

**IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING* DAN DAMPAKNYA  
BAGI NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia  
Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)**

**SKRIPSI**



Oleh:

**Ima Maulidya  
NIM : E20191105**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
FEBRUARI 2023**

**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

**IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING* DAN DAMPAKNYA  
BAGI NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia  
Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi(S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

Oleh :

Ima Maulidya  
NIM : E20191105

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
FEBRUARI 2023**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING* DAN DAMPAKNYA BAGI  
NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang  
Pembantu Pasuruan Sudirman 1)**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi(S.E)  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Ima Maulidya  
NIM : E20191105

Disetujui Pembimbing

  
**Toton Fanshurna, M.E.I**  
**NIP: 198112242011011008**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

**IMPLEMENTASI *DIGITAL BANKING* DAN DAMPAKNYA BAGI  
NASABAH (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang  
Pembantu Pasuruan Sudirman 1)**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

**Hari : Jumat**  
**Tanggal : 31 Maret 2023**

**Tim Penguji**

**Ketua**



**Dr. Abdur Rokhim, S.Ag., M.E.I**  
**NIP.197308301999031002**

**Anggota :**

1. Dr. H. Saihan, S.Ag., M.Pd.I
2. Toton Fanshurna, M.E.I

**Sekretaris**



**Siti Indah Purwaning Yuwana, S.Si., M.M**  
**NIP. 198509152019032005**



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq



**Dr. Khafidun Rifa'i, S.E., M.Si**  
**NIP.196808072000031001**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا  
أَمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِّن رَّبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا  
يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَن صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَن تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ  
وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar (kesucian) Allah, jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qalā'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula mengganggu) para pengunjung Baitul Haram sedangkan mereka mencari karunia dan rida Tuhannya! Apabila kamu telah bertahalul (menyelesaikan ihram), berburulah (jika mau). Janganlah sekali-kali kebencian(-mu) kepada suatu kaum, karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil Haram, mendorongmu berbuat melampaui batas (kepada mereka). **Tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaanNya (Al-Maidah 2).**<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid* (Bandung: Sygma Creative Media Group, 2014), 85.

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa syukur terucap kepada-Nya, yang telah memberikan kemudahan dan pemahaman sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Karya tulis sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Imam Gozali dan Eva Laily) terimakasih selama ini sudah memberikan dukungan berupa do'a restu serta selalu memberikan rasa ikhlas penuh kasih sayang dalam mendidik dan memberikan semangat motivasi yang tinggi. Terimakasih telah senantiasa memberikan dukungan seta mendoakan putrimu ini dalam setiap sholatmu.
2. Keluarga tercinta dan saudara-saudaraku yang telah memberikan bantuan kepada saya, serta yang selalu mendoakan saya.
3. Dosen dan guru yang telah membimbing memberikan ilmu yang tak kenal lelah, semoga ilmu yang saya dapat bermanfaat dan barokah.
4. Serta teman-teman saya baik dari Perbankan Syariah 3, teman KKN, petugas Bank Mini Syariah (BMS). Terutama Ayin, Naura, Pramsti, Citra, Erlin yang selalu membantu dan memberikan semangat. Semoga kebaikan dan ketulusan hati kalian dalam berteman dan mendukung saya dapat menjadikan ladang pahala untuk kalian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat yang sangat besar berupa kesehatan, kekuatan hati, dan pikiran kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju jalan yang terang benderang yaitu addinul islam.

Skripsi ini berjudul “Implementasi *Digital Banking* Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Babun Suharto, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Ibu Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Bapak Toton Fanshurna, M.E.I selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian karya tulis ini yang bersedia mengarahkan, membimbing dan

memotivasi penulis sejak awal hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

5. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.
7. Pihak BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memberikan informasi yang telah dibutuhkan
8. Segenap pihak yang tidak mungkin disebutkan, atas bantuannya baik moral maupun material secara langsung atau tidak dalam penyelesaian skripsi ini.

Jember, 13 Februari 2022

Penulis

**Ima Maulidya**  
**NIM. E20191105**





## ABSTRAK

**Ima Maulidya,2023:** “Implementasi *Digital Banking* Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)”

### **Kata Kunci : Implementasi, *Digital Banking***

Penelitian ini dilatar belakangi oleh masyarakat yang masih belum mengenal tentang bank syariah. Banyak masyarakat yang masih memilih bank konvensional daripada bank syariah yang sudah jelas bebas dari riba. Sekarang ini teknologi berkembang secara terus menerus membuat industri perbankan bersaing menciptakan inovasi-inovasi terbaru produk atau jasanya supaya masyarakat tertarik. Seperti BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yang menerapkan layanan *digital banking* untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi.

Fokus masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1? 2) Apa dampak implementasi *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Mengetahui bagaimana implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. 2) Mengetahui dampak implementasi *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatannya deskriptif dan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan), penentuan sumber data penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu: 1) Implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 memiliki beberapa aspek yaitu: Pertama perencanaan, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 menerapkan *digital banking* dengan tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Kedua proses, implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dimulai dari nasabah buka tabungan, aktivasi *mobile banking*, dan penjelasan fitur layanan *mobile banking*. Ketiga outcome, dari implementasi *digital banking* yaitu nasabah akan mendapatkan kemudahan, keamanan, serta menghemat biaya dan waktu. 2) Dampak Implementasi *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu nasabah tidak perlu datang lagi ke bank karena mereka sudah bisa melakukan transaksi perbankan secara mandiri melalui *mobile banking*.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Fokus Penelitian .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Definisi Istilah.....	10
F. Sistematika Pembahasan.....	12
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN</b> .....	<b>14</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	14
B. Kajian Teori .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>46</b>
A. Pendekatann dan Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	47

C. Subjek Penelitian .....	47
D. Teknik pengumpulan Data .....	48
E. Analisis Data .....	51
F. Keabsaan Data .....	53
G. Tahap-tahap Penelitian.....	53
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Objek Penelitian .....	55
B. Penyajian Data dan Analisis.....	61
C. Pembahasan Temuan.....	78
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
 KH ACHMAD SIDDIQ  
 JEMBER

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu ..... 22



**UIN**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KH ACHMAD SIDDIQ**  
**JEMBER**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang berpraktik sama seperti perusahaan-perusahaan lainnya, yaitu bertujuan untuk mencari laba. Dalam industri perbankan saat ini, bank sudah berkembang dan dapat dibagi menjadi dua golongan besar, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Keberadaan bank harus bermanfaat dan harus dapat dirasakan langsung oleh siapa saja baik oleh deposan maupun debitur, pelaku bisnis, dan karyawan.<sup>2</sup>

*Digital banking* disebut juga dengan perbankan digital, yaitu merupakan layanan yang disediakan oleh pihak bank untuk nasabah yang dapat diakses menggunakan internet yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Dengan *digital banking* memungkinkan nasabah atau calon nasabah bisa mendapatkan informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening. *Digital banking* menurut Patrick Johnson memberikan definisi *digital banking* merupakan suatu organisasi bisnis yang menawarkan aktifitas perbankan secara *fully online* yang sebelumnya hanya tersedia di kantor cabang saja.<sup>3</sup>

Kedua, menurut POJK NO.12/POJK.03/2021 layanan perbankan digital (*digital banking*) adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, atau melalui media digital milik calon nasabah atau nasabah bank yang dilakukan secara mandiri.

---

<sup>2</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 3.

<sup>3</sup> Wijaya Krishna, "Digital banking vs digital bank, lembaga pengembangn perbankan Indonesia," no 1(April,2021): Jurnal Ekonomi 2-3.

OJK dalam siaran persnya mengatakan bahwa jumlah nasabah yang menggunakan layanan *e-banking* melonjak 270 persen menjadi 50,4 juta pada tahun 2016. Ketiga, yaitu dilansir dari laman temenos, bank digital merupakan seluruh kegiatan perbankan yang bisa dilakukan secara penuh dengan internet.<sup>4</sup>

Bagi seorang pembisnis dan pengusaha, bank merupakan alat peredaran uang. Tentunya semakin sempurna produk dan layanan yang diberikan bank kepada nasabahnya, maka semakin mudah nasabah untuk berbisnis dan bertransaksi di bank tersebut. Teknologi informasi berkembang pesat dengan kemajuan dan perkembangan zaman. Kemajuan teknologi berdampak pada bidang lainnya, salah satunya yaitu sistem pembayaran. Perkembangan teknologi di bidang komunikasi khususnya internet dan telepon genggam sangat mempengaruhi perkembangan sistem pembayaran. Saat ini, peran teknologi lebih dari sekadar faktor pendukung, tetapi dengan cepat menjadi aspek penentu kemajuan dalam dunia perbankan. Bank yang tidak mengutamakan teknologi dalam pelayanannya seringkali kesulitan untuk maju dan berkembang. Oleh sebab itu bank perlu mengoptimalkan pemanfaatan *digital banking* untuk meningkatkan jumlah nasabah.<sup>5</sup>

Pada masa sekarang ini perkembangan teknologi informasi sangat cepat dikenal oleh masyarakat, apalagi sekarang ini juga berada dalam era

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Siaran Pers: OJK Terbitkan Panduan Penyelenggaraan Kantor Digital untuk Wujudkan Perbankan Digital di Indonesia," OJK.com, 19 Januari 2017, <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Siaran-Pers-OJK-Terbitkan-Panduan-Penyelenggaraan-Kantor-Digital-untuk-Wujudkan-Perbankan-Digital-diIndonesia.aspx>.

<sup>5</sup> Irman A.Zahiruddin, *Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan* (Jakarta: Perbanas, 2015), 3-5.

revolusi 4.0. Revolusi industri merupakan suatu transformasi besar dibidang teknologi yang membuat perubahan dibidang lainnya. Pertama revolusi 1.0 ketika ditemukan mesin uap pada tahun 1750. Revolusi industri 2.0 ketika mesin uap sudah tergantikan oleh tenaga listrik. Revolusi industri 3.0 ketika proses produksi sudah menggunakan mesin yang mampu bergerak dan dikontrol, mulai digunakan robot sederhana hingga penggunaan komputer. Saat ini revolusi industri sudah mencapai tahap yang lebih tinggi era 4.0. Diera ini sistem diarahkan ke bentuk digital dengan dibantu jaringan.<sup>6</sup>

Era 4.0 merupakan perubahan yang menyeluruh yang menyelimuti keseluruhan aspek produksi dari industri lewat peleburan teknologi digital dan internet. Hampir semua industri mulai menerapkan terobosan untuk menghadapi era revolusi 4.0 termasuk industri perbankan. Adapun dampak dari era revolusi 4.0 pada sektor keuangan yaitu pada` industri perbankan mengalami persaingan yang ketat dengan beberapa perusahaan *financial Technology* atau disebut juga dengan *Fintech*. Jika industri perbankan tidak bisa mengikuti teknologi terkini, melakukan pembaruan layanan atau *service*, tidak melakukan kreatif dan inovatif maka industri perbankan akan terjadi gangguan. Salah satu contoh dampaknya adalah layanan perbankan yang fokus pada konsumen atau individu dan usaha kecil. Pemasaran dari perbankan akan terus tergerus atau tertinggal karena perusahaan keuangan berbasis teknologi terus melakukan terobosan.

---

<sup>6</sup> Binus University, "Sejarah dan Perkembangan Revolusi Industri," Binus.com, diakses 02 Mei 2019, <https://binus.ac.id/knowledge/2019/05/sejarah-dan-perkembangan-revolusi-industri>.

Industri perbankan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi di perusahaan *Fintech*.<sup>7</sup> Oleh sebab itu industri perbankan menerapkan *digital banking* yang telah diakui menjadi suatu keharusan dalam perkembangan peradaban manusia saat ini. Serta akan terus berlanjut dimasa-masa yang akan datang dengan tingkat manfaatnya yang makin meningkat. *Digital banking* telah disediakan berbagai fitur yang dapat digunakan oleh para nasabah. Untuk itu bank perlu strategi dalam layanan perbankan *digital banking* untuk menarik minat nasabah dalam menggunakan *digital banking*.<sup>8</sup>

Pada sekarang ini industri perbankan mengalami persaingan yang sangat ketat dalam menciptakan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat seperti *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking* dan *SMS banking*.<sup>9</sup> Dengan hal tersebut terlihat perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya untuk menarik minat nasabah dan nasabah menjadi loyal terhadap bank tersebut. Disisi lain juga meningkatkan kualitas layanan perbankan lebih baik dengan adanya *digital banking*.<sup>10</sup>

Dari hasil *mini research* yang dilakukan oleh peneliti diperoleh data hasil wawancara dengan bapak Dhany Brian (Office Staff) BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 bahwa bank ini omsetnya terbanyak di seluruh bank syariah di

---

<sup>7</sup> Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 346.

<sup>8</sup> Irman A.Zahiruddin, *Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan*, (Jakarta: Perbanas, 2015), 3-5.

<sup>9</sup> Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 69.

<sup>10</sup> Raynanda Syarifuddin, *Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*, (Skripsi, Universitas Indonesia, 2014), 54.



Pasuruan. Serta memiliki nasabah yang cukup banyak dibandingkan BSI KC Sudirman dan BSI KCP Pasuruan Sudirman 2. Karena dulunya BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 adalah Bank Mandiri Syariah dan dibandingkan BRI Syariah maupun BNI Syariah Bank Mandiri Syariah lebih unggul dan memiliki paling banyak nasabahnya. Dari perkembangan digital banking tercatat jumlah nasabah Bank Mandiri Syariah sangat signifikan setiap tahunnya dari jumlah penggunaan layanan *mobile banking* yang mengalami peningkatan dari tahun 2019 ke 2020 adalah 45,23%. Juni 2019 – Juni 2020 mengalami kenaikan 113,37%. Peningkatan jumlah rekening artinya terjadi peningkatan jumlah nasabah yang membuka rekening secara *online* yaitu sebesar 55,970% dari bulan Juni 2020.<sup>11</sup>

Adapun penelitian terdahulu yang membahas mengenai *digital banking* yaitu Wilda Rizqi Amalia, hasil temuannya yaitu bank mandiri syariah dalam pelayanannya menggunakan aplikasi *marketing tools*.. Hambatan dan solusi berupa gangguan sistem *digital banking*, layanan fitur *e-commerce* kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomor rekening, kekuatan *signal* lemah, memori hp penuh, nomor hp harus terdaftar, dan tersedianya pulsa.<sup>12</sup>

Kedua Mutiara Apriza meneliti tentang manfaat *digital banking*. Hasil temuannya manfaat dari penggunaan *digital banking* bagi nasabah BSI KCP

<sup>11</sup> Bank Syariah Indonesia, "Produk & Layanan," BSI.com diakses 1 Februari 2021, <https://www.bankbsi.co.id/#>.

<sup>12</sup> Wilda riski Amalia, "Analisis Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Jember, 2021), 57.

Ipuh yaitu: 1) praktis dan mudah dilakukan kapanpun, 2) menghemat biaya dan waktu, 3) bisa dilakukan kapanpun, 4) bisa tarik tunai.<sup>13</sup>

Ketiga Indrika Reski Amalia meneliti tentang kesiapan produk-produk bank syariah menghadapi *digital banking*. Hasil temuannya yaitu kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Mandiri Syariah. Faktor penghambat yaitu tidak semua nasabah bertransaksi menggunakan layanan *internet banking*, terdapat gangguan jaringan. Faktor pendukung layanan Mandiri Syariah sudah cukup lengkap seperti ATM, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*.<sup>14</sup>

Perbandingan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian ini berfokus pada implementasi *digital banking* dan dampaknya bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Adapun aspek dalam implementasi *digital banking* yaitu perencanaan, proses, dan *Outcame*. Penulis juga membahas tentang dampak *digital banking* bagi nasabah. Penelitian ini penting supaya masyarakat mengenal lebih mendalam tentang bank syariah yang layanan *digital bankingnya* tidak kalah dengan bank konvensional. Penelitian ini diperuntukkan untuk BSI KCP pasuruan Sudirman 1, penulis, masyarakat, kampus UIN KHAS Jember, dan bagi peneliti yang lain sebagai bahan referensi.

---

<sup>13</sup> Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan Digital Banking bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP IPUH" (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), 25.

<sup>14</sup> Indrika Reski Amalia, "Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)", (Skripsi, IAIN, Palopo, 2019), 62.

BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 merupakan salah satu lembaga keuangan yang membantu perkembangan ekonomi masyarakat. Asas dan fungsi bank BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 adalah mengatur tentang prinsip syariah yang digunakan, serta mengatur demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Tujuan bank syariah yaitu untuk menunjang pembangunan nasional yang meningkatkan keadilan, kebersamaan, pemerataan kesejahteraan rakyat. BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dulunya adalah Bank Mandiri Syariah. Pada tanggal 1 Februari 2021 presiden Jokowi menggabungkan (*marger*) 3 bank syariah menjadi satu yang disingkat BSI.<sup>15</sup>

Alasan peneliti melakukan penelitian pada BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 karena memiliki penghasilan omset terbesar seluruh bank syariah di Pasuruan. Dibandingkan BSI yang lain bank ini memiliki cukup banyak nasabah, serta pelayanannya yang baik disana yang membuat minat masyarakat meningkat untuk menjadi nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Banyak penghargaan yang didapat BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 seperti pada tahun 2023 mendapatkan juara 1 program pesta hadiah TW 1 seluruh area Malang dan juara 2 program pesta hadiah TW 1 seluruh PO8 Surabaya.

---

<sup>15</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktik, Edisi 1, Cetakan 1*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 1.

## B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas peneliti berupaya untuk membatasi masalah-masalah yang akan diteliti agar bisa terarah dan terfokus dengan merumuskan masalah dalam beberapa pertanyaan peneliti sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?
2. Apa dampak implementasi *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?

## C. Tujuan Penelitian

Menjawab dan memecahkan masalah merupakan tujuan utama yang harus dilakukan oleh peneliti. Berdasarkan dari pokok masalah tersebut maka tujuan dari peneliti ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.
2. Mengetahui dampak implementasi *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

## D. Manfaat Penelitian

Dalam suatu penelitian tentu diharapkan dapat memberikan manfaat yang dilakukan sebagai bentuk aplikasi dari hasil penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai

melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan.<sup>16</sup>

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi yang dapat menambah wawasan pengetahuan dan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan khususnya tentang bagaimana Implementasi dan Dampak *Digital Banking* bagi Nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

Bagi peneliti yang masih baru, penelitian ini bisa dijadikan sebagai sumber informasi, dan referensi. Dimana ada kemungkinan topik-topik penelitian ini ada yang selaras dengan topik yang akan diangkat oleh peneliti baru. Sehingga dalam peneliti yang baru, ide gagasannya akan bersifat melengkapi ataupun lanjutan.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Peneliti

Memperoleh wawasan dan pemahaman baru tentang Implementasi dan Dampak *Digital Banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Serta menjadi suatu kebanggaan atas pencapaian dan salah satu ukuran maupun ilmu-ilmu yang telah diperoleh selama menempuh kuliah di kampus UIN KHAS Jember.

<sup>16</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember : IAIN Jember Press, 2019), 39.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syariah, penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya terkait tentang Implementasi dan Dampak *Digital Banking* bagi Nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Penelitian juga memberikan hasil informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pengembangan khususnya di kampus UIN KHAS Jember.

c. Bagi Masyarakat Umum

Dapat dijadikan sebagai sumber informasi tentang Implementasi dan Dampak *Digital Banking* bagi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

d. Bagi Lokasi Penelitian

Dapat dijadikan sebagai evaluasi tentang layanan *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 supaya lebih meningkatkan layanannya dan menghadirkan inovasi-inovasi baru kedepannya.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.<sup>17</sup> Maka untuk mempermudah dan menghindari kesalahpahaman

<sup>17</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 90.

terhadap makna istilah dalam penelitian ini, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Implementasi

Implementasi secara umum merupakan pelaksanaan atau penerapan. Istilah implementasi biasanya dihubungkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem akan terwujud dengan salah satu upaya yaitu implementasi, karena tanpa adanya implementasi sebuah konsep tidak akan bisa terwujud. Implementasi juga bisa dikatakan sebagai penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap apa yang telah direncanakan.

### 2. *Digital Banking*

*Digital banking* atau bisa disebut layanan digital, maksudnya adalah layanan yang disediakan oleh pihak bank untuk nasabah dan dapat diakses menggunakan internet yang bisa dilakukan oleh nasabah atau calon nasabah dimanapun dan kapanpun.

### 3. Dampak

Dampak adalah pengaruh atau akibat oleh sesuatu yang dilakukan bisa positif atau negatif. Dalam setiap keputusan yang diambil oleh atasan biasanya memiliki dampak tersendiri baik itu dampak positif atau negatif. Dampak juga bisa dikatakan sebagai proses lanjutan dari sebuah pelaksanaan kegiatan. Dampak dari implementasi *digital banking* adalah pengaruh atau akibat dari kegiatan implementasi *digital banking* yang diterapkan pada pelayanan perbankan.

#### 4. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening pada bank. Nasabah ada dua jenis, yaitu nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan. Sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan perjanjian.

Dari beberapa definisi diatas dapat dijelaskan maksud dari judul penelitian ini adalah penerapan layanan yang disediakan oleh pihak bank untuk nasabah dan dapat diakses oleh nasabah melalui internet kapanpun dan dimanapun. Penerapan layanan *digital banking* tersebut akan memberikan dampak atau pengaruh bagi nasabah.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan merupakan rangkuman yang bersifat sementara, yang berisi tentang gambaran proposal secara keseluruhan dan dari sistematika inilah dapat dijadikan satu arahan bagi pembaca untuk menelaahnya. Gambaran sistematik pembahasan sebagai berikut :

Bab I : Bab ini menunjukkan gambaran singkat mengenai inti pembahasan yang masih bersifat global. Pada bab ini dikemukakan tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II : Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh orang lain yang serupa dengan penelitian yang akan peneliti

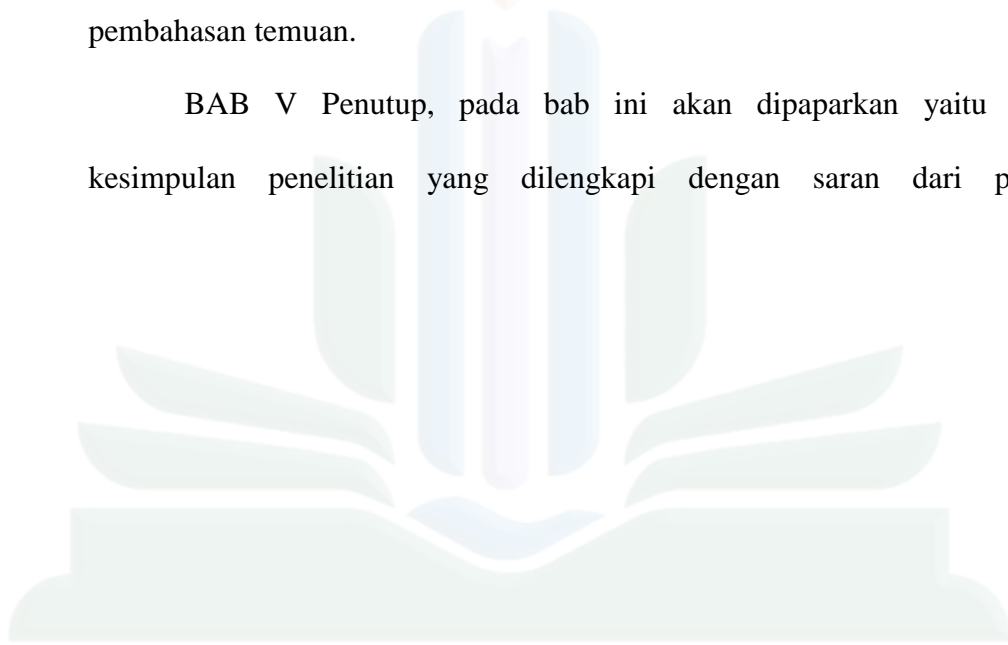


lakukan. Kajian teori yang akan membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

Bab III : Bab ini menjelaskan tentang pendekatann dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V Penutup, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.



UIN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini penulis mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan hal ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana kebenaran dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Wilda Rizqi Amalia, Institut Agama Islam Negeri Jember, pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi *digital banking* dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat Bank Syariah Mandiri KC Jember. Selain itu, untuk mengetahui hambatan serta solusi dalam penerapan *digital banking* guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatann *field research* menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *digital banking* pada BSM KC Jember masih kurang memuaskan dalam menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggungjawaban atas tindakan pelayanan. Serta kemampuan empati BSM mengembangkan *digital banking* menyesuaikan gaya hidup

nasabah berupa bentuk fisik inovasi *mobile banking*. Hambatan dan solusi berupa gangguan sistem *digital banking*, layanan yang kurang lengkap, dan kendala pada ponsel setiap nasabah.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang diteliti yaitu sama-sama membahas implementasi *digital banking*. Sedangkan perbedaannya penulis ini lebih menekankan pada aspek implementasi dan dampaknya. Penelitian terdahulu fokus pada kualitas layanannya.<sup>18</sup>

2. Izma Faziun Jannah, UIN Ar-raniry Banda Aceh, pada tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas *desain website*, kualitas informasi *website*, *accuracy*, *speed* dan *security digital banking* mempengaruhi kepuasan nasabah pada BNI Syariah KC Banda Aceh.

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengambilan sampel menggunakan metode *non-probability sampling*. Hasil penelitian dengan pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel kualitas desain *website*, kualitas informasi *website*, *accuracy*, *speed*, dan *security* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking* pada BNI Syariah. Secara parsial variabel kualitas desain *website* dan kualitas informasi *website* tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking* pada BNI Syariah. Sedangkan variabel *accuracy*, *speed*, dan *security* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna *digital banking* pada BNI Syariah.

---

<sup>18</sup> Wilda riski Amalia, "Analisis Implementasi Digital Banking dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember" (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Jember, 2021), 57.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang diteliti yaitu memiliki kesamaan mengenai pembahasan *digital banking*. Perbedaan penelitian terletak pada fokus untuk mencari tahu apakah variabel kualitas desain berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penulis ini fokus pada implementasi *digital banking* dan dampaknya bagi nasabah.<sup>19</sup>

3. Indrika Reski Amalia, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini bentuk mengetahui kesiapan produk bank syariah dalam menghadapi *digital banking*, serta faktor penghambat dan pendukung bank syariah mandiri dalam menghadapi *digital banking*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah Mandiri. Dengan adanya teknologi *digital banking*, bank menjadi lebih efektif dan efisien. Faktor penghambatnya yaitu tidak semua nasabah bertransaksi menggunakan layanan *digital banking* serta gangguan pada jaringan.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang diteliti bahwa memiliki kesamaan membahas tentang *digital banking*. Perbedaannya penelitian terdahulu fokus pada optimalisasi produk bank

---

<sup>19</sup> Izma Faziun Jannah, "Pengaruh Penerapan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)" (Skripsi, UIN Ar-raniry, Banda Aceh, 2019),61.

syariah dalam menghadapi *digital banking*. Sedangkan penulis fokus pada implementasi *digital banking* dan dampaknya bagi nasabah.<sup>20</sup>

4. Retno Palupi, UIN Raden Intan Lampung, pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh *digital banking* terhadap *fee based income* pada bank syariah tahun 2017-2020 serta mengetahui *digital banking* menurut prespektif islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data yang digunakan merupakan data sekunder. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *digital banking* berpengaruh signifikan terhadap *fee based income*. *Digital banking* juga sudah sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yang mencakup kepemilikan Allah.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang diteliti bahwa membahas mengenai *digital banking*. Perbedaannya penelitian terdahulu lebih menekankan pada pengaruh transaksi *digital banking* terhadap *FEE Based Income*. Sedangkan penulis membahas tentang implementasi *digital banking* dan dampaknya bagi nasabah di suatu bank.<sup>21</sup>

5. Masdalena, Institut Agama Islam Negeri Jember (IAIN) Padangsimpuan, pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor pengaruh, faktor manfaat, kemudahan, dan kepercayaan secara parsial dan simultan

<sup>20</sup> Indrika Reski Amalia, "Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)", (Skripsi, IAIN, Palopo, 2019), 62.

<sup>21</sup> Retno Palupi, "Pengaruh Transaksi Digital Banking terhadap FEE Based Income pada Bank Umum Syariah Periode 2017-2020", (Skripsi, UIN Raden Intan, Lampung, 2022), 51.

terhadap sikap generasi milenial menggunakan *digital banking* pada bank syariah.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 87 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat faktor manfaat terhadap sikap menggunakan *digital banking* terhadap bank syariah, terhadap pengaruh kemudahan sikap menggunakan *digital banking* pada bank syariah.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang diteliti memiliki kesamaan dalam membahas tentang *digital banking*. Perbedaannya dengan penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif pengumpulan data yang digunakan dokumentasi dan angket/kuisiner. Sedangkan penelitian yang diteliti oleh penulis menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.<sup>22</sup>

6. Lutfi Andriani, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *digital banking*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis studi kasus. Diambil dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini ditemukan pada Bank Panin Dubai Malang strategi yang digunakan untuk meningkatkan layanan *digital*

---

<sup>22</sup> Masdalena, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Generasi Milenial dalam Menggunakan Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia" (Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2022), 38.

*banking* yaitu menyediakan layanan *call center*, peningkatan sistem keamanan *mobile banking*, penambahan fitur baru, dan pemblokiran ATM lewat *mobile banking*. Kendala terbatasnya modal untuk mengembangkan produk *digital banking* pada Bank Panin Dubai Syariah Malang. Mengupayakan pengembangan produk yang mendesak.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *digital banking* pada suatu bank<sup>23</sup>. Perbedaannya dalam penelitian ini membahas tentang kendala dalam penggunaan *digital banking*. Sedangkan penulis membahas tentang dampak adanya *digital banking* pada suatu bank.

7. Mutiara Apriza, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, pada tahun 2021 dengan judul “Manfaat Penggunaan *Digital Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP IPUH”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui manfaat penggunaan layanan *digital banking* bagi nasabah BSI KCP Ipuh.<sup>24</sup>

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini nasabah Bank BSI KCP Ipuh memberikan pendapat atau respon bahwa penerapan *digital banking* sangat bermanfaat sekali praktis dan mudah diakses, menghemat biaya, bisa dilakukan dimanapun kapanpun.

<sup>23</sup> Lutfi Andriani, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digital Banking (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)” (Skripsi, UIN Sayyid Ali Rahmatullah, Tulungagung, 2022), 62.

<sup>24</sup> Mutiara Apriza, “Manfaat Penggunaan Digital Banking bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP IPUH” (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), 25.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *digital banking*. Perbedaannya penelitian terdahulu hanya membahas tentang manfaat *digital banking* saja. Sedangkan penulis membahas tentang implementasi *digital banking* pada suatu bank dan dampaknya bagi nasabah.

8. Muhammad Iqbal Fasa', IAIN Raden Lampung, pada tahun 2021. Tujuan penelitian ini untuk memberikan gambaran penerapan *digital banking* yang dilakukan bank-bank syariah sebagai salah satu langkah dalam mempertahankan nasabah dimasa pandemi covid-19.<sup>25</sup>

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan *digital banking* dalam oprasionalnya dimasa pandemi. Dengan begitu transaksi ekonomi dan keuangan digital terus tumbuh.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti sama-sama membahas tentang penerapan *digital banking*. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas penerapan *digital banking* sebagai *customer retention* pada masa *covid*. Sedangkan penulis membahas implementasi *digital banking* dan dampaknya bagi nasabah.

---

<sup>25</sup> Muhammad Iqbal Fasa', "Penerapan Digital Banking Sebagai Customer Retantion Pada Masa Covid-19", Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, Vol 9 Issue 2 (Juli,2021), 39-54.



9. Syarif Nur Hanif Dalimunthe,<sup>26</sup> UIN Sumatra Utara, pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui berbagai saluran *E-Banking* pada bank muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota dan hambatan dalam menggunakan fasilitasnya.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, pengumpulan data ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini ditemukan berbagai saluran *electronic banking* pada bank muamalat serta hambatan-hambatan dalam menggunakan fasilitasnya. Hambatannya yaitu pada kemampuan nasabahnya dalam penggunaan teknologi atau dikarenakan nasabah berada di daerah yang sulit untuk mengakses jaringan.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang *digital banking*. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu membahas tentang apa saja saluran *E-Banking* pada bank muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota dan hambatan dalam menggunakan fasilitasnya. Sedangkan penulis membahas tentang implementasi *digital banking* dan dampaknya bagi nasabah.

10. Emi susanti, Universitas Sebelas Maret, pada tahun 2019. Tujuan penelitian ini untuk menguji pengaruh inovasi *digital banking* terhadap kinerja perbankan di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menggunakan sampel dari 90 bank umum konvensional di Indonesia. Hasil penelitian ini

---

<sup>26</sup> Syarif Nur Hanif Dalimunthe, "Penggunaan Fasilitas E-Banking dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, KC Medan Balai Kota" (Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2019), 14.

*digital banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perbankan yang dihitung menggunakan ROA, ROE, and BOPO. Dengan begitu *digital banking* memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja perbankan di Indonesia dengan menekankan biaya dan meningkatkan pendapatan.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang *digital banking*. Perbedaannya penelitian terdahulu membahas tentang inovasi *digital banking* untuk meningkatkan kinerja perbankan di Indonesia.<sup>27</sup> Sedangkan penulis akan membahas tentang implementasi *digital banking* dan dampak bagi nasabah.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	JUDUL PENELITIAN/TAHUN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Wilda Rizqi Amalia “Analisis Implementasi <i>Digital Banking</i> dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”. (2021)	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas implementasi <i>digital banking</i> .	Dalam penelitian ini Wilda berfokus pada peningkatan kualitas layanan <i>digital banking</i>
2.	Izma Faziun Jannah “ Pengaruh Penerapan <i>Digital Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh)”.(2019)	sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i>	Perbedaan penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya pada penelitian ini fokus untuk mencari tahu apakah variabel kualitas desain <i>website</i> , kualitas informasi <i>website</i> ,

<sup>27</sup> Emi susanti, “Inovasi Digital Banking dan Kinerja Perbankan di Indonesia”, (Skrripsi UIN Sumatera Utara Medan, 2019), 13.

			<i>accuracy, speed, dan security</i> berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3.	Indrika Reski Amalia “Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi <i>Digital Banking</i> (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)”. (2019)	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i> .	Perbedaan penelitian ini fokus penelitiannya berbeda penelitian ini fokus pada optimalisasi produk bank syariah dalam menghadapi <i>digital banking</i> .
4.	Retno Palupi “Pengaruh Transaksi <i>Digital Banking</i> terhadap <i>FEE Based Income</i> pada Bank Umum Syariah Periode 2017-2020”. (2020)	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah membahas pengaruh transaksi <i>digital banking</i> terhadap <i>FEE Based Income</i>
5.	Masdalena “Faktor-faktor yang Memengaruhi Sikap Generasi Milenial dalam Menggunakan <i>Digital Banking</i> pada Bank Syariah”. (2022)	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sma-sama membahas tentang <i>digital banking</i> .	Perbedaannya dengan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pengumpulan data yang digunakan dokumentasi dan angket/kuisoner
6.	Lutfi Andriani “ Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui <i>Digital Banking</i> (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang)”. (2022)	Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i> pada suatu bank.	Perbedaannya dalam penelitian ini adalah membahas tentang kendala dalam penggunaan <i>digital banking</i> .
7.	Mutiara Apriza “Manfaat Penggunaan <i>Digital Banking</i> bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP IPUH”.(2021)	Persamaa pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah membahas tentang manfaat <i>digital banking</i> .
8.	Muhammad Iqbal Fasa’ judul “Penerapan <i>Digital</i>	Persamaan dalam penelitian ini	Perbedaan penelitian ini yaitu membahas

	<i>Banking Sebagai Customer Retention Pada Masa Covid-19</i> ". (2021)	dengan penelitian yang akan diteliti sama-sama membahas tentang penerapan <i>digital banking</i> .	sebagai penerapan <i>digital banking</i> sebagai <i>customer retention</i> pada masa <i>covid</i> .
9.	Syarif Nur Hanif Dalimunthe "Penggunaan Fasilitas <i>E-Banking</i> dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, KC Medan Balai Kota". (2019)	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah membahas tentang apa saja saluran <i>E-Banking</i> pada bank muamalat Indonesia Tbk KC Medan Balai Kota dan hambatan dalam menggunakan fasilitasnya.
10.	Emi susanti "Inovasi <i>Digital Banking</i> dan Kinerja Perbankan di Indonesia". (2019)	Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang <i>digital banking</i> . Perbedaannya penelitian ini membahas tentang inovasi <i>digital banking</i> untuk meningkatkan kinerja perbankan di Indonesia	Perbedaannya penelitian ini membahas tentang inovasi <i>digital banking</i> untuk meningkatkan kinerja perbankan di Indonesia

Sumber :data diolah dari penelitian terdahulu

*Novelty* atau bisa disebut kebaruan dari penelitian sekarang yang belum ada pada penelitian terdahulu yakni penulis membahas tentang implementasi *digital banking* pada suatu bank untuk mencapai tujuan yang diinginkan harus memperhatikan 3 aspek yaitu perencanaan, proses, dan outcome. Serta penulis

juga menjelaskan dampak *digital banking* bagi nasabah supaya nasabah tidak menyalahgunakan layanan *digital banking* yang disediakan oleh bank.

## B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan suatu hal yang penting dalam pemilihannya guna menjadikan landasan dari penelitian yang dilakukan. Kajian teori dapat memberikan suatu pengetahuan yang baru dan menjelaskan ruang lingkup penelitian secara jelas. Bagian ini berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai sudut pandang dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan penelitian dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>28</sup> Dengan demikian peneliti menggunakan acuan teori sebagai berikut:

1. Pelayanan Bank
  - a. Pengertian Bank

Kata bank berasal dari kata *banque* dalam bahasa Prancis, dan dari *banco* dalam bahasa Italia yang artinya peti/lemari. Kata peti atau lemari berarti maksudnya yaitu berfungsi sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, seperti peti emas, peti brilian, peti uang, dan sebagainya. fungsi dasar bank yaitu menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember, IAIN Jemberpress, 2019), 40.

<sup>29</sup> Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta, Januari 2002), 1-2.

Bank dalam pasal 1 ayat (2) UU No.10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Industri perbankan adalah industri yang menangani uang tunai, kredit, dan transaksi keuangan lainnya.<sup>30</sup>

Sistem operasional pelayanan bank terbagi menjadi dua macam yaitu konvensional dan syariah. Adapun pengertian dari perbankan syariah menurut undang-undang No. 21 Tahun 2008 pasal 1 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala kegiatannya, baik dari segi perencanaan, *pembiayaan*, maupun dalam produk lainnya.<sup>31</sup>

Seperti surah Al-Baqarah ayat 275 yang menerangkan bahwa Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Dengan maksud jual beli ada pertukaran atau pergantian yang seimbang dari pihak penjual dan pembeli. Sedangkan riba tidak seimbang atau berat sebelah, ada kesempatan pemanfaatan uang. Ayat tersebut dijelaskan

<sup>30</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum", OJK.com, diakses 10 Februari 2023, <http://ojk.co.id/id/id/regulasi/penyelenggaraan/layanan>.

<sup>31</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah UU No.21 Tahun 2008*, (Bandung: PT. Aditama, 2009), 4.

bahwa riba harus dihentikan bagi orang-orang yang terlibat dengan transaksi riba akan masuk kedalam neraka. Apabila mereka mengambil riba maka termasuk golongan penghuni neraka yang kekal.<sup>32</sup>

Bank syariah memiliki tujuan yang lebih luas daripada bank konvensional. Setiap perusahaan pasti menginginkan laba begitupun dengan bank syariah juga ingin *mendapatkan* laba atau keuntungan. Tapi keuntungan tersebut didapat dengan cara yang syariah dan berasal dari sektor nyata sehingga tidak ada unsur riba. Adapun tujuan dari bank syariah yaitu untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, meningkatkan pembangunan, merubah cara berpikir masyarakat tentang bank syariah, menyadarkan masyarakat untuk berbagi dan lain-lain.<sup>33</sup>

Pelayanan adalah aktivitas yang diberikan dengan tujuan untuk membantu, menyiapkan, *mengurus* baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada *pihak* lain.<sup>34</sup> Pelayanan bank menurut Peraturan Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 menyatakan standar pelayanan bank sangat penting untuk meningkatkan industri perbankan berkembang semakin cepat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga semakin meningkat, serta membutuhkan standar

<sup>32</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), 58.

<sup>33</sup> Abdul Ghofur Anshori, *Hukum Perbankan Syariah UU No.21 Tahun 2008*, (Bandung: PT. Aditama, 2009), 6.

<sup>34</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Public*, (Yogyakarta: Gava Media, 2011) 11.

penampilan layanan, pengetahuan, dan ketrampilan mengenai produk serta jasa yang ditawarkan oleh bank.<sup>35</sup>

Pada masa *covid* atau pandemi mendorong digitalisasi untuk memudahkan masyarakat bertransaksi. Industri perbankan berusaha *memberikan* layanan terbaik untuk nasabahnya yaitu layanan *digital*. Layanan tersebut merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah untuk memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus ke ATM atau bank. Dengan adanya digitalisasi dinilai dapat menjadi kunci untuk mendorong pemulihan ekonomi nasional.<sup>36</sup>

#### b. Pelayanan Bank

Pelayanan bank dibagi menjadi dua yakni *direct* dan *indirect*.

##### 1. *Direct*

Pelayanan bank *direct* adalah pelayanan secara *offline* atau teknik pelayanan dengan berkomunikasi langsung kepada pelanggan, baik pelanggan baru maupun potensial, tanpa melalui perantara pihak ketiga, seperti media ataupun iklan.<sup>37</sup> Dilansir dari *Digital Comunity* layanan *direct* sendiri memiliki beberapa fungsi yang dimana mampu dapat menghemat anggaran untuk pemasaran, *direct* berpotensi menjangkau pelanggan yang lebih banyak, dan menumbuhkan

<sup>35</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum", OJK.com, diakses 10 Februari 2023, <http://ojk.co.id/id/id/regulasi/penyelenggaraan/layanan>.

<sup>36</sup> Rona Elviza, "Pengaruh Pandemi *Covid-19* terhadap penggunaan transaksi *Mobile Banking*, internet banking, dan E-Money pada BSI KCP Ulak Karang Padang," (Skripsi: UIN Jakarta, 2021), 27.

<sup>37</sup> Ricard Alexen, "Marketing Techniques at Banks," *e-journal Economy* no 12. (2017): 33.



loyalitas nasabah.<sup>38</sup> Untuk jenis-jenis *direct* antara lain seperti jasa perbankan simpanan, tabungan, deposito, giro, penyaluran dana, pengiriman dana, pembayaran, dan lain-lain.<sup>39</sup>

## 2. *Indirect*

*Indirect* adalah strategi menjual atau memasarkan produk secara tidak langsung kepada konsumen. Mempromosikan produk melalui beberapa *cara* dalam strategi ini, salah satunya menerbitkan konten artikel di *website* berisi informasi dan solusi yang dibutuhkan oleh target pasar.<sup>40</sup> BSI memiliki beberapa layanan secara tidak langsung atau *indirect*, seperti *internet banking*, *phone banking*, *SMS banking*, dan *mobile banking*.

## 2. *Digital Banking*

### a. Pengertian *Digital Banking*

*Banking Digital banking* berdasarkan PJOK No.12/PJOK.03/2021 adalah bank berbadan hukum Indonesia yang menyediakan dan menjalankan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor pusat.<sup>41</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menjelaskan bahwa layanan *digital banking* yaitu layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau

<sup>38</sup> *Digital Comunity, Direct Marketing*, diakses pada tanggal 08 Februari 2023, <https://glints.com/id/lowongan/direct-marketing-adalah/#.Y-Lm0HZBzIU>, DC.com.

<sup>39</sup> Bank Syariah Indonesia, *Produk dan Layanan*, diakses pada tanggal 08 Februari 2023 <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>, BSI.com.

<sup>40</sup> Ricard Alexen, "Marketing Techniques at Banks," e-journal Economy no 4, (2017): 15.

<sup>41</sup> Ramilin, PJOK No.12/PJOK.03/2021, diakses 08 Februari 2023 pukul 15.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%202003%20-2021.pdf>.

digital milik bank, melalui sarana elektronik milik nasabah bank. Yang dilakukan secara mandiri dimanapun dan kapanpun. Hal ini memungkinkan calon nasabah atau nasabah memperoleh informasi, melakukan transaksi produk lain diluar perbankan, komunikasi, registrasi, investasi, transaksi, sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah.<sup>42</sup>

Kemajuan teknologi yang sangat pesat sekarang ini membuat dampak yang luar biasa pada jasa perbankan elektronik. Perkembangan ini membuat *transaksi* bank menjadi lebih mudah dan cepat. Karena *e-banking* dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa nasabah datang langsung ke bank atau ATM. Inti dari *E-Banking* yaitu meja *teller* dan *Customer Service* seolah pindah ke tempat nasabah, sehingga nasabah sendiri yang dapat melakukan transaksinya tanpa harus ke bank atau ATM.<sup>43</sup>

*Digital banking* secara prinsip sama dengan *e-banking*, pada *digital banking* nasabah dapat mengakses layanan perbankan disuatu tempat yaitu (*digital branch*) atau melalui prangkat milik bank atau nasabah sejenis *e-banking*. Sedangkan pada *e-banking* nasabah lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan komunikasi, mendapatkan informasi, dan melakukan

---

<sup>42</sup> Jumeri, Otoritas Jasa Keuangan, Datanya. (Online), di akses 16 Agustus 2022, pukul 14.00  
Sumber: [https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/512\\_Reduced%20Small%20Size\\_Buku%20SMA%20OJK\\_Ver8\\_2020%2011%2004-min.pdf](https://sikapiuangmu.ojk.go.id/FrontEnd/images/FileDownload/512_Reduced%20Small%20Size_Buku%20SMA%20OJK_Ver8_2020%2011%2004-min.pdf), OJK.com

<sup>43</sup> Maryanto Supriyono, *Buku Pintar Perbankan* (Yogyakarta: ANDI, 2011), 65.

transaksi menggunakan media elektronik seperti *phone banking*, *sms banking*, *internet banking*, ATM, dan *mobile banking*. Sejauh ini belum ditemukan definisi baku tentang *digital banking*, karena konsep *digital banking* yang relatif baru.<sup>44</sup>

b. Perkembangan *Digital Banking*

Sejarah Singkat adanya *Digital Banking* bisa berkembang pesat pada zaman sekarang. Era baru layanan keuangan ini disebabkan karena krisis ekonomi global dari beberapa tahun yang lalu. Sebagian dikarenakan inovasi layanan melalui adopsi masa teknologi *mobile* ke digitalisasi uang tunai. Menjadikan bank ritel tradisional yang mendefinisikan model perbankan telah berubah selama dekade. Sehingga bank-bank dituntut untuk untuk meningkatkan langkah mereka dalam adopsi digital.<sup>45</sup>

*Digital banking* berevolusi ketika adanya internet muncul sejak tahun 1980-an di Amerika Serikat meskipun berbeda dengan sekarang dalam prakteknya. Tahun 1994 di Amerika Serikat *digital banking* semakin dikenal dan mulai menawarkan layanan perbankan melalui situs mereka dimana 100.000 rumah tangga mulai menggunakan rekening bank secara *online*. Semanjak itu *digital banking* berkembang pesat di Amerika Serikat, pada tahun 2001 sudah mencapai 20 juta pengguna.<sup>46</sup> Di Indonesia bank pertama

<sup>44</sup> Ridwan, *Prinsip e-banking Indonesia*, (Malang: Rizwan, 2018), 79.

<sup>45</sup> Indrika Reski Amalia, "Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)" (Skripsi, IAIN Palopo, 2019), 61.

<sup>46</sup> Abdullah, "Digital Banking Indonesia," (Skripsi, IAIN Palu, 2023), 25.

menggunakan *digital banking* yaitu Bank Internasional (1998). Walaupun BCA pada tahun 2001 yang berani mengoprasikan *e-banking* secara masif di Indonesia. Setelah itu *digital banking* mulai menggeser ke *smartphone* saat peluncuran Iphone. Kemudian secara statistik ditahun 2009 di Amerika Serikat mencapai 54 juta penggunaan *digital banking*.<sup>47</sup>

Faktor penghambat penggunaan *digital banking* pada Bank Syariah Indonesia adalah *perkembangan* bank syariah yang masih mengalami kendala yaitu bank syariah hadir ditengah-tengah perkembangan dan praktik perbankan konvensional yang sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas. Oleh sebab itu masyarakat masih tertarik dengan bank konvensional yang belum jelas kehalalannya. Pengetahuan yang kurang tentang bank syariah juga membuat hambatan pengimplementasian penggunaan *digital banking* bagi nasabah bank syariah.<sup>48</sup> Kurangnya sumber daya manusia yang handal membuat kendala dalam memajukan *digital banking* bank syariah. Hambatan yang kerap dialami perbankan syariah ketika hendak mengembangkan *digital banking* ialah terkait investasi terutama membangun infrastruktur. Pasalnya, perbankan syariah memiliki sedikit perbedaan dibandingkan dengan bank konvensional sehingga membutuhkan beberapa kompetensi khusus

---

<sup>47</sup> Mutiara Apriza, "Manfaat Penggunaan *Digital Banking* bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP IPUH" (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), 25.

<sup>48</sup> Febriana, T. "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)," Jurnal Binus University, no.1, (2013): 17.

disamping pemahaman mengenai perbankan secara umum, baik secara akidah maupun muamalah terlebih jika dikaitkan dengan penerapan digitalisasi untuk perbankan syariah.<sup>49</sup>

Faktor pendorong dari perkembangan *digital banking* yaitu karena Indonesia masih tercatat salah satu negara dengan adaptasi digital yang sangat masif. Oleh *sebab* itu banyak bank-bank bersaing untuk menerapkan penggunaan *digital banking* kepada masyarakat. Banyak produk dan jasa yang disediakan oleh bank untuk menarik masyarakat untuk menggunakan *digital banking*. Disisi lain pengembangan *mobile apps* juga dilakukan untuk mendorong jumlah perbankan semakin meningkat dan mendorong transformasi di sektor jasa keuangan. Kalau dilihat dari data pertumbuhan ekonomi digital kita semakin meningkat, peningkatan didukung dari sisi *e-commerce*, transportasi, *food*, *online travel*, dan *online media*.<sup>50</sup>

Pada masa sekarang ini perkembangan teknologi informasi sangat cepat dikenal oleh masyarakat, apalagi sekarang ini juga berada dalam era revolusi 4.0. Era 4.0 merupakan transformasi yang komprehensif yang menyelimuti keseluruhan aspek produksi dari industri lewat peleburan teknologi digital dan internet. Hampir semua

---

<sup>49</sup> Anggraeni, Y. *Pengaruh Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Di Kota Surabaya*. (Surabaya : Perbanas, 2015), 3-5.

<sup>50</sup> Irman A.Zahiruddin, *Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan*, (Jakarta : Perbanas, 2015), 3-5.

industri mulai menerapkan terobosan untuk menghadapi era revolusi 4.0 termasuk industri perbankan.<sup>51</sup>

Adapun dampak dari era revolusi 4.0 pada sektor keuangan yaitu industri perbankan adalah persaingan yang ketat dengan beberapa perusahaan *financial Technology* atau disebut juga dengan *Fintech*. Jika *industri* perbankan tidak bisa mengikuti teknologi terkini, melakukan pembaruan layanan atau *service*, tidak melakukan kreatif dan inovatif maka industri perbankan akan terjadi gangguan. Salah satu contoh dampaknya adalah layanan perbankan yang fokus pada konsumen atau individu dan usaha kecil. Dimana pemasaran dari perbankan akan terus tergerus atau tertinggal karena perusahaan keuangan berbasis teknologi terus melakukan terobosan.<sup>52</sup>

Industri perbankan menyediakan pelayanan yang terbaik untuk mempermudah konsumen dalam bertransaksi di perusahaan *Fintech*. Oleh sebab itu industri perbankan menerapkan *digital banking* yang telah *diakui* menjadi suatu keharusan dalam perkembangan peradaban manusia saat ini. Serta akan terus berlanjut dimasa-masa yang akan datang dengan intensitas yang makin meningkat. Karena transaksi keuangan memiliki dimensi yang sangat luas dan relevan dengan ruang dan waktu kehidupan manusia diseluruh dunia.<sup>53</sup>

---

<sup>51</sup> Hermawan A, *Teknologi dan Era* (Jakarta : Kencana, 2017) 6-7.

<sup>52</sup> Marliza. "Aplikasi Dan Keunggulan E-Banking Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Aceh Darussalam." (Skripsi UIN Surabaya : 2017).

<sup>53</sup> Zona Ekonomi Islam, "Pengertian Gadai (Rahn)," *zonaekonomi.com*, diakses 08 Februari 2023 pukul 17.00. <http://zonaeksis.com/pengertian-gadai-rahn/>.

Menurut data dari Bank Indonesia (2016), total transaksi *e-money* pada tahun 2015 meningkat drastis ke angka 5,2 triliun dari 4,3 triliun pada tahun 2014. Ini menjadi penyebab industri perbankan dituntut untuk melakukan digital agar tetap berhasil dalam persaingan yang sengit guna memenuhi perilaku konsumen yang sudah berubah diarah digital.<sup>54</sup>

Ada tiga faktor utama yang mempengaruhi agenda transformasi perbankan digital. Pertama, secara perlahan tumpukan-tumpukan kertas akan ditinggalkan dengan mengadopsi cara-cara baru yang lebih cerdas dan efisien, yang dulu transaksi masih menggunakan banyak kertas kini transformasi digital akan merubah pola kerja bank yang lebih simpel dan praktis. Kedua, perbankan perlu memperhatikan keinginan nasabah dan mengubah pengalaman nasabah agar lebih otomatis dan fleksibel. Ketiga menambah budaya baru dalam perusahaan.<sup>55</sup>

### c. Jenis-jenis *digital banking* (layanan perbankan digital)

Jenis-jenis *digital banking* atau layanan perbankan digital menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah sebagai berikut:<sup>56</sup>

---

<sup>54</sup> Kompas.com, "Industri Perbankan Indonesia," kompas, diakses pada tanggal 30 Juli 2021, pukul 09.30 <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>, kompas.com.

<sup>55</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 14.

<sup>56</sup> Azharyah Ibrahim, et.al., *Pengantar Ekonomi Islam* (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2021), 269-270.

### 1. *Internet Banking*

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank. *Internet banking* merupakan suatu jenis layanan yang peduli terhadap kepentingan individu maupun perusahaan yang merupakan nasabah dari bank tertentu dan memiliki akses internet. Layanan ini memungkinkan para nasabah mengakses rekening mereka melalui suatu *web browser* yang terkoneksi ke situs bank. Beban yang harus ditanggung *nasabah* hanyalah biaya koneksi internet dan *fee* (bila ada) karena pada umumnya tidak membutuhkan perangkat lunak khusus.<sup>57</sup>

Kemudian untuk memastikan keamanan yang tinggi, maka layanan ini dikembangkan dengan infrastruktur yang mengikuti dan memenuhi standar keamanan informasi global. Saat ini terdapat cukup banyak solusi *internet banking* di pasar yang dibangun oleh perusahaan-perusahaan perangkat lunak khusus, atau oleh individu-individu di rumah.<sup>58</sup>

Jenis-jenis transaksi *internet banking* antara lain: (1) transfer dana, (2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar, (3)

---

<sup>57</sup> Ramilin, PJOK No.12/PJOK.03/2021, diakses 08 Februari 2023 pukul 15.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%2003%20-2021.pdf>, OJK.com.

<sup>58</sup> Rhamadhany Shyntya, "Pengaruh Fee Based Income Terhadap Earning PER Share (EPS) di Bank BRI Syariah", (Skripsi, Universitas Bandung, Jawa Barat, 2015). 51.



pembayaran tagihan, (4) pembelian (missal: isi ulang pulsa telepon, tiket kereta, tiket pesawat, saham).

Adapun para nasabah akan mendapatkan manfaat-manfaat dengan menggunakan *internet banking* meliputi: (1) kenyamanan; (2) biaya-biaya yang rendah; (3) penghematan waktu dan pengurangan biaya; (4) keamanan; dan (5) aksesibilitas. Sedangkan kerugian yang ditanggung nasabah adalah berupa tambahan biaya untuk berlangganan koneksi internet.<sup>59</sup>

## 2. *Phone banking*

Nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui telepon dimana nasabah menghubungi *contac center* bank. Bank telah menyediakan tenaga staf khusus yang akan menjalankan transaksi nasabah atau program otomatis yang dapat berintraksi dengan nasabah untuk menjalankan transaksi nasabah.<sup>60</sup>

*Phone banking* juga merupakan saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Layanan ini awalnya hanya bersifat *informative*, yaitu layanan untuk menginformasikan mengenai jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh *Customer Service* (CS). Namun sekarang berkembang. Layanan ini lebih praktis

<sup>59</sup> Azharsyah Ibrahim, et.al., *Pengantar Ekonomi Islam* (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2021), 269-270.

<sup>60</sup> Ramin, PJOK No.12/PJOK.03/2021, ojk.com, diakses 08 Januari 2023 pukul 08.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%2003%20-2021.pdf>, OJK.com.

dibandingkan dengan ATM untuk transaksi non-tunai karena cukup menggunakan telepon/ HP dan dapat dilakukan dimanapun kita berada.<sup>61</sup>

Jenis-jenis transaksi yang ada pada *phone banking* yang dapat dilakukan oleh nasabah, adalah: (1) transfer dana, (2) informasi saldo, (3) mutasi rekening, (4) pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, ponsel listrik, asuransi), (5) pembelian (pulsa isi ulang).<sup>62</sup>

### 3. *Mobile Banking (Via Handphone)*

*Mobile banking* yang masih layak dinyatakan sebagai suatu layanan yang relatif baru dalam perbankan elektronik yang disediakan melalui suatu konvensi tentang koneksi terhadap layanan ini. Layanan *Mobile banking* dijalankan dengan menggunakan telepon genggam atau perangkat lainnya yang dapat bergerak. Akses terhadap basis data bank dilakukan melalui suatu password dan kode rahasia tertentu yang dimiliki nasabah.

Setiap saat, para nasabah dapat memeriksa saldo mereka dan melakukan penyesuaian antar rekening. Potensi layanan ini sepertinya jauh lebih besar jika dibandingkan dengan layanan yang disediakan melalui akses desktop karena terdapat lebih banyak

<sup>61</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014), hal 2331-269

<sup>62</sup> Ramilin, PJOK No.12/PJOK.03/2021, pojok.co.id, diakses 08 Januari 2023 pukul 08.00, <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Bank-Umum/POJK%2012%20-%20003%20-2021.pdf>. OJK.com

pengguna telepon seluler dibandingkan pengguna personal computer yang terkoneksi secara *online*.<sup>63</sup>

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung ke jaringan telepon seluler/*handpone* GSM atau CDMA dengan layanan data yang telah disediakan oleh telepon seluler misal telkomsel, XL, indosat, M3 dan oprator untuk mendapatkan fasilitas ini. Nasabah harus konfirmasi terlebih dahulu kepada pihak bank yaitu *customer service* dan meregistrasi no HP yang akan digunakan disamping *password* untuk keamanan bertransaksi.<sup>64</sup>

*Mobile banking* dalam penggunaannya sehari-hari dapat pula didefinisikan sebagai suatu alat manajemen yang dapat diakses melalui telepon genggam. Layanan modern ini muncul di pasar sebagai suatu alternatif terhadap layanan *electronic banking* dan *internet banking* serta memfasilitas akses terhadap rekening dan operasi perbankan melalui telepon genggam. *Mobile banking* dapat dengan mudah digunakan ketika nasabah berada di dalam maupun luar negeri, sehingga sering diidentikkan dengan suatu layanan perbankan yang cepat, aman, dan efisien.<sup>65</sup>

---

<sup>63</sup> Azharsyah Ibrahim, et.al., *Pengantar Ekonomi Islam* (Jakarta: Departemen Ekonomi dan Keuangan Syariah, 2021), 269-270.

<sup>64</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI), *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), 14.

<sup>65</sup> Henri. et.al, "Penerapan model UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) untuk memahami niat dan perilaku aktual pengguna Go-pay di kota Padang", *Journal Eksplorasi Akuntansi*, no. 4 (2019): 192.

Karena *mobile banking* mampu menawarkan informasi yang terkini mengenai status rekening bank nasabah, di manapun dan kapan pun nasabah berada, sejauh mereka terakses dengan signal. Keuntungan menggunakan *mobile banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) terdapat pada fitur yang beragam dan biaya yang murah serta pengguna dapat bertransaksi dimana saja dan kapan saja selama ada jaringan internet pada *smartphone* mereka.<sup>66</sup>

#### 4. SMS Banking (Via SMS)

*SMS Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler dan menggunakan SMS (*Short Massage Service*).

Semua produk dan layanan *digital banking* memberikan keunggulan yang berbeda-beda bagi para nasabah maupun bank-bank dalam pengertian kenyamanan, inovasi, aksesibilitas dan kemudahan penggunaan, penghematan waktu dan uang, penurunan biaya transaksi, dukungan hubungan dengan nasabah, peningkatan loyalitas nasabah, perluasan pangsa pasar, dan penurunan ketergantungan terhadap layanan perbankan tradisional dan kantor cabangnya serta respons yang cepat dan akurat terhadap perubahan kebutuhan dan harapan nasabah yang terus berubah.<sup>67</sup>

---

<sup>66</sup>Henri, 192.

<sup>67</sup> Muhammad Ramaditya dan Retno Wuryaningsih, "Analisis Pengaruh Aplikasi Echannel dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, no. 2 (2018): 61.

Sejalan dengan perubahan kebutuhan dan harapan, maka bank tidak hanya perlu melakukan upaya untuk mempertahankan para nasabah saat ini dan mendapatkan nasabah baru, tetapi pada saat yang sama, harus mampu pula meningkatkan profit dan menurunkan biaya, terutama di dalam lingkungan kompetisi yang semakin ketat.

*Digital banking* seharusnya memungkinkan bank-bank untuk memperbaiki layanan mereka sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya melalui minimisasi biaya dengan mengurangi transaksi-transaksi fisik yang dilakukan para nasabah yang bersangkutan di kantor-kantor cabang bank, sehingga mengurangi kesenjangan di antara harapan nasabah dengan layanan yang disediakan oleh bank. Langkah ini diyakini akan mampu memperkuat loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap bank yang akan menciptakan pendapatan dari segmen nasabah yang berbeda.<sup>68</sup>

### **3. Implementasi *Digital Banking***

Secara bahasa implementasi merupakan pelaksanaan, penerapan.<sup>69</sup>

Secara umum implementasi merupakan tindakan dari suatu rencana yang telah dibuat dengan matang, cermat, dan terperinci. Jadi implementasi dilakukan apabila sudah ada rencana yang telah tersusun jauh-jauh hari

---

<sup>68</sup> Krisna Wijaya, et, al, "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Analisis Faktor yang Mempengaruhi Behavioral Intention pada Online Marketplace Menggunakan Model UTAUT ( Studi Kasus : Shopee )," *Journal Teknologi Informasi*, no. 1 (2020): 329.

<sup>69</sup> Ahmad, "Implementasi," *kompas.co.id*, diakses pada 22 Januari, 2019. <http://kbbi.web.id/implementasi.html>. *bahasa.com*.

sebelumnya. Sehingga sudah ada kepastian atau kejelasan dengan rencana tersebut. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melakukan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Yaitu sesuatu yang dilakukan dengan serius sesuai norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>70</sup>

Menurut Solichin Abdul Wahab dalam bukunya yang berjudul Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara mengemukakan pendapatnya mengenai pelaksanaan implementasi yaitu tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu atau pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang digariskan dalam keputusan kebijakan. Maksudnya dapat kita katakan bahwa implementasi dilakukan oleh pihak-pihak yang berwenang atau berkepentingan, untuk mewujudkan cita-cita serta tujuan yang telah ditetapkan. Implementasi berkaitan dengan tindakan yang telah direncanakan, karena pada dasarnya setiap rencana itu memiliki tujuan atau target yang hendak dicapai.<sup>71</sup>

Menurut Mazmani dan Sebastier merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk keputusan-keputusan penting atau keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui tahapan-tahapan. Implementasi juga bisa dianggap pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang.

---

<sup>70</sup> Zakky, "Pengertian Implementasi menurut Para Ahli, KBBI dan Secara Umum" Agustus 27, 2018. <https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/html.ruin.com>.

<sup>71</sup> Hadi, Sutrisno., *Metodologi Research*. (Yogyakarta: Penerbit Andi 2014).

Menurut Hanifah Harsono dalam bukunya yang berjudul *Implementasi Kebijakan dan Politik* berpendapat dalam rangka menyempurnakan suatu program. Implementasi merupakan kebijakan dalam penyelesaian keputusan demi tercapainya tujuan yang baik dalam melaksanakan proses penyempurnaan akhir. Dalam setiap program diharapkan ada implementasi yang baik untuk terciptanya tujuan yang diharapkan.<sup>72</sup>

Menurut Majone dan Wildavsky menyatakan bahwa implementasi sebagai evaluasi. implementasi juga dikatakan sebagai perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan. Adapun menurut Schubert mengemukakan bahwa implementasi merupakan sistem rekayasa atau mekanisme suatu sistem. Implementasi bermuara pada suatu aktivitas, ada aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas melainkan suatu kegiatan terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.<sup>73</sup>

Dalam bisnis implementasi diartikan sebagai macam-macam jenis rencana dan inisiatif bisnis yang diimplementasikan. Rencana implementasi bisnis adalah serangkaian langkah yang diikuti untuk mencapai tujuan bisnis tertentu, tujuannya bisa berupa manfaat pada khalayak luas hingga keuntungan bisnis.<sup>74</sup>

---

<sup>72</sup> Shetgeri, Uday. *Leveraging Existing Assets for e-banking*. Business Integration Journal, 2017 September.

<sup>73</sup> Nurdin dan Usman, *Implementasi*, Cakrawala, (Yogyakarta: Andi Offset, 2018).

<sup>74</sup> Tjiptono, Fandy. *Manajemen Jasa*. Cetakan Pertama. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014).

Secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk mendapatkan hasil. Jadi pengertian dari implementasi *digital banking* yaitu penerapan kegiatan usaha terutama melalui saluran elektronik tanpa kantor fisik maupun kantor pusat pada industri perbankan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Dimock adapun aspek dalam implementasi yaitu:<sup>75</sup>

a. Perencanaan

Perencanaan adalah langkah yang harus diambil untuk mencapai gol atau strategi bersama. tujuan dari perencanaan ini untuk memastikan tim dapat menjawab siapa, kapan, bagaimana, dan mengapa dari proyek sebelum lanjut ketahap eksekusi. Cara membuat rencana implementasi adalah sebagai berikut:

1. Tentukan gol, tentukan apa yang ingin dicapai saat penerapan selesai. Memulai dengan mempertimbangkan apa yang akan dituju bank dapat membantu menyempurnakan rencana bank.
2. Lakukan riset seperti wawancara, diskusi kelompok, atau observasi.
3. Petakan resiko supaya bank bisa bersiap menghadapi resiko terburuknya dan bagaimana mengatasinya secara tepat.
4. Jadwalkan mengukur progres proyek dan langkah yang tersisa.

<sup>75</sup> Djadja Saefullah, *Implementasi*, (Bandung: Unpad, 2006), 36.



5. Beri tanggung jawab dan tugas supaya dapat menilai kinerja setiap anggota tim dan lebih memantau progres.
6. Alokasi sumber daya adalah mengatur sumber daya yang dibutuhkan dan memastikan hal itu akan tersedia.<sup>76</sup>

b. Proses

Proses yaitu mengubah strategi dan rencana menjadi tindakan untuk mencapai tujuan dan sasaran strategi. Jadi setelah adanya perencanaan selanjutnya yaitu proses yang mengubah perencanaan tersebut menjadi tindakan yang harus dilakukan. Supaya implementasi tersebut dapat berjalan efektif dan mencapai tujuannya.<sup>77</sup>

c. *Outcame*

*Outcame* adalah respon partisipasi terhadap pelayanan yang diberikan dalam suatu program. Definisi lain dikatakan *outcame* merupakan hasil yang terjadi setelah pelaksanaan kegiatan jangka pendek. *Outcame* diukur dari dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan atau pelayanan suatu program. aspek dari *outcame* yaitu 1) pembelajaran, 2) aksi, dan 3) ketiga kondisi yang diharapkan.<sup>78</sup>

---

<sup>76</sup> Saefullah, 28.

<sup>77</sup> Saefullah, 30.

<sup>78</sup> Saefullah, 35.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan teknik dan metode penelitian,<sup>79</sup>yaitu:

##### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya. Berupa kata-kata tertulis atau lisan hasil wawancara dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>80</sup>

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan jenis penelitian studi kasus. Studi kasus adalah proses pemeriksaan secara mendalam , terperinci dan detail pada suatu peristiwa tertentu atau khusus yang terjadi atau bisa dikatakan sebagai salah satu bentuk penelitian kualitatif yang berbasis pada pemahaman dan perilaku manusia berdasarkan pada opini manusia. Tujuannya menggunakan studi kasus yaitu untuk fokus pada suatu fenomena tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat dan tuntas.<sup>81</sup>

---

<sup>79</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), 4.

<sup>80</sup> Moleong, 6.

<sup>81</sup> Moleong, 26.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi peneliti menunjukkan dimana peneliti tersebut dilakukakn. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. JL.Panglima Sudirman NO.14C Pasuruan 67144- Jawa Timur. Hal-hal yang menjadi pertimbangan penelitian di BSI KCP Pasuruan Sudirman1 yaitu peneliti sangat mengenal lokasi tempat penelitian tersebut. BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 juga menerima dengan baik untuk dijadikan tempat penelitian. Serta memiliki nasabah yang paling banyak dibandingkan BSI KC Pasuruan dan BSI KCP Pasuruan Sudirman 2.

## C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive* yaitu pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan.<sup>82</sup>Adapun sumber data dan informan yang dibutuhkan dan ada di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu:

1. Vicontius Widiarso (*Branch Office Service Manager*)
2. Dhani Brilian (*Office Staff*)
3. Karina Danarianti (*Customer Service*)
4. Dwi (Nasabah)
5. Haniatul Mahmudah (Nasabah)
6. Nandrik (Nasabah)

---

<sup>82</sup> Moleong, 157.

## D. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, yang tujuannya adalah mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara,<sup>83</sup> yaitu:

### 1. Observasi (Pengamatan)

Observasi atau metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang memperhatikan fenomena di lapangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Pengamatan tersebut didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset.<sup>84</sup>

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Adapun teknik observasi yang dilakukan peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada narasumber bahwa peneliti sedang melakukan penelitian untuk tugas akhir skripsi.

Adapun teknik observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Situasi dan kondisi di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

---

<sup>83</sup> Sugiyono, 224.

<sup>84</sup> Sugiyono, 226.

- b. Letak atau keadaan geografis tempat penelitian, yaitu di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.
- c. Ruang lingkup di di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yaitu peneliti mengajukan pertanyaan dan narasumber memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>85</sup> Adapun teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah:

### a. Wawancara terstruktur

Wawancara yang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diajukan.<sup>86</sup>

### b. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tidak berstruktur dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>87</sup>

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur dan tak berstruktur. Alat yang digunakan untuk perekaman adalah Handphone, dan untuk pencatatan adalah buku catatan.

Sedangkan teknik wawancara yang akan dilakukan oleh penulis yaitu mengenai:

<sup>85</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), 186.

<sup>86</sup> Moleong, 155.

<sup>87</sup> Moleong, 156.

1. Implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.
2. Dampak *digital banking* bagi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya dari seseorang. Dokumentasi berbentuk tulisan misalnya catatan harian, peraturan, kebijakan. Dokumentasi berbentuk gambar contohnya foto, gambar hidup, sketsa. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara lebih dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi.<sup>88</sup>

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh beberapa data sebagai berikut:

- a. Sejarah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1
- b. Visi dan Misi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1
- c. Tujuan BSI KCP Pasuruan Sudirman 1
- d. Struktur Organisasi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1
- e. Data-data lain yang dibutuhkan

### E. Analisis Data

<sup>88</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), 217-218.

Analisa data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.<sup>89</sup>

Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif terdiri dari komponen pokok yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu:

#### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data pada umumnya. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).<sup>90</sup> Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

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

---

<sup>89</sup> Moleong, 248.

<sup>90</sup> Mithew B.Miles Dan Michael Huberman, Analisis Data Kualitatif : Buku Sumber Tentang Model-Model Baru, Terj. Tjetcep Rohidi, (Jakarta: Ui-Pers, 2014), 15.

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.<sup>91</sup> Dengan ini data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami. Sebelumnya masih belum jelas keabsahannya atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>92</sup>

### 4. Penarikan Kesimpulan

penarikan kesimpulan merupakan kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

## F. Keabsahan Data

---

<sup>91</sup> Huberman, 16.

<sup>92</sup> Huberman, 18.



Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya melalui verifikasi data. Adapun dalam pengujian keabsahan data yaitu menggunakan triangulasi. Menurut Sugiyono triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan pengujian data dengan menggunakan berbagai sumber, dengan menggunakan metode yang sama.<sup>93</sup>

## G. Tahap-tahap Penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain dan sampai pada penulisan laporan. Tahap-tahap penelitian diklasifikasikan menjadi beberapa tahapan yang meliputi:

### 1. Tahap Pra Lapangan

Dalam penelitian ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika di lapangan. Dalam tahapan penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan yaitu:<sup>94</sup>

- a. Penyusunan Rancangan Penelitian
- b. Memilih Lapangan
- c. Mengurus Perizinan

<sup>93</sup> Sugiyono, 241.

<sup>94</sup> Tim penyusun IAIN Jember, "Pedoman Penulisan Karya ilmiah", (Jember: IAIN Jember Press, 2016), 48.

- d. melakukan survei keadaan lapangan
  - e. Memilih informan
  - f. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian
  - g. Memperhatikan etika penelitian
2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan dibagi menjadi tiga bagian diantaranya adalah memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data. Ketiganya berturut-turut diuraikan seperti berikut ini:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
  - b. Memasuki lapangan
  - c. Berperan serta sambil mengumpulkan data
3. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan dengan memilah data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian maka data akan disajikan dalam bentuk rangkuman, uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.<sup>95</sup>

<sup>95</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 15.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah singkat berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

PT. Bank Syariah Indonesia atau biasa disebut BSI adalah lembaga negara yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dalam bentuk kredit untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang berpedoman pada al-qur'an dan hadis serta diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). BSI resmi didirikan pada tanggal 1 februari 2021 pukul 13.00 WIB yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo secara langsung di Istana Negara. BSI merupakan penggabungan (*marger*) dari beberapa bank syariah di Indonesia yaitu PT Bank BRI Syariah, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank Syariah Mandiri. Dengan menggabungkan ketiga bank tersebut diharapkan perbankan di Indonesia lebih inovatif, lebih bermanfaat, dan lebih kuat sehingga bisa menjadi bagian dari pembangunan Indonesia.<sup>96</sup>

Penggabungan ini untuk menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas serta memiliki permodalan yang lebih baik. Serta didukung oleh kementerian BUMN untuk dapat bersaing di tingkat global. Kehadiran BSI ini sangat penting bukan hanya mampu memainkan peran penting

---

<sup>96</sup> Halaman resmi BSI, diakses pada sabtu 23 Juni 2021 jam 09.00, <https://webform.bms.co.id/index.php/profil-BSI,BSI.com>.

sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Tetapi juga sebagai ikhtiar untuk mewujudkan harapan negeri.

## 2. Visi dan Misi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

Visi BSI :

*TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK*

Misi BSI :

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b) Melayani >20 juta nasabah dan
- c) Menjadi top 5 bank berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025
- d) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- e) Menjadi top 5 bank yang paling *profitable* di Indonesia dengan (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- f) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia.

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

## 3. Nilai Utama Perusahaan

Bank Syariah Indonesia (BSI) *ONE Culture*, mempunyai nilai utama yaitu AKHLAK<sup>97</sup> diantaranya :

<sup>97</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "*Nilai Utama BSI*," bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021,

## a) Amanah

Amanah memiliki makna bahwa senantiasa memegang teguh kepercayaan, bertanggung jawab, jujur dan dapat dipercaya.

## b) Kompeten

Kompeten merupakan terus belajar untuk mengembangkan kapabilitas serta kemampuan yang dimiliki dalam melakukan suatu pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap yang sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan.

## c) Harmonis

Harmonis mempunyai makna saling peduli, menghargai perbedaan dan mengembangkan rasa saling menghormati antara yang satu dengan yang lainnya.

## d) Loyal

Loyal memiliki makna kesetiaan dan kepatuhan, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

## e) Adaptif

Adaptif memiliki makna terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan dan menghadapi suatu perubahan.

## f) Kolaboratif

Kolaboratif memiliki makna membangun kerjasama yang sinergis. Makna sinergis yaitu mampu membentuk atau berinteraksi satu sama lain sehingga dapat menghasilkan manfaat dan berkualitas.

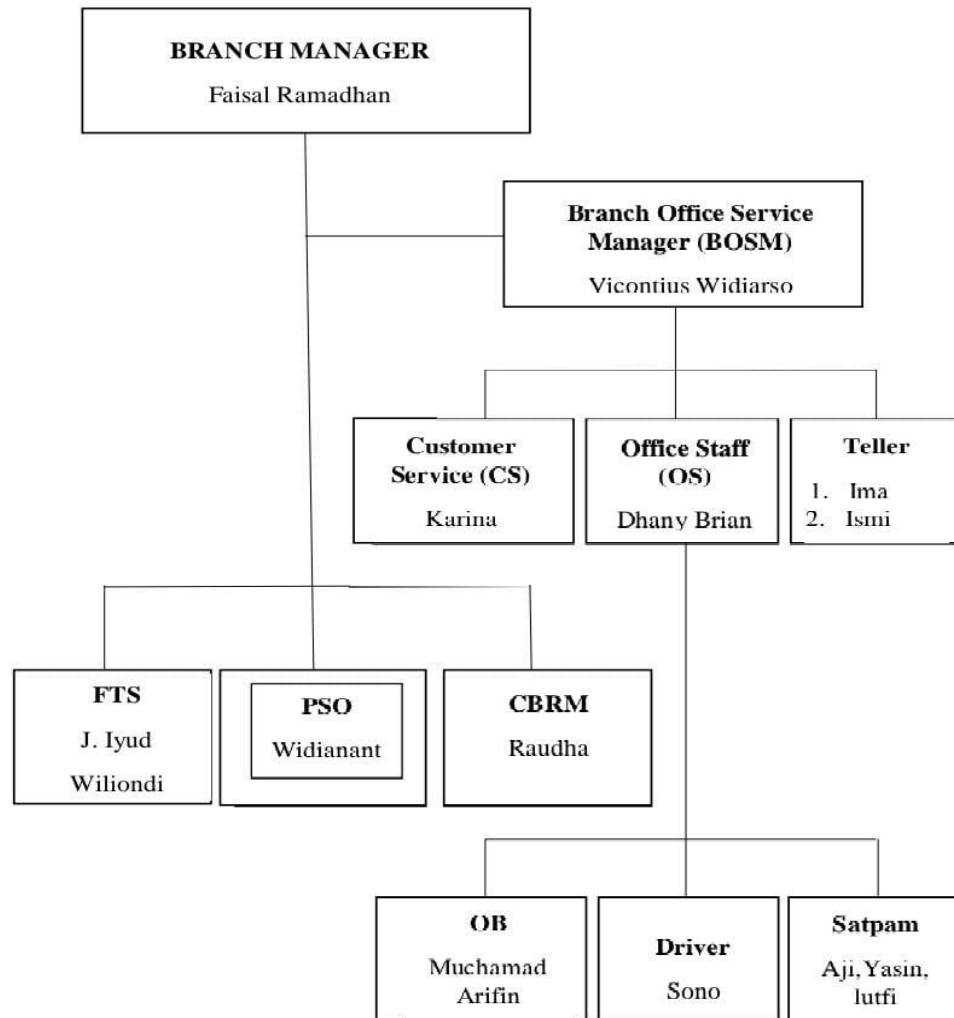
---

<http://www.bankbsi.co.id/#>,

#### 4. Struktur Organisasi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

Gambar

Struktur Organisasi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1



Sumber : Dokumentasi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

## 5. Letak keadaan Geografis BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No.14C Pasuruan 67114 Jawa timur.<sup>98</sup>

Sebelah Selatan : Lembaga pengolahan keuangan

Sebelah Utara : Bank BTN

Sebelah Timur : Pizza Hot

Sebelah Barat : Ruko

## 6. Kegiatan Pokok Perusahaan

### Kegiatan Pokok Perusahaan/Instansi

Ada 3 jenis kegiatan usaha Bank Syariah yaitu:<sup>99</sup>

#### 1. Penghimpunan Dana

Dalam penghimpunan dana, bank syariah melakukan mobilisasi dan investasi tabungan untuk pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan yang adil dapat dijamin bagi semua pihak. Tujuan mobilisasi dana merupakan hal penting karena Islam secara tegas mengutuk penimbunan tabungan dan menuntut penggunaan sumber dana secara produktif dalam rangka mencapai tujuan sosial-ekonomi Islam.<sup>100</sup>

<sup>98</sup> BSI, Dokumentasi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, diambil pada tanggal 4 Januari 2023.

<sup>99</sup> Diana Yumanita, *“Bank Syariah: Gambaran Umum”*, (Jakarta: Ascarya, 2005), 15.

<sup>100</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), *“Kegiatan Usaha Bank Syariah,”* Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

Dalam hal ini, bank syariah melakukannya tidak dengan prinsip bunga (riba), melainkan dengan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat Islam, terutama mudharabah (bagi hasil) dan wadi'ah (titipan). Sumber dana bank syariah selain dari kegiatan penghimpunan dana, tentunya juga dari modal disetor sehingga secara keseluruhan sumber dana bank syariah dapat dibagi menjadi:

- a. Modal.
  - b. Rekening Giro.
  - c. Rekening Tabungan.
  - d. Rekening Investasi Umum.
  - e. Rekening Investasi Khusus.
  - f. Obligasi Syariah.
2. Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dana, bank syariah dapat memberikan berbagai bentuk pembiayaan. Pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah mempunyai lima bentuk utama yaitu mudharabah dan musyarakah (dengan pola bagi hasil), murabahah dan salam (dengan pola jual beli), dan ijarah (dengan pola sewa operasional maupun finansial). Selain kelima bentuk pembiayaan ini, terdapat berbagai bentuk pembiayaan yang merupakan turunan langsung atau tidak langsung dari ke lima bentuk pembiayaan di atas. Bank syariah juga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



memiliki bentuk produk pelengkap yang berbasis jasa (*fee-based services*) seperti qardh dan jasa keuangan lainnya.<sup>101</sup>

### 3. Jasa Pelayanan

Selain menjalankan transaksi untuk mencari keuntungan, bank syariah juga melakukan transaksi yang tidak untuk mencari keuntungan. Transaksi ini tercakup dalam jasa pelayanan (*fee based income*). Beberapa bentuk layanan jasa yang disediakan oleh bank syariah untuk nasabahnya, antara lain jasa keuangan, agen, dan jasa non keuangan.

Yang termasuk dalam jasa keuangan, antara lain Wadi'ah yad dhamanah atau titipan (dalam bentuk giro dan tabungan), wakalah (pelimpahan kekuasaan kepada bank untuk bertindak mewakili nasabah), kafalah (jaminan yang diberikan seseorang untuk menjamin pemenuhan kewajiban pihak kedua), hiwalah (pengalihan dana/utang dari depositor/debtor ke penerima/kreditor), rahn (pinjaman dengan jaminan atau gadai), sharf (jual beli mata uang).<sup>102</sup>

## B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian dan analisis data memuat tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan. Uraian ini terdiri atas deskripsi data yang disajikan dengan topik sesuai dengan pertanyaan-pertanyaan peneliti. Hasil analisis data merupakan temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk pola, tema, kecenderungan, dan motif

<sup>101</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "Produk dan Layanan Digital" Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

<sup>102</sup> Diana Yumanita, "*Bank Syariah: Gambaran Umum*", (Jakarta: Ascarya, 2005), 15.

yang muncul dari data. Disamping itu temuan dapat berupa penyajian kategori, sistem klasifikasi, dan tipologi.

### **1. Implementasi *Digital Banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1**

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti pada BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 implementasi *digital banking* sudah diterapkan disana. Karena persaingan pada dunia perbankan saat ini yang semakin pesat membuat bank syariah ini menerapkan *digital banking* supaya tidak kalah dengan bank konvensional. Dengan menerapkan *digital banking* perbankan syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Bank menyediakan layanan *digital banking* bagi nasabah yaitu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat bertransaksi dalam kehidupan sehari-hari. *Financial Tecnology (FinTech)* merupakan layanan keuangan berbasis digital, penyebutan ini digunakan untuk menyebutkan suatu inovasi dibidang jasa finansial melalui media digital. Sehingga perbankan memfasilitasi proses transaksi keuangan tersebut dengan layanannya yaitu *digital banking*. Dengan begitu diharapkan lebih aman, praktis, modern, efektif, dan efisien. BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital.<sup>103</sup> Adapun layanan yang disediakan dalam bentuk digital adalah:

---

<sup>103</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "Produk dan Layanan digital," Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

a. *BSI Mobile*

Layanan yang disediakan bank BSI untuk memudahkan nasabah bertransaksi, beribadah, dan berbagi melalui beragam fitur dalam suatu aplikasi. Yang bisa diakses 24 jam dan membuat segalanya menjadi lebih seimbang secara finansial, spiritual, dan sosial.

b. BSI OTO melalui *BSI Mobile*

Pembiayaan BSI OTO merupakan pembiayaan dari BSI untuk memenuhi kebutuhan kepemilikan kendaraan nasabah. Pembiayaan BSI OTO menggunakan akad murabahah dengan skema jual beli sesuai syariah.

c. BSI Aisyah

Aisyah adalah asisten Interaktif BSI yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari BSI.

d. Solusi Emas

Layanan kepemilikan emas melalui *BSI Mobile* dengan pembelian emas mulai dari Rp 50.000 anda bisa beli, transfer, jual serta tarik fisik emas dan gadai emas *online* dengan mudah dan aman tanpa perlu datang ke cabang.

e. BSI JadiBerkah.id

Layanan untuk zakat, infaq, shodaqoh dan waqaf. Berbagai pilihan program ziswaf dapat ditemukan pada platform [jadiberkah.id](http://jadiberkah.id).

f. BSI ATM CRM

BSI ATM CRM atau ATM setor tunai merupakan ATM untuk melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, transfer antar bank serta transaksi pembayaran atau pembelian bagi semua nasabah BSI. Fungsinya yaitu, setor tunai, tarik tunai, transfer antar rekening BSI, transfer antar bank, pembayaran/pembelian, cek saldo.

g. BSI *Merchant Business*

EDC BSI merupakan layanan yang disediakan BSI kepada nasabah yang memiliki usaha untuk memberikan kemudahan transaksi pembayaran kartu ATM Debit kepada pelanggannya.

h. BSI *Cardless Withdrawal*

Layanan yang disediakan untuk nasabah supaya praktis dalam melakukan penarikan tunai tanpa kartu. Melalui BSI *Mobile*, tarik tunai bisa dilakukan diseluruh ATM BSI dan Indomaret.

i. BSI QRIS

Layanan yang disediakan bank untuk nasabah bertransaksi dengan scan kode QR *code* yang menggunakan metode QR code dari Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR *code* menjadi lebih mudah, cepat dan terjaga keamanannya.

j. Buka Rekening *Online*

Layanan yang disediakan bank untuk nasabah dalam pembukaan rekening secara *online* melalui BSI *Mobile* tanpa harus datang ke cabang.

k. *BSI Net*

Layanan yang diberikan bank kepada nasabah untuk bertransaksi bisnis lebih mudah melalui *BSI Net* kapanpun dan dimanapun. Berbagai kemudahan bertransaksi seperti melakukan transfer secara masal dan monitoring transaksi bisa dilakukan melalui *BSI Net*.

l. *Mitraguna Online Via BSI Mobile*

Layanan ini merupakan layanan yang disediakan bank untuk nasabah untuk pembiayaan secara *online* yang dapat digunakan untuk ragam kebutuhan (*mitraguna*) yang halal, dengan sumber pembayaran dari gaji/pendapatan pegawai tetap dan tanpa menggunakan angunan.

m. *BSI Debit Card*

*BSI Debit Card* merupakan kartu ATM dari BSI yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM dan EDC di jaringan GPN dan Internasional (*visa*).

n. *BSI Debit OTP*

*BSI Debit OTP* merupakan layanan transaksi berbasis kartu *debit* yang menggunakan kode *OTP* sebagai *Pin* dalam setiap penggunaan transaksinya.

o. *Deposit Mobile*

Layanan yang disediakan bank untuk nasabah untuk memudahkan dalam pengolaan dana secara aman, terjamin, dan secara

syariah melalui *BSI Mobile*. Pembukaan deposit *mobile* hanya dapat ditutup dan dirubah jenis ARO melalui *mobile banking*.

p. Griya Hasanah *Online*

Pembiayaan BSI Griya Hasanah *Online Top Up* merupakan pembiayaan dari PT. BSI dalam bentuk penambahan pembiayaan dari pembiayaan eksisting BSI untuk tujuan konsumtif nasabah.

q. *E-mas BSI Mobile*

Fitur *e-mas* merupakan produk layanan digital yang disediakan BSI dimana saldo kepemilikan emas milik nasabah berupa gram emas yang disimpan melalui/menggunakan *BSI Mobile*.

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan layanan *digital banking* yang paling diminati nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 adalah *BSI mobile*. Adapun dari hasil wawancara mengenai layanan *digital banking* yang paling diminati nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yang dijelaskan oleh saudari Karin sebagai *Customer Service*, bahwa :

“Kebanyakan nasabah disini menggunakan layanan *BSI mobile*. Karena banyak fitur-fitur yang disediakan didalamnya untuk nasabah yang memudahkan nasabah bertransaksi serta mendapatkan informasi-informasi tentang BSI. Hal tersebut kebanyakan yang menjadi alasan meningkatnya minat nasabah disini untuk menggunakan *BSI Mobile*”.<sup>104</sup>

Seperti halnya yang dijelaskan oleh saudara Dhany sebagai *Office Staff* (OS) di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

“Nasabah yang membuka rekening di BSI sini akan diarahkan untuk membuat rekening melalui *online* supaya mengenalkan kepada nasabah bahwa bank BSI juga tidak kalah dengan bank

<sup>104</sup> Karina Danariyanti, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. 24 November 2022.

konvensional layanan *digital banking*nya. Sehingga diharapkan jumlah nasabah disini meningkat”.<sup>105</sup>

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan *digital banking* memberi peluang untuk bank meningkatkan jumlah minat masyarakat untuk menjadi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Bank akan menunjukkan kepada masyarakat bahwa layanan *digital banking* yang diberikan tidak kalah dengan bank konvensional.

Bukti fisik berkenaan dengan penampilan fasilitas layanan BSI *Mobile* yang disediakan BSI untuk dapat diakses nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Layanan berbasis digital yang terangkum dalam aplikasi BSI *mobile* Adapun inovasi layanan yang diberikan bank BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 adalah sebagai berikut:

Adapun fitur-fitur yang disediakan Bank Syariah Indonesia (BSI)<sup>106</sup> untuk nasabah yaitu sebagai berikut:

#### 1) Pembukaan Rekening *Online*

Aplikasi pembukaan rekening *online* bisa dilakukan pada aplikasi BSI *Mobile* yang bisa dilakukan oleh nasabah sendiri. Dan pembuatan rekening *online* tersebut tidak perlu datang ke bank cukup menggunakan BSI *Mobile*. Pembukaan rekening secara *online* tersebut

---

<sup>105</sup> Dhany Brian, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 24 November 2022.

<sup>106</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), “Produk dan Layanan digital,” Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

memudahkan nasabah karena bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun tanpa harus datang ke bank.

Berikut langkah-langkah membuka rekening secara *online* lewat *BSI Mobile*:

- a) Unduh aplikasi *BSI Mobile* pada *Google Playstore*
  - b) Buka aplikasi *BSI Mobile*, klik buka, pada layar sebelah kiri akan muncul fitur-fitur yang disediakan untuk nasabah.
  - c) Pilih buka rekening, lanjut pilih jenis tabungan sesuai kebutuhan. Ada 5 pilihan tabungan yaitu : tabungan haji Indonesia, Tabungan *easy* mudharabah, tabungan *easy* wadiah, tabungan *autosave*, dan deposito.
  - d) Selanjutnya unggah foto e-KTP, selfi dengan KTP, NPWP jika punya, dan tanda tangan.
  - e) Kemudian isi data diri sesuai yang tertera pada KTP
  - f) Lakukan verifikasi *BSI Mobile* melalui *vidio call*
  - g) Tahap akhir yaitu melakukan transfer setoran awal sesuai besaran dari jenis tabungan BSI.
  - h) *BSI Mobile* siap digunakan
- 2) Pengecekan Saldo Rekening

Fitur ini disediakan pada aplikasi *BSI Mobile* untuk memudahkan nasabah mengecek saldo rekening BSI miliknya tanpa perlu ke bank atau ATM. Selain mengecek saldo nasabah juga bisa mendapatkan informasi melalui *BSI Mobile* tentang BSI. Informasi



selain jumlah saldo rekening tersebut antara lain: mutasi rekening, portofolio, sampai daftar transaksi terjadwal.

### 3) Transfer Dana

Pada aplikasi BSI *Mobile* terdapat fitur yang disediakan nasabah bertransaksi atau kirim dana. Fitur ini disediakan untuk memudahkan nasabah BSI melakukan transfer dana tanpa harus ke bank atau ATM. Fitur BSI *Mobile* dilakukan secara *online* dalam 24 jam *nonstop*. Sehingga nasabah bisa melakukan transfer dana kapanpun dan dimanapun. Namun penggunaan BSI *Mobile* membutuhkan jaringan internet yang stabil dan lancar agar proses transaksi tidak terkendala.

### 4) Pembelian

Fitur ini disediakan untuk nasabah melakukan pembelian keperluan sehari-hari seperti pulsa atau paket data juga dapat dilakukan dengan fitur pembelian BSI *Mobile*. Selain pulsa dan paket data, anda juga dapat melakukan pembelian token listrik dan berbagai keperluan lainnya kapanpun saat dibutuhkan.

### 5) Pembayaran

Fitur yang disediakan untuk nasabah pada BSI *Mobile* digunakan untuk pembayaran kebutuhan sehari-hari. Pembayaran yang bisa dilakukan pada BSI *Mobile* yaitu: tagihan listrik, iuran BPJS, biaya pendidikan, transaksi *e-commerce*, dan berbagai pembayaran lainnya.

6) QRIS

QRIS atau *Quiq Response Indonesian Standard* merupakan kode QR yang dikeluarkan Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia untuk layanan pembayaran di Indonesia. Fitur ini mempercepat proses pembayaran hanya dengan scan kode QR yang tertera.

7) *E-mas*

*E-mas* untuk nasabah membeli emas secara *online*. Jumlah minimal pembelian emas pada fitur ini adalah 0,05 gram dan batas maksimalnya Rp100 juta per hari. Tidak hanya membeli emas saja nasabah juga dapat melakukan penjualan dan penarikan fisik emas yang telah dibeli sebelumnya. Penarikan tabungan *E-mas* menjadi emas fisik dapat dilakukan dengan pecahan mulai dari 2 gram hingga 100 gram.

8) Tarik Tunai

Apabila nasabah lupa membawa kartu ATM dan ingin melakukan tarik tunai aplikasi *BSI Mobile* bisa tarik tunai tanpa kartu. Jumlah penarikan dana mulai dari Rp 50.000 hingga Rp500.000 setiap harinya.

9) Layanan Islami

Selain layanan keuangan *BSI Mobile* juga memfasilitasi fitur layanan islami pada aplikasinya. Pada fitur ini nasabah dapat membaca Asmaul, belajar tentang keuangan berbasis syariah, juz Ammah, serta layanan pengingat waktu sholat dan arah kiblat.

## 10) Berbagi

Fitur ini disediakan untuk nasabah menyalurkan infaq, zakat, dan wakaf secara mudah kapan saja melalui aplikasi *BSI Mobile*. fitur berbagi ini juga dapat digunakan untuk menghitung besaran zakat yang harus dikeluarkan dari pendapatan nasabah.

Dalam implementasi *digital banking* pada BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dalam praktiknya ada aspek yang diterapkan supaya implementasi *digital banking* berjalan efektif.

### a. Perencanaan

Perencanaan dalam implementasi adalah rencana strategis, menguraikan langkah yang harus diambil tim saat mencapai tujuannya. Rencana ini menggabungkan strategi, proses, dan tindakan serta akan mencakup semua bagian dalam perbankan mulai cakupan hingga anggaran dan masih banyak lagi.<sup>107</sup> Perencanaan ini sangat penting supaya tujuan bank BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 tercapai. Dari implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 apa rencana yang ingin dicapai dengan menyediakan layanan *digital banking*.

Seperti dari hasil wawancara mengenai implementasi *digital banking* yang dijelaskan oleh Dhany Brian selaku *Office Staff (OS)*.<sup>108</sup>

<sup>107</sup> Djadja Saefullah, *Implementasi*, (Bandung: Unpad, 2006), 30.

<sup>108</sup> Dhany Brian, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 13 Desember 2022

“Rencana dari implementasi *digital banking* disini yaitu untuk memudahkan nasabah disini bertransaksi serta untuk meningkatkan kualitas BSI serta rencana kedepan yang diinginkan dengan menerapkan *digital banking* yaitu untuk memudahkan nasabah disini dalam bertransaksi. Dengan penerapan *digital banking* ini masyarakat jadi tau kalau kualitas layanan BSI ini meningkat mengikuti perkembangan teknologi.”

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudara Vicontius Widiarso sebagai *Branch Office Service Manajer* (BOSM).

“Rencana yang diinginkan bank syariah ini dengan menerapkan *digital banking* yaitu untuk membantu masyarakat dalam bertransaksi tidak perlu ke ATM atau bank. Cukup dengan ponselnya dan bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun mereka berada. Jadi memudahkan nasabah ketika dia mau transaksi. Diharapkan dengan implementasi *digital banking* ini menjadikan bank terbaik dan kebanggaan di Indonesia”.<sup>109</sup>

Dari hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan untuk meningkatkan kualitas layanan pada BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Dengan implementasi *digital banking* juga meningkatkan minat masyarakat pasuruan untuk menjadi nasabah yang di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Serta rencana kedepannya dengan implementasi *digital banking* yaitu menjadikan bank kebanggaan dan terbaik di Indonesia.

<sup>109</sup> Vicontius Widiarso, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 13 Desember 2022.

b. Proses

Adapun aspek yang perlu diperhatikan dalam proses implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 untuk memperlancar pelaksanaan kegiatan-kegiatan operasional.<sup>110</sup>

Dari hasil wawancara peneliti dengan *Branch Office Service Manager* (BOSM) saudara Vicontius Widiarso mengatakan:

“Proses implementasi *digital banking* di BSI sini yaitu mulai dari nasabah buka buku tabungan kita arahkan secara online. Selanjutnya yaitu calon nasabah *aktivasi BSI Mobile* untuk memudahkannya dalam bertransaksi. Untuk yang terakhir *customer service* akan menjelaskan fitur-fitur layanan yang ada pada *BSI Mobile* dari cek saldo, pembiayaan, transfer dana, qris, layanan islami, dll. Hal ini tentunya dapat memudahkan dan memenuhi kebutuhan nasabah.

Hal ini selaras dengan apa yang disampaikan oleh saudara Dhany Brian selaku *Office Staff* (OS) BSI KCP Pasuruan Sudirman1.

“Proses penerapan *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ketika nasabah buka rekening atau buka tabungan disini itu langsung kita arahkan untuk mendaftar secara online. Nasabah *aktivasi BSI Mobile* dan selanjutnya nasabah dijelaskan apa saja fitur-fitur yang bisa digunakan pada *BSI Mobile*. fiturnya yaitu ada cek saldo, pembiayaan, transfer, dan lain-lain.”<sup>111</sup>

Adapun hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan saudari Karina Danarianti selaku *Customer Service* (CS) BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

“Proses implementasi *digital banking* yang dilakukan di BSI sini sudah sesuai sehingga minat masyarakat Pasuruan meningkat untuk menjadi nasabah disini. Setiap masyarakat yang ingin buka rekening disini langsung kita arahkan untuk

<sup>110</sup> Djadja Saefullah, *Implementasi*, (Bandung: Unpad,2006), 30.

<sup>111</sup> Dhany Brian, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 23 Desember 2022

*download* terlebih dahulu BSI *Mobile* dan melakukan aktivasi BSI *Mobile*. Selanjutnya saya sebagai *customer service* akan menjelaskan kepada nasabah tentang fitur-fitur yang ada pada BSI *Mobile*. Dengan begitu masyarakat mengetahui bahwa layanan bank syariah meningkat. Secara otomatis peningkatan minat nasabah untuk menggunakan *digital banking* meningkat. BSI juga terus berinovasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan bank, masyarakat akan lebih dimudahkan dalam memahami fitur layanan BSI *Mobile*. Setelah ini ada aplikasi baru yang lebih lengkap yang disediakan untuk nasabah. dan sekarang masih diuji coba pada karyawan disini”.<sup>112</sup>

Dapat disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwa dalam proses implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Pertama nasabah buka tabungan atau rekening, kedua aktivasi BSI *Mobile* dan ketiga memberikan penjelasan mengenai fitur BSI *Mobile* seperti yang sudah tertera pada penjelasan diatas seperti cek saldo, pembiayaan, transfer dana, qris, layanan islami, dll.

### c. *Outcome*

*Outcame* adalah hasil yang terjadi setelah pelaksanaan kegiatan. *Outcome* juga bisa diartikan dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan atau pelayanan suatu program.<sup>113</sup> Dijelaskan dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara Vicontious Widiarso Selaku *Branch Office Service Manager* (BOSM) BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

“Dampak dari implementasi *digital banking* yaitu jumlah nasabah akan semakin meningkat. Karena minat masyarakat

<sup>112</sup> Karina Danarianti, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 23 Desember 2022.

<sup>113</sup> Djadja Saefullah, *Implementasi*, (Bandung; Unpad,2006), 36.

akan semakin meningkat dengan meningkatnya kualitas layanan yang diberikan oleh bank. Peningkatan pelayanan ini dapat dilihat dari adanya kemudahan yang dirasakan nasabah dari keamanan, menghemat biaya dan waktu. Biaya operasional BSI juga dapat ditekan dengan adanya penerapan *digital banking* ini. Sehingga nantinya akan menjadikan BSI sebagai bank pilihan dan kebanggaan di Indonesia”.<sup>114</sup>

Adapun narasumber yang kedua saudara Dhany Brian sebagai *Office Staff* (OS) BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

“Dampak kedepannya dari implementasi *digital banking* di BSI ini jumlah minat nasabah menggunakan *digital banking* pada aplikasi BSI *Mobile* akan terus meningkat. Karena pada BSI *mobile* sudah disediakan fitur-fitur yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi, mencari informasi-informasi bank syariah, serta ada fitur islami didalamnya. Tidak hanya itu saja banyak promo-promo yang ditawarkan dengan menggunakan BSI *Mobile* sehingga banyak masyarakat yang tertarik dengan aplikasi tersebut dan masyarakat merasakan adanya kemudahan yang dirasakan nasabah dari keamanan, menghemat biaya dan waktu.”<sup>115</sup>

Adapun hasil wawancara dengan saudari Karina Danarianti *Customer Service* BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

“Implementasi atau penerapan *digital banking* di BSI ini pada bank ini minat masyarakat pasuruan untuk menjadi nasabah disini akan terus meningkat. serta apabila ada nasabah yang ingin membuka rekening disini langsung kita arahkan menggunakan layanan *digital banking* yaitu BSI *Mobile* untuk mendaftarkannya. sehingga nantinya minat nasabah akan semakin meningkat menggunakan layanan *digital banking* BSI dan nasabah akan merasakan yang namanya adanya kemudahan yang dirasakan nasabah dari keamanan, menghemat biaya dan waktu”.<sup>116</sup>

Dari pemaparan yang disampaikan oleh beberapa narasumber bisa disimpulkan bahwa dengan adanya implementasi

<sup>114</sup> Vicontius Widiarso, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 4 Januari 2022

<sup>115</sup> Dhany Brian, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 4 Januari 2022

<sup>116</sup> Karina Danarianti, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 4 Januari 2022

*digital banking* di BSI KCP Pauruan Sudirman 1 menghasilkan kepuasan yang dialami atau dirasakan oleh nasabah, seperti merasakan kemudahan dalam bertransaksi atau memenuhi kebutuhannya, keamanan ketika bertransaksi atau melakukan kegiatan yang sesuai dengan keinginannya, serta nasabah tentunya dengan adanya *digital banking* akan lebih menghemat biaya dan waktu yang semestinya hal tersebut sangat dirasakan oleh nasabah. Sehingga nasabah akan merasa tertarik dan akan kembali lagi menggunakan *digital banking* di BSI KCP Pauruan Sudirman 1. Selain itu, BSI juga akan lebih dipercaya dan dikenal dengan citra yang baik di masyarakat, maka kualitas atau mutu daripada BSI akan meningkat.

#### **.Dampak Implementasi *Digital Banking* bagi Nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1**

Dampak implementasi *digital banking* bagi nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 adalah sebagai berikut dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu dengan saudara Dwi mengatakan bahwa:

”Dampak yang saya rasakan dengan implemtasi *digital banking* pada BSI ini, saya sangat terbantu sekali. Terutama layanan *digital banking* yang sudah saya pakai saat ini yaitu BSI *Mobile*. Karena menurut saya layanan BSI *Mobile* ini praktis dan mudah diakses. Saya juga merasakan kemudahan ketika saya ingin memenuhi kebutuhan saya, pasalnya saya tidak harus datang ke bank yang membuat saya lebih hemat biaya dan waktu”<sup>117</sup>

<sup>117</sup> Dwi, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 4 Januari 2022.



Adapun hasil wawancara kedua yang dilakukan peneliti oleh saudari Haniatul Mahmudah sebagai berikut:

“Saya biasanya belanja *online*, menurut saya sangat menguntungkan sekali. Saya tidak perlu ke ATM atau bank untuk membayar belanja saya. Menghemat biaya juga kan dengan tidak mengeluarkan uang transportasi serta menghemat waktu saya juga tidak perlu mengantri lama-lama”.<sup>118</sup>

Pendapat lain juga disampaikan oleh saudara Nandrik nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1.

“Banyak manfaat yang saya dapat dari menggunakan BSI *Mobile* ini seperti yang saya lakukan tiap bulan yaitu transfer anak saya yang kuliah diluar kota, saya tidak perlu untuk ke bank untuk transfer. Tentunya hal tersebut menghebat biaya dan waktu saya”.<sup>119</sup>

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 implementasi *digital banking* memberikan manfaat yang cukup besar bagi nasabah yaitu praktis dan mudah diakses. Tidak hanya kalangan muda saja yang memakai layanan *digital banking* seperti BSI *Mobile* para orang tuapun juga sangat terbantu dengan diterapkannya *digital banking*. Para orang tua tidak perlu datang ke bank atau ATM untuk transfer anaknya diluar kota cukup *download* aplikasi BSI *Mobile* praktis sekali. Serta mudah diakses karena didalamnya menggunakan bahasa indonesia. Hal ini juga membuat nasabah menghemat biaya dan waktu maksudnya yaitu nasabah tidak perlu datang ke bank sehingga nasabah bisa menghemat biaya tanpa harus mengeluarkan uang transportasi ke bank. Serta menghemat waktu nasabah tidak perlu mengantri cukup melakukan transfer lewat BSI *Mobile*. Jadi inti dari dampak yang dirasakan nasabah dengan adanya *digital banking* yaitu nasabah tidak perlu datang lagi ke bank atau ATM untuk melakukan

<sup>118</sup> Haniatul Mahmudah, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 4 Januari 2022

<sup>119</sup> Nandrik, Wawancara, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1, 4 Januari 2022.

transaksi. Nasabah bisa melakukan transaksi secara mandiri melalui BSI *Mobile*.<sup>120</sup>

### C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan, perlu kiranya diadakan pembahasan temuan yang mana hasil dari analisis data yang dikaji dengan teori yang ada untuk mengetahui keterkaitan keduanya guna dalam menjawab fokus penelitian yang ada pada penelitian ini.

#### 1. Implementasi *Digital Banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

Berikut adalah analisa yang diperoleh mengenai implementasi *Digital Banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Dalam penerapannya terdapat beberapa aspek agar nantinya berjalan sesuai yang diharapkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis terhadap BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 implementasi *digital banking* menghasilkan beberapa aspek yaitu:

##### a. Perencanaan

Sebelum implementasi *digital banking* dilakukan pihak BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 sudah memikirkan matang-matang menguraikan langkah yang harus diambil tim untuk mencapai gol atau strategi bersama. Rencana yang diinginkan dengan adanya implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu untuk memudahkan nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dalam

<sup>120</sup> Dampak *Digital Banking*, Bank Syariah Indonesia, (Jakarta : Granmedia, 2019), 32.

bertransaksi. Karena dengan menggunakan layanan *digital banking* yang disediakan BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 seperti BSI *Mobile* nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM. Dengan begitu diharapkan nasabah menjadi terbantu dengan adanya *digital banking*.

Dengan adanya *digital banking* juga akan meningkatkan minat nasabah untuk menjadi nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. karena nasabah melihat kualitas layanan pada BSI KCP Pasuruan sudirman 1 yang terus meningkat. sehingga nantinya jumlah nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 akan terus meningkat dengan adanya implementasi *digital banking*. Untuk rencana kedepannya setelah implementasi *digital banking* sudah dilakukan dengan efektif dan efisien maka nantinya akan menjadikan BSI sebagai bank terbaik dan kebanggaan di Indonesia.

b. Proses

Adapun proses yang dilakukan pada implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1. Pertama nasabah buka tabungan atau rekening, nasabah ketika ingin membuka buku tabungan atau pembuatan buku rekening maka hal yang harus dilakukan yaitu mendownload di *plystore* atau *appstore* aplikasi BSI *Mobile* diprangkat android atau IOS yang tersambung ke internet. Kemudian buka aplikasi BSI mobile yang telah *terdownload*.<sup>121</sup>

---

<sup>121</sup> *Digital Banking*, BSI, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/info-nasabah>, bsi.co.id, diakses 10 Februari 2023 pukul 03.35, DB.com.

Kedua aktivasi BSI *Mobile* akan muncul konfirmasi dan registrasi, klik aktivasi. selanjutnya klik setuju, kemudian isi data diri (No.HP, No KTP, tanggal lahir, No rekenig). Setelah mengisi data diri muncul kode OTP dan nasabah harus verifikasi wajah. ketika muncul konfirmasi BSI *Mobile* klik selanjutnya. Selanjutnya nasabah menerima SMS verifikasi dan klik URL pada SMS tersebut untuk masuk kembali ke BSI *Mobile*. Langkah terakhir buat pin BSI *Mobile* baru dan buat kata sandi untuk log in BSI *Mobile*.<sup>122</sup>

Ketiga memberikan penjelasan mengenai fitur BSI *Mobile* seperti pengecekan saldo, fitur ini disediakan supaya nasabah dapat mengecek saldo rekening BSI miliknya tanpa perlu ke bank atau ATM. Selain mengecek saldo nasabah dapat juga melakukan pengecekan segala informasi transaksi rekeningnya. Nasabah juga dapat transfer dana atau kirim dana tanpa harus ke bank atau ATM dan bisa dilakukan nasabah dimanapun dan kapanpun.<sup>123</sup>

Adapun fitur pembayaran yang disediakan pada aplikasi BSI *Mobile* yang dapat digunakan untuk pembayaran kebutuhan sehari-hari. Tidak hanya itu saja QRIS dan E-mas juga disediakan pada BSI *Mobile*. Apabila nasabah lupa tidak membawa kartu ATM dan ingin melakukan tarik tunai nasabah bisa menggunakan aplikasi BSI *Mobile* untuk tarik tunai tanpa kartu. Selain menyediakan layanan keuangan

---

<sup>122</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "BSI Mobile," Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

<sup>123</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "Produk dan Layanan digital," Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

BSI mobile juga memiliki fitur layanan islami seperti juz ammah, layanan pengingat waktu sholat dan arah kiblat. Serta fitur berbagi yang memudahkan nasabah untuk menyalurkan infaq, waqaf, dan zakat.<sup>124</sup>

c. *Outcome*

Berdasarkan temuan yang dilakukan oleh penulis hasil dari implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu pertama, menghasilkan kepuasan yang dialami atau dirasakan oleh nasabah, seperti merasakan kemudahan dalam bertransaksi atau memenuhi kebutuhannya. Kedua, keamanan karena nasabah bisa mengecek saldo mereka kapanpun melalui *BSI Mobile*. Ketiga menghemat biaya dan waktu karena dengan adanya layanan *digital banking* ini nasabah tidak perlu pergi ke bank atau ATM ketika ingin bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu mengeluarkan uang transportasi untuk pergi ke bank. Nasabah juga tidak perlu antri lama di bank untuk melakukan transaksi sehingga bisa menghemat waktu. Dengan begitu BSI akan lebih dipercaya dan dikenal dengan citra yang baik di masyarakat, maka kualitas atau mutu daripada BSI akan meningkat.

---

<sup>124</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "BSI Mobile," Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

## 2. Dampak Implementasi *Digital Banking* bagi Nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

Implementasi *digital banking* bagi nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 memiliki pengaruh atau akibat yang cukup besar bagi nasabah. Karena dengan adanya layanan *digital banking* seperti BSI *Mobile* membuat nasabah tidak perlu datang lagi ke bank. Karena nasabah bisa melakukan transaksi secara mandiri melalui BSI *Mobile* tanpa harus pergi ke ATM atau bank sehingga lebih praktis dan mudah diakses. Tidak hanya kalangan muda saja yang memakai layanan *digital banking* seperti BSI *Mobile* para orang tuapun juga sangat terbantu dengan diterapkannya *digital banking*. Para orang tua tidak perlu datang ke bank atau ATM untuk transfer anaknya diluar kota cukup *download* aplikasi BSI *Mobile* praktis sekali. Serta mudah diakses karena didalamnya menggunakan bahasa indonesia. Hal ini juga membuat nasabah menghemat biaya dan waktu maksudnya yaitu nasabah tidak perlu datang ke bank sehingga nasabah bisa menghemat biaya tanpa harus mengeluarkan uang transportasi ke bank. Serta menghemat waktu nasabah tidak perlu mengantri cukup melakukan transfer lewat BSI *Mobile*. Jadi inti dari dampak bagi nasabah dengan adanya *digital banking* yaitu nasabah tidak perlu datang lagi ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi.<sup>125</sup>

<sup>125</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI), "Produk dan Layanan digital," Bsi.co.id, diakses 1 Februari 2021, <http://www.bankbsi.co.id/#>.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Implementasi *Digital Banking* dan Dampaknya bagi Nasabah (Studi Kasus Bank syariah Indonesi Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1). Kesimpulannya adalah sebagsai berikut:

1. Implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 memiliki beberapa aspek supaya dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Pertama perencanaan, BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 menerapkan *digital banking* yaitu untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Kedua proses, dalam implementasi *digital banking* BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 prosesnya yaitu mulai dari nasabah buka tabungan, aktivasi BSI *Mobile*, dan selanjutnya *Customer Service* menjelaskan fitur-fitur layanan BSI *Mobile*. Ketiga, *Outcame* dengan adanya *implementasi digital banking* yaitu nasabah merasakan kemudahan, keamanan, dan meghemat biaya serta waktu.
2. Dampak implementasi *digital banking* bagi nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 yaitu nasabah tidak perlu datang ke bank atau ATM kapanpun dan dimanapun. Dengan cara ini nasabah bisa lebih menghemat menghemat waktu dan biaya.

## B. Saran

Dari penelitian tersebut peneliti mencoba memberi saran atas pemahaman dari implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 sebagai berikut:

1. Untuk implementasi *digital banking* di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 hendaknya lebih ditingkatkan dan lebih menerapkan aspek yakni perencanaan, proses dan outcome atau hasil, supaya nasabah merasakan kemudahan, keamanan dan penghematan waktu serta biaya di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 lebih merata.
2. Bagi masyarakat yang belum menggunakan layanan *digital banking* sebaiknya dapat mengenal dan mengetahui manfaat *digital banking* karena dapat mempermudah mereka bertransaksi dan mengikuti perkembangan dunia digital saat ini. Bagi yang sudah menggunakan layanan *digital banking* diharapkan nasabah berhati-hati jangan sampai manfaat dari *digital banking* diambil alih oleh orang lain seperti kejahatan yang ada. dan sebisanya memanfaatkan layanan dengan sebaik-baiknya. Serta Bank Syariah Indonesia juga harus terus meningkatkan kualitas layanan *digital banking* supaya lebih diminati masyarakat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## DAFTAR PUSTAKA

- Akyuwen, Roberto. *Digital Banking Manfaat, Peluang, dan Tantangan*. Yogyakarta: Sekolah Pascasarjana UGM, 2020.
- Amalia, Indrik Reski. “Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi *Digital Banking* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo).” Skripsi, IAIN Palopo, 2019.
- Amalia, Wilda Riski. “Analisis Implementasi *Digital Banking* dalam Peningkatan Kualitas Layanan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.” Skripsi, IAIN Jember, 2021.
- Andrian, Lutfi. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui *Digital Banking* (Studi Kasus pada Bank Panin Dubai Syariah Malang).” Skripsi, UIN Sayyid Rahmatullah Tulungagung, 2022.
- Apriza, Mutiara. “Manfaat Penggunaan *Digital Banking* bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KC IPUH”. Skripsi, IAIN Bengkulu, 2010.
- Bank Syariah Indonesia, “Produk dan Layanan.” Bsi.co.id, 1 Februari 2021 <https://www.bankbsi.co.id/#>
- Binus University, *Sejarah dan Perkembangan Revolusi Industri*. Malang: Binus University, 2019  
Creswell, John W. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Dalimunthe, Syarif Nur Hanif. “Penggunaan Fasilitas E- *Digital Banking* dalam Menarik Minat Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia, KC Medan Balai Kota.” Skripsi, UIN Sumatera Utara, 2019.
- Devi, Anindia, “Apa itu Implementasi, Pengertian, Tujuan Dan Penerapannya.” Detik.com, 18 Juli 2022 <https://www.contohdetik.com/jabar/berita/d-6185222/apa-itu-implementasi-pengertian-tujuan-dan-contoh-penerapannya>.
- Djamal, *Paradikma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.  
Emi Susanti. “Inovasi *Digital Banking* dan Kinerja Perbankan di Indonesia.” Skripsi, UIN Sumatera Utara Medan, 2019.
- Fasa, Muhammad Iqbal “Penerapan Digital Banking Sebagai Customer Retention pada Masa Covid-19.” Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam, 9:39-54. Juli 2021.

Ikatan Bankir Indonesia (IBI) Dan Lembaga Sertifikasi *Profesi* Perbankan (LSPP), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat :PT.Gramdeia Pustaka Utama, 2014.

Jannah, Izma Faziun, “Pengaruh Penerapan *Digital Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh).” Skripsi,UIN Arpraniry, 2019.

Janna, Razatul , “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tehecnology* (UTAUT ) pada PT. Bank Syariah mandiri cabang banda aceh.” Skripsi: UIN Ar-raniry Banda Aceh, 2019.

KBBI, “Implementasi” <http://kbbi.web.id/implementasi.html>. (Diakses pada 22 januari, 2019). Lupiyodi Rahmbat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba, 2001.

Marlina. “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank”. *Jurnal Ilmiah Inovator*, 2018.

Masdalena. “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Generasi Milenial dalam Menggunakan Digital Banking pada Bank Syariah Indonesia.” Skripsi, IAIN Padangsidempuan, 2022.

Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung :PT Remaja Rosdakarya.

Otoritas Jasa Keuangan, *Penyelenggaraan Kantor Digital untuk Wujudkan Perbankan Digital di Indonesia*. Jakarta: OJK, 2017

Palupi, Retno.“Pengaruh Transaksi Digital Banking terhadap *FEE Based Income* pada Bank Umum Syariah Periode 2017- 2020.” Skripsi, UIN Raden Intan Lampung, 2022.

Rivai,Veithzal; Sofyan Basir; Sarwono Sudarto; Arifiandy Permata Veithzal. *Commercial Bank Management: Manajemen Perbankan Dari Teori Ke Praktik*, Edisi 1, Cetakan 1. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.

Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta, 2018

Sumarwan, Ujang, *Perilaku Konsumen*. Bogor:Ghalia Indonesia, 2011.

Supriyono, Maryanto. *Buku Pintar Perbankan*. Yogyakarta: Andi, 2011

Syarifuddi, Ryanaanda, Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia. Skripsi, Universitas Indonesia, 2014.

Tachjan, *Implementasi*. Bandung: Unpad, 2006.

Tim Penyusun IAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember:IAIN Jember, 2019

[www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Zakky, "Pengertian Implementasi Menurut para Ahli, KBBI Secara Umum." <https://www.zonareferensi.com/pengertian-abstrak/> (Diakseses 27 Agustus 2018).

Zahiruddin, Irman A. "*Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan.*" Jakarta: 2015

Zahiruddin, Irman A. "*Membangun Perbankan Profesional.*" Jakarta: 2015



**MATRIK PENELITIAN**

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<p>"Implementasi Digital Banking Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)"</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementasi</li> <li>2. Digital Banking</li> <li>3. Dampak</li> <li>4. Nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Internet Banking</li> <li>2. Phone Banking</li> <li>3. Mobile Banking</li> <li>4. SMS Banking</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sumber Data Primer:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Branch Office Service Manager (BOSM) BSI Pasuruan Sudirman 1</li> <li>b. Office Staff (OS) BSI Pasuruan Sudirman 1</li> <li>c. Customer Service BSI Pasuruan Sudirman 1</li> <li>d. Nasabah BSI Pasuruan Sudirman 1</li> </ol> </li> <li>2. Data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, laporan jurnal, dan lain-lain:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Dokumentasi</li> <li>b. Studi keputusan</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penelitian kualitatif dengan metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif.</li> <li>2. Jenis penelitian field Research (Penelitian Lapangan)</li> <li>3. Penentuan subjek/sumber data penelitian</li> <li>4. Teknik pengumpulan data               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>5. Teknik analisis data dengan menggunakan metode yaitu:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reduksi Data</li> <li>b. Penyajian Data</li> <li>c. Penarikan Kesimpulan dan Variabel</li> </ol> </li> <li>6. Keabsahan data menggunakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Triangulasi Sumber</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana implementasi digital banking di BSI Pasuruan Sudirman 1.</li> <li>2. Apa dampak digital banking bagi nasabah BSI Pasuruan Sudirman 1</li> </ol>

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Nama : Ima Maulidya  
Nim : E20191105  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam hasil penelitian tidak terdapat unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustakan.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya data tanpa paksaan dari siapapun.

Jember,

Saya yang menyatakan



Ima Maulidya

NIM E20191105

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



## PEDOMAN WAWANCARA

### Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?
2. Apa visi dan misi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?
3. Apa nilai budaya dan tujuan BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?
4. Bagaimana struktur organisasi BSI KCP Pasuruan Sudirman 1?
5. Apa saja produk dan jasa BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?

### A. Implementasi Digital Banking pada BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

1. Apa rencana yang diinginkan BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dengan menyediakan layanan digital banking ?
2. Bagaimana cara menerapkan layanan digital banking di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 ?
3. Bagaimana hasil dari implementasi digital banking di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1?
4. Siapa yang menjadi target dalam implementasi digital banking?
5. Apakah digital banking berdampak pada bank dan nasabah?

### Pertanyaan kepada nasabah

1. Apa pendapat anda terhadap aplikasi BSI mobile?
2. Kapan anda mulai menggunakan aplikasi BSI mobile ?
3. Mengapa anda tertarik menggunakan layanan BSI mobile ?
4. Siapa yang menawari anda untuk menggunakan layanan BSI mobile?
5. Dimana tempat anda mengetahui layanan digital BSI mobile?
6. Bagaimana yang anda rasakan dengan menggunakan layanan BSI mobile?

UIN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER





SURAT KETERANGAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Bank Syariah Indonesia KCP Pasuruan Sudirman Imenerangkan bahwa mahasiswi dengan data sebagai berikut :

Nama : Ima Maulidya  
Nim : E20191105  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian di BSI KCP Pasuruan Sudirman 1 dengan judul "Implementasi Digital Banking Dan Dampaknya Bagi Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana semestinya

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Pasuruan, 4 Januari 2023  
PT. Bank Syariah Indonesia  
KCP Pasuruan Sudirman 1





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

**SURAT KETERANGAN**

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ima Maulidya

NIM : E20191105

Semester : 8 (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 24 - 2 - 2023  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Hi NURUL SETIANINGRUM S.E. M.M.  
NIP 196905231998032001

KH



Dipindai dengan CamScanner

JEMBER



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-12.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/02/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ima Maulidya  
NIM : E20191105  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Implementasi digital banking dan dampaknya bagi nasabah (studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Pasuruan Sudirman 1)

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 21 Februari 2023  
An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Syahrul Mulyadi



CS Dipindai dengan CamScanner

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**JURNAL PENELITIAN**

**IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DAN DAMPAKNYA BAGI NASABAH  
(STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU  
PASURUAN SUDIRMAN 1)**

**LOKASI**

**BANK SYARIAH INDONESIA KCP PASURUAN SUDIRMAN 1**

NO	HARI/TANGGAL	INFORMAN	KETERANGAN	TANDA TANGAN
1.	Kamis 24 November 2022	Dhany Brian (OS)		
2.	Kamis 24 November 2022	Dhany Brian (OS)		
3.	Kamis 24 November 2022	Karina Danariyanti (CS)		
4.	Kamis 24 November 2022	Vicentius Widarso (BOSM)		
5.	Selasa 13 Desember 2022	Dhany Brian (OS)		
6.	Selasa 13 Desember 2022	Vicentius Widarso (BOSM)		
7.	Jum'at 23 Desember 2022	Dhany Brian (OS)		
8.	Jum'at 23 Desember 2022	Vicentius Widarso (BOSM)		
9.	Jum'at 23 Desember 2022	Karina Danariyanti (CS)		
10.	Jum'at 30 Desember 2022	Dhany Brian (OS)		
11.	Jum'at 30 Desember 2022	Karina Danariyanti (CS)		
12.	Jum'at 30 Desember 2022	Vicentius Widarso (BOSM)		
13.	Rabu 4 Januari 2023	Dhany Brian (OS)		

JEMBER

14.	Rabu 4 Januari 2023	Vicentius Widhanso (BESM)	
15.	Rabu 4 Januari 2023.	Karina Danariyanti (CS)	
16.	Rabu 4 Januari 2023	Haniatul Mahmudah (Masabah)	
17.	Rabu 4 Januari 2023	Hendrik (Masabah)	
18.	Rabu 4 Januari 2023.	Dwi Masabah.	

Pasuruan, 4 Januari 2023  
PT. Bank Syariah Indonesia  
KCP Pasuruan Sudirman 1

KH

JEMBER

## Dokumentasi



Wawancara dengan bapak Vicontius Widiarso (BOSM) KCP  
Pasuruan Sudirman 1

13 Desember 2022



Wawancara dengan bapak Dhany Brian (Office Staff) BSI KCP  
Pasuruan Sudirman 1

13 Desember 2022



wawancara dengan bapak Dhany Brian tentang followup nasabah yang belum aktif di BSI mobile ( 30 Desember 2022)



Wawancara dengan bapak Dwi (Nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman 1)

4 Januari 2023

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## Dokumentasi Pamflet Layanan Digital Banking BSI KCP Pasuruan Sudirman 1

**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

BSI Mobile  
**Kemudahan bertransaksi & keberkahan dalam genggamannya**

Dilengkapi Fitur Unggulan:

- Buka Rekening Online
- Transaksi QRIS
- Top Up eWallet
- Fitur e-mas
- Fitur Berbagi

www.bankbsi.co.id  
Bank Syariah Indonesia Call 159543

**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

BSI Mobile  
**Yuk Daftar Jadi Merchant QRIS BSI**

Transaksi jadi cepat, mudah dan aman

#ayodaftarQRIS

**QRIS 12 JUTA MERCHANT**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



**BIODATA PENULIS**

Nama : Ima Maulidya  
Jenis kelamin : Perempuan  
Tempat tanggal lahir : Sidoarjo, 04 Juni 2001  
Alamat : Ds.Jatikalang, Dsn.Jati krajan, RT.03/RW.02,  
Kec.Prambon, Kab.Sidoarjo.  
Agama : Islam  
No.Tlp : 081703770938  
Email : [maulidyaima7@gmail.com](mailto:maulidyaima7@gmail.com)  
Riwayat pendidikan  
MI/SD : MI Roudlotul Ulum (2007-2013)  
SMP : SMPN 1 Prambon (2013-2016)  
SMA : SMAN 1 Mojosari (2016-2019)  
Perguruan tinggi : UIN KHAS JEMBER (2019-2023)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER