan, karena nasabah akan semakin bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah.

2. Nasabah

Mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena dengan adanya *m-Banking* akan semakin mempermudah para nasabah dalam melakukan transaksi perbankan atau hanya sekedar melakukan pengecekan saldo dimanapun, kapanpun dengan dimensi ruang dan waktu yang tidak terbatas. Fitur yang sederhana membuat *m-banking* melalui ponsel sangat mudah dimengerti. Bank juga merasa untung dengan layanan *m-banking*. Selain itu layanan *m-banking* dapat mempermudah konsumen melakukan

---

<sup>32</sup> Rauzatul Jannah, ‘‘ Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan model layanan digital banking dengan menggunakan model unified theory of acceptance and use of teknologi’’ *PADA PT. BANK SYARIAH* (2019), 13–15.

transaksi. Bank juga merasa lebih dekat dan dapat menjangkau nasabah mereka dengan *m-banking*<sup>33</sup>.

f. Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap *M-Banking*

Adapun faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada penggunaan *m-banking*. Laporan BSI Kcp Ipuh dalam penelitiannya menginventarisir enam faktor yang mempengaruhi sikap konsumen pada *m-banking* yaitu: Keamanan system *m-banking* Keamanan dalam sistem transaksi keuangan melalui system online merupakan faktor utama yang menjadi prioritas bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-Banking*. Nasabah menuntut kepada pihak penyedia jasa layanan untuk dapat memberikan atau menjamin keamanan transaksi keuangan melalui media *m-banking*.

1. Kemudahan penggunaan layanan Kemudahan untuk mengakses system layanan secara online melalui media *m-banking* merupakan salah satu faktor yang menentukan kesediaan nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*. Semakin mudah konsumen dalam mengakses layanan perusahaan jasa perbankan secara *mobile* akan meningkatkan sikap konsumen pada jasa layanan perusahaan serta jasa perusahaan akan menunjang sikap konsumen.

---

<sup>33</sup> Diana Sintiya " pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di bank syariah" 1967, h 24-25.

2. Privasi pengguna dalam sistem layanan perbankan transaksi keuangan secara *mobile*, nasabah menginginkan privasi yang tinggi. Nasabah tidak mau data dirinya diketahui atau disebarluaskan dengan sengaja oleh perusahaan. Oleh sebab itu, privasi pengguna merupakan salah satu faktor yang menentukan bagi nasabah untuk menggunakan jasa layanan *m-banking*.
3. Keandalan layanan Transaksi keuangan secara *mobile* memiliki keunggulan tanpa batas waktu. Perusahaan yang mampu memberikan layanan tanpa batas waktu (24 jam sehari) akan lebih diminati nasabah.
4. Kredibilitas perusahaan jasa layanan perbankan Salah satu faktor menentukan nasabah untuk menggunakan jasa layanan perbankan *m-Banking* adalah kredibilitas perusahaan penyedia jasa layanan. Perusahaan dengan tingkat kredibilitas yang tinggi lebih diminati nasabah untuk digunakan jasa layanan *m-banking* nya.
5. Kecepatan Konsumen atau nasabah dewasa ini memiliki kebutuhan/tuntutan yang lebih kompleks pada penyedia jasa layanan perbankan secara *mobile*. Salah satu aspek yang harus dipenuhi adalah kecepatan koneksi dalam sistem perbankan secara *mobile*. Meskipun kesalahan ini tidak terdapat pada sistem perbankannya melainkan pada provider yang dipakai oleh nasabah tersebut. Provider jaringan tergantung pada sinyal yang ada pada

jaringan, kesalahan pada koneksi sering terjadi pada tempat yang jauh dari jangkauan sinyal. Berdasarkan beberapa faktor yang mempengaruhi sikap nasabah diatas, maka bank dapat selalu melakukan evaluasi terhadap layanan m-banking agar tercapainya kepuasan nasabah<sup>34</sup>.

g. Kemudahan Penggunaan

kemudahan memberikan indikasi bahwa suatu sistem dirancang bukan untuk menyulitkan pemakainya, tetapi justru mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kata lain, seseorang yang menggunakan sistem akan bekerja lebih mudah dibandingkan dengan seseorang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. Kemudahan penggunaan mobile banking memiliki makna bahwa layanan mobile banking oleh pihak bank akan mudah dipahami dan mudah untuk digunakan, sehingga nasabah dapat dengan mudah mempelajari tata cara bertransaksi menggunakan *m-banking*. Penerimaan penggunaan sebuah sistem juga turut dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan sistem tersebut. Ini merupakan reaksi psikologis pengguna untuk lebih bersikap terbuka terhadap sesuatu yang mudah dipahami. Kemudahan tersebut dapat mendorong seseorang untuk menerima dan menggunakan sebuah sistem. Persepsi

---

<sup>34</sup> Adelia "pengaruh layanan m-banking terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)" 2020 h 18-20.



kemudahan penggunaan diyakini memiliki pengaruh yang kuat dalam pembentukan sikap seorang individu dalam menerima sebuah teknologi. memberikan beberapa indikator kemudahan terhadap suatu sistem informasi (termasuk *mobile banking*) yaitu: mudah dipelajari dan dioperasikan, mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna, dan menambah keterampilan para pengguna. Semakin mudah suatu sistem untuk dipelajari dan digunakan, maka hal tersebut akan meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking*. Intensitas penggunaan dan interaksi pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Suatu sistem yang lebih sering digunakan dapat menunjukkan bahwa sistem tersebut lebih dikenal, lebih mudah dioperasikan, dan lebih mudah digunakan oleh pemakainya. Hal ini disebabkan pemakai atau nasabah terbuka terhadap sesuatu yang dapat dipahami dengan mudah. menyimpulkan bahwa Persepsi kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal itu dapat terjadi karena seseorang tidak terlalu mempermasalahkan kemudahan penggunaan suatu sistem, pada saat ia menggunakan sistem tersebut. Para nasabah tidak begitu mempermasalahkan kemudahan penggunaan *mobile banking*, karena pada saat ini pelanggan atau masyarakat sudah memiliki banyak pengetahuan. Mereka sudah mengerti tentang teknologi, HP,

dan komputer. Mereka beranggapan bahwa penggunaan mobile banking sekarang sudah mudah karena teknologi sudah semakin berkembang dari tahun ke tahun, mereka merasa bahwa mobile banking mudah untuk digunakan. Mudah atau tidaknya sistem mobile banking digunakan, tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking ataupun tidak menggunakan<sup>35</sup>.

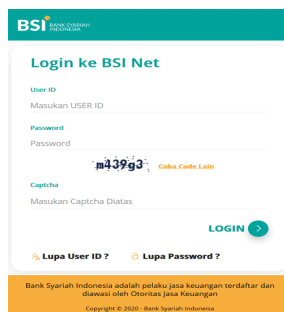
#### **E. Produk-Produk Electronic Banking (*E-Banking*)**

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

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

---

<sup>35</sup> Irmadhani and Adhi " Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2012, 7–8.

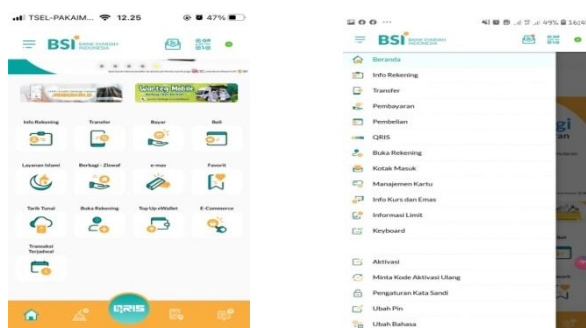


**Gambar 2.1**

### ***I-Banking***

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

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



**Gambar 2.2**

### *M-banking*

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

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



**Gambar 2.3**

### *SMS Banking*

4. *ATM Automatic Teller Machine* atau Anjungan Tunai Mandiri (ATM), adalah saluran *E-Banking* paling populer

yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur yang dimiliki ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai dan transfer.



**Gambar 2.4**

### ATM

Manfaat menggunakan ATM adalah, dapat melakukan transaksi perbankan tunai maupun non tunai tanpa harus mendatangi kantor cabang dan dapat melakukan transaksi perbankan tanpa batasan waktu dan tempat, karena layanan ATM online 24 jam kapan saja nasabah dapat menikmatinya<sup>36</sup>.

## G. Minat

### a. Pengertian Minat

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu. Abdul Rahman Shaleh dan Muhibb Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan

<sup>36</sup> Wina Sri Lestari, 'Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan', (2016), 15–17 <<http://repository.uinsu.ac.id/2753/>>.

perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat itu tersebut dengan disertai dengan perasaan senang.

Sedangkan Menurut Andi Mappiare definisi minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari satu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.<sup>37</sup>

Minat yang ada pada diri seseorang akan memberi gambaran dalam aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Minat merupakan suatu keinginan yang dimiliki oleh seseorang secara sadar. Minat tersebut mendorong seseorang untuk memperoleh subyek khusus, aktifitas, pemahaman, dan keterampilan untuk tujuan perhatian ataupun pencapaian yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Minat juga berkaitan dengan perasaan seseorang tentang suka atau senang terhadap suatu objek atau aktivitas.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa minat dalam penelitian ini adalah suatu kecenderungan dari dalam diri individu yang menyebabkan individu tersebut

---

<sup>37</sup> Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang', 2018, 1–12 <<https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>>.

mempunyai sikap, berkeinginan serta ketekunan dan mempunyai dorongan terhadap objek tertentu tanpa ada yang menyuruh untuk menjadi nasabah di bank syariah.<sup>38</sup>

**a. Indikator Minat**

Menurut Ferdinand, minat beli dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut : (Ferdinand, 2006:129)

1. Minat transaksional, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk
2. Minat refrensial, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
3. Minat preferensial, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki prefrensi utama pada produk tersebut. Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk prefrensinya.
4. Minat eksploratif, minan ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari

---

<sup>38</sup> Fernandes and Marlius "Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang', 2018, 1–12 <<https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>>..

informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> Fernandes and Marlius"Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, 'Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang', 2018, 1–12 <<https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>>..



## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)**

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

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan (merger) dari 3 Bank BUMN yaitu PT Bank BRISyariah Tbk, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan merger ini maka perbankan syariah di Indonesia akan menjadi lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari motor pembangunan Indonesia<sup>40</sup>.

#### **B. Program Kerja BSI Kcp Ipuh**

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

---

<sup>40</sup> Halaman resmi BSI <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu 23 juni 2021 jam 09.00

Kantor cabang Ipuh terus melakukan inovasi produk dan pengembangan pelayanan prima kepada nasabah untuk meningkatkan profesionalisme perusahaan<sup>41</sup>.

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 memiliki daya saing yang kuat. Layanan digital yang diberikan oleh bank syariah kepada nasabah akan memberikan nilai lebih di mata masyarakat untuk bertransaksi di perbankan syariah. Pada masa pandemi saat ini, transaksi layanan digital perbankan syariah mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Seperti dilaporkan dari website Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) yang menyebutkan bahwa volume transaksi digital BSI selama masa pandemi hingga Maret 2021 menembus angka Rp. 40,85 T<sup>42</sup>.

---

<sup>41</sup> Halaman resmi BSI <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada Sabtu 23 Juni 2021 jam 09.00

<sup>42</sup> <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada Sabtu 23 Juni 2021 jam 09.00

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

### **C. Visi dan Misi BSI Kcp Ipuh**

Bank Syariah indonesia sebagai lembaga keuangan memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatan usahanya visi dan misi tersebut adalah :<sup>43</sup>

#### 1. Visi

*Top dalam 10 global islamic bank*

#### 2. Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani nasabah dengan produk dan layanan keuangan Syariah yang lengkap dengan mengedepankan keunikan produk Syariah yang berdaya saing tinggi.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Menjadi Top 5 bank

---

<sup>43</sup> <https://retizen.republika.co.id/posts/10971/merger-bank-syariah-indonesia-bsi-kejar-visi-top-10-bank-syariah-dunia>. diakses tanggal 04 september 2021

dengan tingkat profitabilitas, valuasi dan kapitalisasi pasar yang tinggi.

- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

Dalam mencapai visi dan misi BSI menjadi bank modern yang terbesar di Indonesia sekaligus memberikan kontribusi pada perekonomian bangsa dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Syariah, maka BSI berkomitmen untuk menghadirkan solusi keuangan Syariah yang lengkap kepada nasabah dan menjadi mitra finansial, mitra social serta mitra spiritual bagi masyarakat (*beyond banking*).

#### **D. Produk Perbankan BSI Kcp Ipuh**

##### 1. Tabungan Easy

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

##### a. BSI Tabungan Easy Wadiah

Bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC

Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking, Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking, kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA, dan Mendapatkan bonus bagi hasil sebesar 8-13% dari total keuntungan pengelolaan dana nasabah.

2. TabunganKu

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

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

### 3. BSI Giro

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

Adapun keunggulan dari BSI Giro: Transaksi mudah dengan cek atau bilyet giro. Mendapatkan bonus bulanan sesuai dengan kontrak dan kebijakan BSI.

Mendapat fasilitas Kartu Debit (ATM) bagi nasabah. Mendapatkan laporan keuangan setiap bulannya.

#### 4. Tabungan Pensiun

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

Adapun kelebihan produk ini: Syarat pembukaan rekening yang sangat mudah. Mendapatkan fasilitas BSI Mobile dan *internet banking*. Mendapatkan fasilitas BSI *Debit Co Branding Taspen* yang bisa dijadikan kartu ATM dan Debit.

#### 5. Tabungan Mabruur

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

Keuntungan menjadi nasabah Tabungan Mabruur: Apabila telah terdaftar nomor porsi, nasabah bisa menggunakan kartu ATM di provider VISA dan

Mastercard. Mendapat layanan *e-banking*, mulai dari *SMS banking*, *mobile banking*, dan *internet banking*. Tidak ada biaya administrasi. Mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan porsi keberangkatan haji. Pelunasan biaya haji bisa dilakukan *online*.

#### 6. BSI Tabungan Berencana

Tabungan berjangka syariah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang ditetapkan. Mendapat kepastian pencapaian target dana. Dengan setoran bulanan Rp. 100.000. Dengan target dana minimal 1.200.000 sampai Rp. 200.000.000, memiliki biaya administrasi gratis, biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo Rp.100.000 dan biaya penutupan rekening setelah jatuh tempo gratis.

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

#### 7. Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka syariah untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan



khususnya untuk biaya pendidikan putra/ putri anda. Premi asuransi yang murah dengan manfaatasuransi yang besar. Tabungan investasi dengan bagi hasil yang ko petitif. *Top Up* dan di luar dana setoran bulan. Dengan ketentuan Setoran perbulan Rp. 100.000, setoran maksimal Rp. 10.000.000, periode *installment* 1 Tahun s/d 20 Tahun.

#### 8. BSI Tabungan Valas

Tabungan dalam mata uang dolar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai dengan ketentuan Mandiri Syariah. Akad yang digunakan wadiah yad dhamannah, dengan setoran awal minimum USD 100, saldo minimum USD 100, biaya administrasi USD 0,5 dan dapat mengurangi saldo minimal, biaya penutupan rekening USD 5. Manfaat yang diperoleh: dana (USD) aman dan tersedia setiap saat, *online* diseluruh cabang mandiri syariah, dan mendapatkan bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan mandiri syariah.

#### 9. BSI Deposito

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

#### 10. Sukuk Ritel (SBSN)

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

#### 11. BSI Cicilan Emas

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

#### 12. BSI Griya Hasana

Fasilitas pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal baru/bekas, renovasi, maupun *take over* pembiayaan rumah, dengan *fleksibilitas* angsuran tetap

maupun berjenjang hingga jatuh tempo dan plafon tak terbatas. Benefit dan keunggulan, proses permohonan yang mudah dan cepat, cicilan tetap sampai lunas (dengan skema berjenjang maupun tetap, *fleksibilitas* pembiayaan rumah baik baru maupun bekas.

#### 13. Gadai Emas Amanah

Fasilitas pinjaman/pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, ringan, dan mudah. Produk Gadai Emas Amanah merupakan alternatif mempertahankan aset nilai berharga tinggi (emas) ketika membutuhkan dana cepat, dimana emas dapat dikuasai kembali setelah angsuran selesai. Benefit dan keunggulan, aman dan terjamin, bisa memenuhi kebutuhan dana instan (mudah dan cepat), biaya pemeliharaan yang murah, jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia, dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

#### 14. Hasana Card

Hasanah Card merupakan syariah card yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi dan berfungsi seperti kartu kredit namun berdasarkan prinsip syariah. Hasanah Card merupakan produk kartu pembiayaan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006

Tanggal 11 Oktober 2006 tentang Syariah Card. Benefit dan keunggulan: Sesuai Prinsip Syariah, fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006, tidak dapat ditransaksikan pada Merchant Non-Halal, diterima di seluruh dunia pada merchant yang menggunakan jaringan MasterCard , tanpa denda keterlambatan, Promo yang sesuai dengan gaya hidup halal, menjadi kartu hijrah<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> <https://webform.bsm.co.id/index.php/profil-BSI> data diakses pada sabtu juni 25 2021 jam 09.30

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

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

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

Menurut ibu Tiara yang mengatakan bahwa :

“tempat dan lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh sangat berpengaruh terhadap penggunaan layanan digital, dengan lokasi yang strategis ini nasabah tidak jauh-jauh untuk mengunjungi mesin ATM untuk penarikan tunai dan lain sebagainya”. Oleh karena itu tempat dan lokasi menjadi factor penggunaan layanan digital<sup>45</sup>.

---

<sup>45</sup> Tiara, *,customer service* Wawancara 16 Juni 2021

Pendapat bapak Arul yang mengatakan bahwa:

“Faktor fasilitas pelayanan penggunaan layanan digital bagi nasabah berpengaruh karena dengan fasilitas yang tersedia di BSI Kcp Ipuh ini membuat nasabah merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang ada. Fasilitas didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan fasilitas ada untuk mendukung keinginan individu mengadopsi teknologi. Tingkat kepercayaan tersebut dapat dikatakan sebagai besaran persepsi seseorang terhadap fasilitas yang mendukung keinginan individu mengadopsi teknologi. Sehingga persepsi individu tersebut sangat dipengaruhi oleh seberapa baik fasilitas yang ada Untuk menggunakan layanan digital seperti *mobile banking*<sup>46</sup>.

Pendapat ibuk Nine yang mengatakan bahwa:

“faktor kualitas pelayanan digital dalam penggunaan layanan digital salah satunya berupa mesin ATM, dengan adanya mesin ATM membuat nasabah mudah melakukan transaksi seperti penarikan tunai maupun transfer melalui ATM. Oleh karena itu kualitas pelayanan digital itu merupakan faktor penggunaan layanan digital<sup>47</sup>.

Sedangkan hasil wawancara dengan nasabah tentang faktor penggunaan layanan digital BSI yang responnya ada beberapa pendapat informan terhadap

---

<sup>46</sup> Arul Hidayat, *Branch Manager*, Wawancara 16 juni 2021

<sup>47</sup> Nine Afrianty, *Branch Operation and Service Manajer*, Wawancara 16 juni 2021

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 fajar yang mengatakan bahwa:

“Saya sudah lama menggunakan layanan digital, menurut saya layanan digital bank BSI ini sangat membantu saya. karena layanan BSI seperti *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, dan lainnya. Dapat digunakan di mana saja tanpa saya harus repot-repot ke bank. Terutama di saat sedang darurat, butuh uang kita tinggal melakukan penarikan dengan menggunakan jasa ATM. Saya biasanya menggunakan digital BSI ini supaya saya bisa melakukan *transfer* dengan anak, saudara, bisa mengecek saldo yang ada di bank melalui *handphone*. Jadi layanan digital BSI ini sangat bermanfaat untuk saya dan saya sangat percaya dengan layanan yang ada di BSI<sup>48</sup>.

Menurut pendapat ibu Rini yang mengatakan bahwa:

“Yang biasa belanja *online*, layanan digital bank BSI sangat menguntungkan. Karena layanan digital bisa digunakan untuk *top up ewallet* dan *e-comarcee* hal itu memudahkan untuk belanja *online*.” Selain untuk *transfer* layanan digital juga digunakan untuk transaksi pembayaran. Ini adalah salah satu faktor yang mempengaruhi

---

<sup>48</sup> Fajar, *Nasabah*, Wawancara 17 juni 2021

penggunaan layanan digital ini karna sangat menguntungkan dan mudah saya untuk transaksi<sup>49</sup>.

Menurut pendapat ibu Eva yang mengatakan bahwa:

“saya merasa bahwa layanan digital di BSI itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. Seperti *internet banking* yang menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dan mempermudah saya untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.” Kenyamanan adalah faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *internet banking*<sup>50</sup>.

Pendapat ibu Riris 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” dengan tersedianya fitur-fitur dalam *mobile banking* itulah faktor yang mempengaruhi saya menggunakan *mobile banking*<sup>51</sup>.

Pendapat bapak Emil yang mengatakan:

“ 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

---

<sup>49</sup> Rini, *Nasabah*, wawancara 18 juni 2021

<sup>50</sup> Eva, *Nasabah*, Wawancara 17 juni 2021

<sup>51</sup> Riris, *Nasabah*, Wawancara 19 juni 2021



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”<sup>52</sup>.

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

## **B. Pembahasan**

Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh

- a. 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. Jadi layanan digital BSI ini sangat bermanfaat untuk nasabah dan sangat berpengaruh dengan kepercayaan nasabah karena nasabah sangat percaya dan yakin dengan layanan digital ini.
- b. Ada yang sinyal yang kurang stabil karena kartu *hanphone* yang kurang memadai sehingga terhambat dalam mengakses layanan digital, akan tetapi nasabah dapat

---

<sup>52</sup> Emil, *Nasabah*, Wawancara 18 juni 2021

menggantikan kartu operatornya dengan kartu yang sinyalnya stabil. Ini adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan digital.

- c. *Internet banking* yang menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dan memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Kenyamanan adalah faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan *internet banking*.
- d. Fitur-fitur yang ada di mobile banking dapat memudahkan saya bertransaksi *transfer*, membeli token listrik, dan cek saldo, *transfer* pun bisa kapan saja tanpa susah harus ke ATM dan ke bank. dengan tersedianya fitur-fitur dalam *mobile banking* itulah faktor yang mempengaruhi nasabah menggunakan *mobile banking*.
- e. fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu nasabah dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan *transfer* dan bayar asuransi kendaraan dan asuransi pendidikan untuk anak. Fasilitas fitur membuat saya tertarik menggunakan layanan digital BSI.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa nasabah merasa puas dengan adanya layanan digital yang mampu mempermudah nasabah dalam bertransaksi. Karena bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja dengan proses yang cepat. Faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan digital ini karena nasabah merasa nyaman dalam menggunakan layanan *internet bankin*, manfaat yang sangat memudahkan nasabah, signal yang tidak stabil yang bisa mempengaruhi penggunaan layanan digital, fitur-fitur yang memudahkan nasabah, fasilitas fitur yang canggih.

#### **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 karena adanya kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, Melfi, 'PENGARUH LAYANAN M-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1689–99
- Ajeng, Nurmalasari, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan T-Cash Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia SKRIPSI Oleh : Nama No Mahasiswa : Ajeng Nurmalasari FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA', *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Penggunaan T-Cash Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia*, 2018, 15
- Asaad, Mhd, 'Untuk Pembiayaan Usaha Pertanian', *Peningkatan Peranan Perbankan Syariah*, 34, 2011, 113–27
- Atep Adya Barata, 'Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri Di Surabaya', *Deby Julia Laurena*, 071116060, 2015, 4–5  
<<http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-ln810df14089full.pdf>>
- Bunga Nur Inda Sari, 'Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah', *Perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah*, 6.1 (2018), 17–18  
<<http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>>
- Diana Sintiya, '濟無No Title No Title No Title', *PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI DI BANK SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP KEDATON BANDAR LAMPUNG)*, 465, 1967, 24–25
- Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius, 'Peranan

- Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang', 2018, 1–12  
<<https://doi.org/10.31227/osf.io/wrh3p>>
- Hadi, Syamsul, and Novi Novi, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking', *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5.1 (2015), 55 <<https://doi.org/10.12928/optimum.v5i1.7840>>
- HASRA HARTINA, 'Нской Организации По Разделу «Эпидемиологическая БезопасностьNo Title», *Manajemen Asuhan Kebidanan Pada Bayi Dengan Caput Succedaneum Di Rsud Syekh Yusuf Gowa Tahun*, 4 (2017), 9–15
- ida fitriani, 'Institut Agama Islam Negeri Bengkulu Tahun 2018 M / 1439 H', *KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK DAN PELAYANAN BANK SYARIAH DI KOTA METRO*, 2018, 103
- Irmadhani, and Adhi, 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan', *Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Keamanan, Kepercayaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Online Banking Pada Mahasiswa S1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*, 2012, 7–8
- Joan, Leono, 'No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title', *PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, PERSEPSI KEGUNAAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RISIKO DAN NORMA SUBJEKTIF TERHADAP MINAT PENGGUNAAN GOPAY*, 7 (2021), 6
- Lestari, Wina Sri, 'Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan', *PENGGUNAAN FASILITAS E-BANKING DALAM MENARIK MINAT NASABAH PADA PT. BANK MUAMALAT, TBK KCP SM. RAJA MEDAN*, 53.9 (2016), 15–17 <<http://repository.uinsu.ac.id/2753/>>
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo, 'Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank', *Inovator*, 7.1 (2018), 15–16  
<<https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>>

- Mawarni, Rika, Universitas Islam, Negeri Raden, Intan Lampung, Universitas Islam, Negeri Raden, and others, 'Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19', *Jurnal.Stai-Alazharmenganti.Ac.Id*, 9.2 (2021), 39–54 <<http://jurnal.stai-alazharmenganti.ac.id/index.php/AlIqtishod/article/view/233>>
- Mayssara A. Abo Hassanin Supervised, Affiifi., '濟無No Title No Title No Title', *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 2014, 8–38
- Mulyadi, Mohammad, 'Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya', *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15.1 (2013), 128 <<https://doi.org/10.31445/jskm.2011.150106>>
- Ninla Elmawati Falabiba, '濟無No Title No Title No Title', *FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING OLEH NASABAH BANK DI KOTA SAMARINDA*, 2019, 5
- OJK, 'Laporan Profil Industri Perbankan Triwulan III 2020', *Otoritas Jasa Keuangan*, 2020
- Anindia Indah Permata, Martinus Rosadi Nugroho, and others, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Pada Generasi Milenial Di Jabodetabek', *Indonesian Business Review*, 1.1 (2018), 104–17 <<https://doi.org/10.21632/ibr.1.1.104-117>>
- Rauzatul Jannah, 'Kepuasan Hubungan Secara Positif Berpengaruh Signifikan Terhadap Loyalitas Nasabah E-Banking Bank Mandiri Di Surabaya', 148, 1–2
- , 'No TitleELENH', *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Teknologi Pada PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BANDA ACEH NASABAH DALAM MENGGUNAKAN LAYANAN DIGITAL BANKING DENGAN*, 8.5 (2019), 13–15
- RIZKA AYU PERMATASARI, 'MINAT PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH IAIN

- METRO', *MINAT PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN MOBILE BANKING PADA MAHASISWA SI PERBANKAN SYARIAH IAIN METRO*, 8.5 (2019), 5–6
- SUGIANA, W, *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta*, 2018  
<<http://repository.iainpurwokerto.ac.id/3894/>>
- Wiseliner, Ririn, 'PENGARUH PENERAPAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. SERASI AUTORAYA-TRAC ASTRA RENT A CAR CABANG PEKANBARU', *Skripsi Uin Suska Riau*, 2013, 20
- Wulandari, Novitasari Putri, Nadya Novandriani, and Karina Moeliono, 'Analisis Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Mobile Banking Di Bandung', *Bisnis Dan Iptek*, 2017, 139–49



## TINGKAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL BSI KCP IPUH

### BSI KCP IPUH DIGITAL SERVICE USE LEVEL

Mutiara Apriza<sup>1</sup>); Silvi Wulandari<sup>2</sup>); Yesi Yulita<sup>3</sup>); Desi Isnaini<sup>4</sup>); Yosy Arisandy<sup>5</sup>)

<sup>1,2,3,4,5,2</sup>) *Department of Islamic Bankng Faculty of Islamic Economics and Business IAIN Bengkulu*

Email: [mutiaraapriza0495@gmail.com](mailto:mutiaraapriza0495@gmail.com), [silvy04ajah@gmail.com](mailto:silvy04ajah@gmail.com),  
[yestivulitabkl@gmail.com](mailto:yestivulitabkl@gmail.com), [desisnaini@gmail.com](mailto:desisnaini@gmail.com), [Yosvarisandy@gmail.com](mailto:Yosvarisandy@gmail.com),

#### *How to Cite :*

Apriza, M. et. al. (2021). BSI KCP Ipuh Digital Service Use Level. *Bima Journal : Business, Management and Accounting Journal*, 2 (1). 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 BSI

#### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui proyeksi Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif, pelayanan perbankan dituntut lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Pesatnya pertumbuhan internet merubah cara perusahaan terhubung dengan konsumennya, tidak terkecuali bisnis perbankan. Penggunaan digital BSI Kcp Ipuh lebih banyak keuntungannya. hasil penelitian yaitu di BSI Kcp Ipuh nasabah memberikan pendapat atau respon bahwa : (1) kurangnya pemahaman masyarakat cara menggunakan aplikasi digital Banking, (2) Kemudahan bertransaksi dalam penggunaan digital BSI tanpa harus ke bank, (3) Kemudahan nasabah dalam menggunakan aplikasi dan cepat dalam menyelesaikan masalah dalam menggunakan digital BSI. Dalam penetapan digital BSI yaitu: Bisa melakukan transaksi, tertib administrasi dan penerapan transfer kesemua nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi melalui digital BSI.

#### ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine the projected level of use of digital services at BSI Kcp Ipuh. The research method used is qualitative field research with a descriptive research approach, banking services are demanded to be faster, easier, and flexible. The rapid growth of the internet is changing the way companies connect with their customers, and the banking business is no exception. The use of digital BSI Kcp Ipuh has more advantages. the results of the study, namely at BSI Kcp Ipuh customers gave opinions or responses*



---

*that: (1) lack of public understanding of how to use digital banking applications, (2) ease of transactions using BSI digital without having to go to the bank, (3) ease of customers in using applications and quickly in solving problems in using digital BSI. In determining the digital BSI, namely: Being able to carry out transactions, orderly administration and implementing transparency for all customers so that they can know that the customer has no doubts in making transactions through digital BSI.*

---

## PENDAHULUAN

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin sempurna produk dan jasa yang diberikan bank kepada nasabahnya, tentunya akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di bank tersebut. Hal ini tidak terlepas juga dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal, yang meperlengkapi dengan sistem teknologi Informasi. (Supriyono, 2011: 1).

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 : 346).

Belakangan ini peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan dunia perbankan yang kompetitif. Bank yang tidak mengedepankan teknologi dalam pelayanannya cenderung sulit untuk maju dan berkembang. Kengunggulan teknologi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan publik. (IBI, 2014 : 324)

Teknologi informasi yang menjadi penunjang maju dan berkembangnya pelayanan jasa perbankan seperti teknologi *Electronic Banking* atau *E-Banking*. *E-Banking* juga harus memperhatikan beberapa unsur pemasaran untuk memasarkan jasa tersebut. Beberapa unsur pemasaran yang akan digunakan adalah unsur-unsur bauran pemasaran jasa. Bauran pemasaran adalah alat bagi pemasar yang terdiri atas berbagai unsur suatu program pemasaran yang perlu dipertimbangkan agar implementasi strategi pemasaran dan positioning yang ditetapkan dapat berjalan sukses. (Lupiyoadi, 2001 : 70).

*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: 65)

Akibat covid 19 transaksi perbankan banyak dilakukan secara *online* dengan menggunakan aplikasi. Pesatnya perkembangan *internet banking* di Indonesia terutama 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 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 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 BSI kcp Ipuh yaitu:

| No | Layanan digital                            | Jumlah |
|----|--|--------|
| 1  | Yang menggunakan layanan digital BSI       | 621    |
| 2  | Yang tidak menggunakan layanan digital BSI | 205    |
|    | Jumlah Nasabah                             | 826    |

Sumber : Data Desa Medan Jaya 2021

Berdasarkan data dari hasil penelitian di atas, penggunaan layanan digital BSI Kcp Ipuh sudah banyak dan nasabah banyak yang menggunakan layanan digital tersebut. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti Tingkat Pengguna Layanan Digital BSI Kcp Ipuh.

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Menurut *American Society For Quality Control* dalam Ratnasari dan Mastuti (2011:103), 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

penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. (Ramaditya, 2018:64) Definisi lain kualitas adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan(Tjiptono,2017:142).

Ada beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik dan berkualitas yaitu:

- 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 (Rianto,2012: 209-210)

Penyebab buruknya kualitas pelayanan

Adapun faktor-faktor kunci yang menyebabkan buruknya kualitas pelayanan adalah sebagai berikut (Rahmayanty, 2013:139-142):

- a) Perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar atau kurang menggunakan temuan-temuan riset yang berfungsi untuk pengambilan keputusan tentang keinginan.
- b) Ketidakcukupan 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 Banking

Evolusi *digital banking* sudah ada ketika internet muncul sejak tahun 1980an di Amerika Serikat meskipun pada prakteknya sangat berbeda dengan *digital banking* di era sekarang, *digital banking* semakin dikenal pada tahun 1994 di Amerika Serikat, yaitu *stanford credit union* mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai mengakses rekening bank secara *online*, dan sejak itu *digital banking* berkembang secara pesat di Amerika Serikat sendiri pada tahun 2001 yang sudah mencapai 20 juta pengguna. Di Indonesia sendiri Bank Internasional Indonesia (1998) menjadi yang pertama walaupun BCA (2001) yang berani mengoperasikan *e-banking* secara masif di Indonesia, pada tahun 2007 saat peluncuran Iphone, *digital banking* mulai menggeser dari komputer 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 besar di Indonesia, jumlah pengguna *internet banking* mencapai 5,7 juta orang pada 2012. Dan sejak tahun 2016 dimana generasi milenial (masyarakat kelahiran 1981-2000) berhasil mengubah *preferensi digital banking* secara fundamental dimana hal tersebut menandakan kepada bank bahwa mereka harus segera memindahkan semua layanan secara *online* (Kompas.com, 2017).

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 (Marlina Bimo, 2018).

Menurut data Bank Indonesia (2016), total transaksi *e-money* saja pada tahun 2015 melonjak tajam ke angka 5,2 triliun dari 4,3 triliun pada tahun 2014. Ini menyebabkan industri perbankan menjadi salah satu sektor bisnis yang dituntut untuk melakukan 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.com, 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 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: 353) menjelaskan bahwa istilah dari *digital banking* yang makin populer adalah *e-banking (electronic banking)*. *E-banking* dapat didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui media elektronik saluran komunikasi interaktif. *E-Banking* meliputi sistem yang memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi ataupun publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui internet, komputer/PC, PDA/*smartphone*, ATM ataupun telepon.

Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabah bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal ini memungkinkan calon nasabah dan/atau nasabah bank untuk

memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan (*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank (Otoritas Jasa Keuangan, 2017).

Ada beberapa jenis layanan *digital banking* yaitu:

- 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.
- 2) *Phone banking*. Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon di mana nasabah menghubungi *contact center* bank.
- 3) *SMS banking*. *SMS banking* adalah layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan nasabah melalui telepon seluler (ponsel) dengan format *Short Message Service* (SMS).
- 4) *Mobile banking*. *Mobile banking* merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun. (Nurastuti,2011:130).
- 5) *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 bukuan antar rekening, pembayaran (antara lain kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (antara lain voucher dan tiket), dan yang yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu jaringan ATM).(IBI, 2016:56-58)

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut Murti Sumarmi (2011), 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 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,2004:285):

- 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: 80). Dalam penelitian ini akan meneliti secara langsung kepada nasabah BSI. 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, 2010:372)

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.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

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

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

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

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

diharapkan akan semakin mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi serta mendapatkan layanan keuangan syariah.

Layanan digital perbankan syariah dapat meningkatkan *bergaining position* (posisi tawar) bank syariah di mata masyarakat, sehingga diharapkan semakin meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah. transformasi digital di perbankan syariah diperlukan sinergi kerjasama yang baik antara pemerintah, perbankan syariah, masyarakat, serta pihak terkait lain. Diperlukan inovasi dan ide kreatif untuk mengembangkan layanan digital perbankan syariah agar dapat bersaing meskipun masih di tengah masa pandemi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan BSI terkait tingkat penggunaan layanan digital yaitu sebagai berikut:

Menurut ibu Tiara yang mengatakan bahwa:

“Melalui digital para nasabah BSI bisa membuka rekening di manapun dan kapanpun tanpa harus mendatangi kantor BSI. calon nasabah hanya mengandalkan E-KTP dan mengatur jadwal dengan agen *digital banking* untuk membantu proses pembukaan rekening. Oleh karena tingkat penggunaan layanan meningkat dari tahun kemarin.”

Pendapat bapak Arul yang mengatakan bahwa:

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

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

Menurut bapak Edo Andilo yang mengatakan bahwa:

“ Saya sudah lama menggunakan layanan digital, menurut saya layanan digital bank BSI ini sangat membantu saya. karena layanan BSI seperti *SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking*, dan lainnya. Dapat digunakan di mana saja tanpa saya harus repot-repot ke bank. Terutama di saat sedang darurat, butuh uang kita tinggal melakukan penarikan dengan menggunakan jasa ATM. Saya biasanya menggunakan digital BSI ini supaya saya bisa melakukan *transfer* dengan anak, saudara, bisa mengecek saldo yang ada di bank melalui *handphone*.”

Pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Atiqa Putri yang mengatakan bahwa:

“Layanan digital seperti *mobile banking* memiliki banyak fitur – fitur yang bisa saya manfaat ketika saya butuhkan. Di *mobile banking*



saya bisa melakukan *transfer*, membeli token listrik, dan cek saldo, *transfer* pun bisa kapan saja tanpa susah harus ke ATM dan ke bank”.

Kemudian bapak Joniani yang mengatakan bahwa:

“Yang biasa belanja *online*, layanan digital bank BSI sangat menguntungkan. Karena layanan digital bisa digunakan untuk *top up ewallet* dan *e-comarcee* hal itu memudahkan untuk belanja *online*.”

Selain untuk *transfer* layanan digital juga digunakan untuk transaksi pembayaran. Pendapat bapak Novan yang mengatakan bahwa:

“ Aplikasi *mobile banking* yang memiliki fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu saya dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan *transfer* dan bayar asuransi kendaraan dan asuransi pendidikan untuk anak saya. sehingga sangat membantu sekali buat saya. apalagi cara menggunakannya sangat mudah, tinggal buka aplikasi layanan *mobile banking*, tinggal pilih fitur apa yang dibutuhkan”.

Sedangkan pendapat lain juga disampaikan oleh ibu Eva yang mengatakan bahwa:

“Saya senang sekali yang namanya belanja *online*. Beli keperluan anak-anak, kebutuhan saya, dan keluarga saya tidak susah sekarang. Karena semuanya sudah tersedia di *handphone*. Dengan menggunakan aplikasi digital saya bisa melakukan cek saldo dan melakukan bayar *e-comarcee*”.

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

“Layanan digital BSI ini sangat bagus, saya yang orang awam kesulitan dalam menggunakan *smartphone* dan susah untuk berpergian tidak pernah mau ketinggalan dalam menggunakan fitur layanan digital. Karena saya bisa memanfaatkan layanan digital dengan bantuan anak-anak saya seperti kegiatan *transfer*, melakukan pembayaran dan lain-lain.”

Pendapat lain juga dijelaskan oleh ibu nur yang mengatakan bahwa:

“Saya sempat kesulitan menggunakan layanan *mobile banking* karena jaringan operator kartu *handphone* saya yang kurang stabil. Tidak membuat saya kehilangan akal untuk menggunakan layanan digital yang ada di *handphone*. Saya tinggal menggantikan dengan jaringan kartu *handphone* yang banyak sinyalnya di daerah saya.”

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

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

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

### Saran

Dengan adanya penelitian ini diharapkan para nasabah lebih mampu memahami dan bisa memanfaatkan jasa perbankan secara digital. Selain itu pihak bank 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
- Febriana, T. (2014). *Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)*. Jurnal Binus University. Vol. 5, No.1
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Ikatan Bankir Indonesian (IBI). (2016). *Memahami Supervisi Audit Intern Bank*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Kompas.com. (2017). Diakses pada 30 Juli 2021. Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Rianto, M. Nur. (2012). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta
- Marlina, A., & Bimo, W. A. (2018). Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Inovator*
- 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 Umum. Diakses pada 30 Juli 2021: <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/PanduanPenyelenggaraan-Digital-Branch-oleh-Bank-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.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta
- Sumarwan, Ujang. (2011). *Perilaku Konsumen*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Supriyono, Maryanto. (2011). *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: ANDI.
- Suryabrata, Sumardi. (2003). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- 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 Rauden Fatah Pagar Dewa Bengkulu  
 Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

**FORM 2 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR**  
**JURNAL ILMIAH, BUKU, PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT,**  
**PROGRAM KREATIVITAS MAHASISWA**

**I. Identitas Mahasiswa**  
 Nama : Muliara Apriza  
 Nim : 1711140106  
 Program studi : Perbankan Syariah  
 Anggota : 1 Silvi Walandari (Nim: 1711140117)  
 2 Yesi Yulita (Nim: 1711140123)

**II. Pilihan Tugas Akhir:**  
 Jurnal Ilmiah  
 Buku  
 Pengabdian Kepada Masyarakat  
 Prgram Kreativitas Mahasiswa (Karya di Bidang Kewirausahaan)

Judul Tugas Akhir:

"Perbandingan Tingkat Pengguna Layanan Digital Bank Bni Syariah Ipuh Sebelum Dan Setelah Covid -19"

**III. Proses Validasi:**

**A. Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir**

Catatan:

**Dapat dilanjutkan**

Bengkulu, 14 Januari 21

Dosen Pembimbing Rencana Tugas Akhir

Yosi Wisandy, MM

**B. Ketua Jurusan**

Judul yang disetujui:

.....  
 .....

Penunjukkan Dosen Pembimbing:

.....

Melaksanakan  
 Kepala Manajemen  
 Departemen  
 p. 41202200 42000

Bengkulu, 14 Januari 2021  
 Ketua Tim

Mahasiswa

Muliara 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.iaibengkulu.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME**  
Nomor: 0134/SKBP-FEBI/08/2021

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

Nama : YESI YULITA

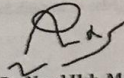
NIM : 1711140123

Program Studi : Perbankan Syariah  
Jenis Tugas Akhir : Artikel Ilmiah

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

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

Bengkulu, 4 Agustus 2021  
Ketua/Wakil Dekan 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

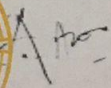
Jabatan : Ketua Dewan Editor (Editor In Chief ) BIMA JOURNAL (Business, Management, & Accounting Journal)

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






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

**SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL**

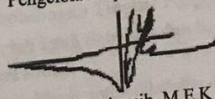
Saya yang bertanda tangan dibawah ini  
Nama : Mutiara Apriza  
NIM : 1711140106  
NIM : Perbankan Syariah  
Prodi : 1. Silvi Wulandari (1711140117)  
Anggota : 2. Yesi Yulita (1711140123)  
Menerangkan bahwa atas saran dan perbaikan dari pembimbing I dan II maka  
proposal dengan  
Judul : Perbandingan Tingkat Pengguna Layanan Digital Sebelum dan  
Setelah pandemi covid 19  
Diubah Menjadi : Tingkat Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh

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

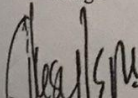
Bengkulu, 22 Mei 2021  
Ketua Tim  
Peneliti

  
Mutiara Apriza  
1711140106

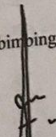
Mengetahui  
Pengelola Perpustakaan FEBI

  
Ayu Yuningsih, M.E.K  
Menyetujui

Pembimbing I

  
Dr. Hesti Ignaini, M.A.  
NIP. 197412022006042001

Pembimbing II

  
Yosv A. Sisandy, M.M.  
NIP. 198508012014032001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

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

**SURAT PENUNJUKAN**

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

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

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

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan  
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 penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 19 Januari 2021



Dekan,  
*[Signature]*

Dr. Asnaini, MA  
NIP. 197304121998032003

Penyusunan :

- Wakil Rektor I
- Dosen yang bersangkutan;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Arsip.

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PENELITIAN SKRIPSI DENGAN JUDUL**  
**FAKTOR PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL**  
**BANK SYARIAH INDONESIA KCP IPUH**  
**DI DESA PULAI PAYUNG KECAMATAN IPUH**  
**KABUPATEN MUKO-MUKO**

**PERTANYAAN NASABAH:**

1. Apa factor yang mempengaruhi anda sehingga anda tertarik menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?
2. Kapan anda mulai menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?
3. Mengapa anda tertarik untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?
4. Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?
5. Dimana tempat anda menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?
6. Bagaimana pendapat anda tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?

LAMPIRAN:

**Nama Informan : Fajar**

**Tanggal : 12 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

|          | <b>Materi wawancara</b>   |
|----------|---|
| Peneliti | Apa factor yang mempengaruhi anda sehingga anda tertarik menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Saya sudah lama menggunakan layanan digital, menurut saya layanan digital bank BSI ini sangat membantu saya. karena layanan BSI seperti <i>SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking</i> , 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 BSI ini supaya saya bisa melakukan <i>transfer</i> dengan anak, saudara, bisa mengecek saldo yang ada di bank melalui <i>handphone</i> . Jadi layanan digital BSI ini sangat bermanfaat untuk saya dan sangat membantu saya. |
| Peneliti | Kapan anda mulai menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Saya menggunakan layanan digital dari tahun 2020.   |
| Peneliti | Mengapa anda tertarik untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)  |
| Informan | Karna layanan digital ini dapat memudahkan saya untuk bertransaksi.   |
| peneliti | Siapa yang menawari anda untuk menggunakan  |

|          |   |
|----------|---|
|          | layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| Informan | Karyawan yang ada di BSI Kcp Ipuh.  |
| Peneliti | Dimana tempat anda menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?                                 |
| Informan | Layanan digital BSI ini bisa digunakan dimana saja dan kapan saja.  |
| peneliti | Bagaimana pendapat anda tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?                                |
| informan | Layanan digital ini banyak membantu saya dan menurut saya layanan digital ini sangat baik untuk saya gunakan. |

**Nama Informan : Rini**

**Tanggal : 14 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

| <b>Materi wawancara</b> |   |
|-------------------------|---|
| Peneliti                | Apa factor yang mempengaruhi anda sehingga anda tertarik menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan                | Yang biasa belanja <i>online</i> , layanan digital bank BSI sangat menguntungkan. Karena layanan digital bisa digunakan untuk <i>top up ewallet</i> dan <i>e-comarcee</i> hal itu memudahkan untuk belanja <i>online</i> .” Selain untuk <i>transfer</i> layanan digital juga digunakan untuk transaksi pembayaran. Ini |

|          |  |
|----------|--|
|          | adalah salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan digital ini karna sangat menguntungkan dan mudah saya untuk transaksi. |
| Peneliti | Kapan anda mulai menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| Informan | Saya menggunakan layanan digital ini dari tahun 2019 sebelum diganti jadi BSI.   |
| Peneliti | Mengapa anda tertarik untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)   |
| Informan | Karena layanan digital ini memudahkan saya seperti belanja online dan sebagainya.  |
| peneliti | Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| Informan | Karyawan yang ada di BSI Kcp Ipuh.   |
| Peneliti | Dimana tempat anda menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| Informan | Di manapun dan kapanpun saya bisa menggunakan layanan digital BSI ini.   |
| peneliti | Bagaimana pendapat anda tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| informan | Pendapat saya sangat memudahkan saya dan sangat bermanfaat untuk saya.   |

**Nama Informan : Eva**

**Tanggal : 15 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

|          | <b>Materi wawancara</b>   |
|----------|---|
| Peneliti | Apa factor yang mempengaruhi anda sehingga anda tertarik menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | saya merasa bahwa layanan digital di BSI itu fleksibel dalam hal waktu dan tempat. Seperti <i>internet banking</i> yang menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi dan mempermudah saya untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan dimanapun.” Layanan digital BSI ini memberi Kenyamanan saya dalam bertransaksi adalah faktor yang mempengaruhi untuk menggunakan <i>internet banking</i> . |
| Peneliti | Kapan anda mulai menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Pada saat saya membuat buku tabungan di tahun 2019 sebelum diganti dengan BSI.  |
| Peneliti | Mengapa anda tertarik untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)  |
| Informan | Karena memudahkan saya untuk bertransaksi.  |
| peneliti | Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Yang menawari saya karyawan yang ada di BSI.  |

|          |   |
|----------|---|
| Peneliti | Dimana tempat anda menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Dimanapun dan dimanapun saya bisa menggunakan layanan digital ini.  |
| peneliti | Bagaimana pendapat anda tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| informan | Pendapat saya tentang layanan digital ini sangat membantu saya dalam bertransaksi apalagi dimasa pandemi dan saya bisa melakukan transaksi seperti transper dirumah saja. |

**Nama Informan : Riris**

**Tanggal : 16 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

| <b>Materi wawancara</b> |  |
|-------------------------|--|
| Peneliti                | Apa factor yang mempengaruhi anda sehingga anda tertarik menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| Informan                | Layanan digital seperti <i>mobile banking</i> memiliki banyak fitur-fitur yang bisa saya manfaatkan ketika saya butuhkan. Di <i>mobile banking</i> saya bisa melakukan <i>transfer</i> , membeli token listrik, dan cek saldo, <i>transfer</i> pun bisa kapan saja tanpa susah harus ke ATM dan ke bank” dengan tersedianya fitur-fitur dalam <i>mobile banking</i> itulah faktor yang mempengaruhi saya menggunakan |

|          |   |
|----------|---|
|          | <i>mobile banking.</i>  |
| Peneliti | Kapan anda mulai menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?                                   |
| Informan | Saya menggunakan layanan digital ini dari tahun 2020  |
| Peneliti | Mengapa anda tertarik untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)                          |
| Informan | Karna di layanan digital BSI ini banyak fitur-fitur yang bisa saya manfaatkan ketika saya butuh.              |
| peneliti | Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?                     |
| Informan | Adik saya yang memberitahu saya bahwa layanan digital BSI ini bisa memudahkan kita untuk melksuksn transaksi  |
| Peneliti | Dimana tempat anda menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?                                 |
| Informan | Dimanapun dan kapanpun saya bisa menggunakannya.  |
| peneliti | Bagaimana pendapat anda tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?                                |
| informan | Dengan adanya fitur-fitur yang bisa saya manfaatkan layanan digital sangat membantu saya disaat saya butuhkan |

**Nama Informan : Emil**

**Tanggal : 17 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

| <b>Materi wawancara</b> |   |
|-------------------------|---|
| Peneliti                | Apa factor yang mempengaruhi anda sehingga anda |



|          |   |
|----------|---|
|          | tertarik menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Aplikasi <i>mobile banking</i> yang memiliki fasilitas fitur yang canggih dan lengkap membantu saya dalam bertransaksi dari layanan digital tersebut bisa digunakan <i>transfer</i> 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 <i>mobile banking</i> , tinggal pilih fitur apa yang dibutuhkan. |
| Peneliti | Kapan anda mulai menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Disaat saya ingin membuka buku tabungan di BSI.   |
| Peneliti | Mengapa anda tertarik untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI)  |
| Informan | Karna ada fitur yang canggih dan lengkap yang bisa membantu saya.   |
| peneliti | Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Karyawan yang ada di BSI.   |
| Peneliti | Dimana tempat anda menggunakan layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?   |
| Informan | Dimanapun dan kapanpun saya bisa menggunakan layanan digital ini.   |
| peneliti | Bagaimana pendapat anda tentang layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) ?  |
| informan | Layanan digital BSI ini sangat membatu seseorang yg lagi ingin melakukan transaksi dan menghemat waktu, transfer kita bisa sambil nonton tv dirumah.  |

### **PERTANYAAN KARYAWAN:**

1. Apa faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan layanan digital BSI ?
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 ?

**Nama Informan : Tiara**

**Tanggal : 20 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

|                 | <b>Materi wawancara</b>  |
|-----------------|--|
| <b>Peneliti</b> | Apa faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan layanan digital BSI ?   |
| <b>Informan</b> | tempat dan lokasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh sangat berpengaruh terhadap penggunaan layanan digital, dengan lokasi yang strategis ini |

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | nasabah tidak jauh-jauh untuk mengunjungi mesin ATM untuk penarikan tunai dan lain sebagainya”. Oleh karena itu tempat dan lokasi menjadi factor penggunaan layanan digital. |
| <b>Peneliti</b> | Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan digital ?   |
| <b>Informan</b> | Kapanpun dan dimanapun nasabah ingin melakukan transaksi.  |
| <b>Peneliti</b> | Bagaimana kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI kcp ipuh?  |
| <b>Informan</b> | Nasabah akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapannya.   |
| <b>Peneliti</b> | Mengapa nasabah tertarik dengan layanan digital BSI kcp ipuh?  |
| <b>Informan</b> | Karena kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia membuat nasabah tertarik menggunakan layanan digital.  |
| <b>Peneliti</b> | Siapa saja yang bisa menggunakan layanan digital BSI ?   |
| <b>Informan</b> | Nasabah bank BSI.  |
| <b>Peneliti</b> | Dimana saja nasabah bisa menggunakan layanan digital BSI ?   |
| <b>informan</b> | Dimanapun dan kapanpun nasabah bisa menggunakan layanan digital.   |

**Nama Informan : Arul**

**Tanggal : 20 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

|                 | <b>Materi wawancara</b>   |
|-----------------|---|
| <b>Peneliti</b> | Apa faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan layanan digital BSI ?  |
| <b>Informan</b> | Faktor fasilitas pelayanan penggunaan layanan digital bagi nasabah berpengaruh karena dengan fasilitas yang tersedia di BSI Kcp Ipuh ini membuat nasabah merasa nyaman dan puas dengan fasilitas yang ada. fasilitas didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa infrastruktur dan fasilitas ada untuk mendukung keinginan individu mengadopsi teknologi. Tingkat kepercayaan tersebut dapat dikatakan sebagai besaran persepsi seseorang terhadap fasilitas yang mendukung keinginan individu mengadopsi teknologi. Sehingga persepsi individu tersebut sangat dipengaruhi oleh seberapa baik fasilitas yang ada Untuk menggunakan layanan digital seperti <i>mobile banking</i> . |
| <b>Peneliti</b> | Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan digital ?  |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Informan</b> | Kapanpun nasabah ingin melakukan transaksi melalui layanan digital.                        |
| <b>Peneliti</b> | Bagaimana kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI kcp ipuh?    |
| <b>Informan</b> | Kualitas layanan digital dapat memenuhi apa yang nasabah butuhkan dan perlukan.            |
| <b>Peneliti</b> | Mengapa nasabah tertarik dengan layanan digital BSI kcp ipuh?                              |
| <b>Informan</b> | <b>Karena</b>  |
| <b>Peneliti</b> | Siapa saja yang bisa menggunakan layanan digital BSI ?                                     |
| <b>Informan</b> | Nasabah bank syariah Indonesia (BSI)   |
| <b>Peneliti</b> | Dimana saja nasabah bisa menggunakan layanan digital BSI ?                                 |
| <b>informan</b> | Nasabah bisa menggunakan layanan digital kapanpun dan dimanapun nasabah ingin menggunakan. |

**Nama Informan : Nine**

**Tanggal : 20 juni 2021**

**Tema Wawancara : Faktor Penggunaan Layanan Digital BSI Kcp Ipuh**

| <b>Materi wawancara</b> |   |
|-------------------------|---|
| <b>Peneliti</b>         | Apa faktor yang mempengaruhi nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan layanan digital BSI ?                                      |
| <b>Informan</b>         | faktor kualitas pelayanan digital dalam penggunaan layanan digital salah satu nya berupa mesin ATM, dengan adanya mesin ATM membuat nasabah |

|                 |  |
|-----------------|--|
|                 | mudah melakukan transaksi seperti penarikan tunai maupun transfer melalui ATM. Oleh karena itu kualitas pelayanan digital itu merupakan faktor penggunaan layanan digital. |
| <b>Peneliti</b> | Kapan biasanya nasabah menggunakan layanan digital ?   |
| <b>Informan</b> | Kapan pun dan dimanapun nasabah ingin menggunakan.   |
| <b>Peneliti</b> | Bagaimana kualitas layanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BSI kcp ipuh?  |
| <b>Informan</b> | Nasabah akan puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan nasabah   |
| <b>Peneliti</b> | Mengapa nasabah tertarik dengan layanan digital BSI kcp ipuh?  |
| <b>Informan</b> | Karena layanan digital dapat membantu mereka dalam bertransaksi.   |
| <b>Peneliti</b> | Siapa saja yang bisa menggunakan layanan digital BSI ?   |
| <b>Informan</b> | Nasabah BSI  |
| <b>Peneliti</b> | Dimana saja nasabah bisa menggunakan layanan digital BSI ?   |
| <b>informan</b> | Dimanapun nasabah ingin melakukan transaksi.   |
|                 |  |



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](http://www.iainbengkulu.ac.id)

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

12 April 2021

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

Ipuh

Dengan Hormat,

Schubungan 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 : 01/292-3/8289

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Khairul Hidayat  
Jabatan : Branch Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

Nama : Yesi Yulita  
NIM : 1711140123  
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    | Pendoman penulisan | Ikuti template pada jurnal, perbaiki penulisan bahasa asing, setelah (.) Beri spasi |                  |
| 3. | April 2021    | Penelitian         | Lakukan penelitian terdahulu  |                  |
| 4. | Agustus 2021  | Pembahasan         | Masukan hasil penelitian ke pembahasan dan hasil                                    |                  |
| 5. | Agustus 2021  | Acc Jurnal         |   |                  |

Bengkulu, Agustus 2021  
Pembimbing I

**Dr. Desy Asnaini, M.A.**  
NIP. 197412022006042001



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

### KARTU BIMBINGAN JURNAL

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

Judul Jurnal : Tingkat penggunaan layanan digital BSI Kep Ipuh

| No | Hari/ Tanggal  | Materi Bimbingan                                | Saran Pembimbing II  | Paraf Pembimbing |
|----|----------------|---|--|------------------|
| 1. | Maret 2021     | Judul   | Tentukan Target tujuan jurnal  | /                |
| 2. | Maret 2021     | Pendoman penulisan                              | Ikuti Template yang terdapat pada jurnal yang akan dituju  | /                |
| 3. | April 2021     | Penelitian                                      | Lakukan penelitian Terdahulu   | /                |
| 4. | Juni 2021      | Pembahasan                                      | Masukan hasil penelitian ke pembahasan dan hasil   | /                |
| 5. | Juli 2021      | Perbaikan abstrak                               | Masukan Metodologi terdahulu baru hasil  | /                |
| 6. | Juli 2021      | Daftar Pustaka                                  | Penamabahan daftar pustaka / referensi dari jurnal dan tujuan penerbitan                           | /                |
| 7. | 3 Agustus 2021 | jurnal belompok<br>4/ revisi<br>jurnal Individu | Acc dapat dilanjutkan ke pembimbing I<br>Buat sesuai dengan 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 : Yeri Yulita  
 NIM : 1911190123  
 Judul Skripsi : faktor penggunaan layanan Digital BSL bag Buh

| NO | Tanggal | Masalah | Saran |
|----|---------|---------|-------|
|    |         |         |       |
|    |         |         |       |
|    |         |         |       |
|    |         |         |       |
|    |         |         |       |

Bengkulu, 209-2021  
 Penguji IAI

*[Signature]*  
Den Sriwahyuni, MM  
 NIP





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
BENGKULU

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

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa  
NIM  
Judul Skripsi

: Yesi Yulita  
: 1911140153  
: Faktor Penggunaan Layanan digital BSI cap muk

| NO | Tanggal | Masalah                                    | Saran    |
|----|---------|--|----------|
| 1. |         | Sifat Pernyataan                           | Perbaiki |
| 2. |         | Footnote                                   |          |
| 3. |         | Sesuaikan di pedoman.<br>Hindari kesalahan |          |

Bengkulu, 2-3-2021  
Penguji/II

Nonie Afrianty, ME  
NIP

## **FOTO DOKUMENTASI**



**Wawancara Dengan Bapak Noval**



**Wawancara Dengan Ibu Atiqa Putri**



**Penyerahan Surat Selesai Penelitian Oleh Bapak Arul**