

**ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI  
PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**

Oleh:  
**J E M B E R**  
Efi Permatasari  
NIM: E20171060

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
APRIL 2024**

**ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI  
PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Oleh:  
J E M B E R  
Efi Permatasari  
NIM: E20171060

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
APRIL 2024**

**ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI  
PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri  
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Efi Permatasari

NIM: E20171060

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

J E M B E R  
Disetujui Pembimbing:



**Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM.**  
NIP. 196905231998032001

# ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER

## SKRIPSI

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

Hari: Jumat  
Tanggal: 5 April 2024

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I., M.S.I.  
NIP. 197608122008011015

Udik Mashudi, S.E., M.M.  
NIP. 7005106

Anggota:

1. Dr. H. Fauzan S.Pd., M<sub>Si</sub>E M B E R
2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM.



## MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: “Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”. (QS. Al-Insyirah: 5-6)<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup>Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), 5-6.

## PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyang dan Baginda Rasul Nabi Muhammad SAW, semoga skripsi ini dapat Ridho di sisi-Nya. Sebagai tanda terima kasih, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Hermawan dan Ibu Yatima yang tidak henti-hentinya mendoakan, dan memberikan motivasi ketika mulai putus asa serta selalu mendukung dari awal kuliah hingga sampai ditahap ini.
2. Adikku tercinta Else Salsabila serta seluruh keluargaku yang selalu memberi semangat.
3. Seluruh guru ngaji, guru sekolah, dan dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
4. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, terima kasih telah memberikan kesempatan menuntut ilmu.
5. Rekan-rekan Perbankan Syariah 2 angkatan 2017 yang saling memberikan dukungan dan saling memotivasi dalam menyelesaikan tugas akhir.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah SWT Tuhan Semesta Alam. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Baginda Rasul kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Sungguh atas nikmat dan anugerah-Nya, proses pelaksanaan dan penyelesaian skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dapat diselesaikan dengan baik. Sehingga dapat terselesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER”**

Terselesaikannya skripsi ini berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak yang terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyadari dan menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember beserta staffnya.
3. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun melaksanakan hasil studi selama di bangku perkuliahan.

4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, mencurahkan pikiran, mengarahkan, serta memberikan bimbingan dalam menyusun skripsi ini.
5. Prof Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan kesempatan kepada penyusun melaksanakan hasil studi selama di bangku perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, khususnya yang telah memberikan ilmu mulai semester satu hingga penyelesaian skripsi ini.
7. Seluruh jajaran karyawan Bank BRI KC Jember yang telah berkenan berpartisipasi dalam memberikan informasi yang dibutuhkan, sehingga dapat membantu penyelesaian penelitian ini.
8. Semua pihak yang telah membantu penulisan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca demi kesempurnaan skripsi di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan terutama penulis sendiri.

Jember, 2 November 2023  
Penulis,

**EFI PERMATASARI**  
**E20171060**



## ABSTRAK

**Efi Permatasari, Nurul Setianingrum.** *Analisis Perspektif Bank Terhadap Digitalisasi Perbankan Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.*

Digitalisasi menjadi tantangan baru bagi industri perbankan. Kondisi ini menuntut perbankan untuk melakukan transformasi ke sistem digital guna memenuhi kebutuhan nasabah yang ingin serba cepat, mudah, dan aman. Setiap perbankan punya cara sendiri dalam berinovasi dan menciptakan produk berbasis digital untuk mencapai kepuasan nasabah.

Fokus penelitian yang diteliti pada skripsi ini adalah Bagaimana perspektif bank terhadap digitalisasi perbankan itu sendiri serta perilaku perbankan terhadap digitalisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana perspektif dan perilaku perbankan terhadap digitalisasi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Metode pengumpulan data dengan observasi, interview, dan dokumentasi. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball. Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Lokasi penelitian ini pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.

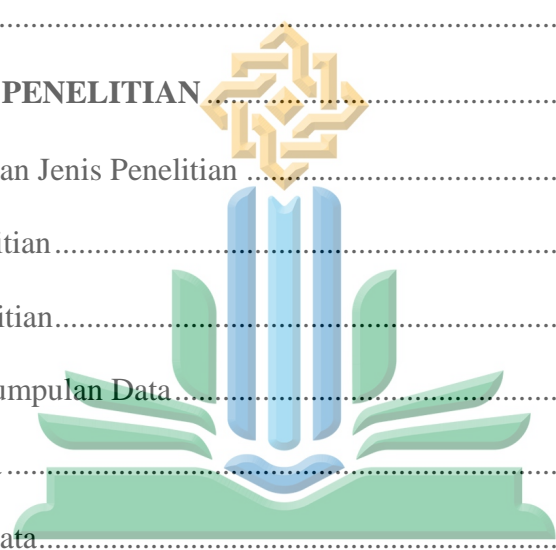
Penelitian ini dapat menyimpulkan bahwa 1. Bank BRI KC Jember mendeskripsikan digitalisasi perbankan sebagai layanan digital milik bank yang mempermudah nasabah dalam bertransaksi secara mandiri tanpa batas waktu. Manfaat digitalisasi bagi perbankan dan bagi nasabah diantaranya: menambah fee based income, pembukuan lebih tersistem, efisiensi biaya operasional, mempermudah marketing dan penjualan, kepuasan nasabah, skill bertambah, nasabah lebih efisien dalam waktu, tenaga, dan biaya. 2. Perilaku Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi cukup agresif sehingga menghasilkan jangkauan pasar yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan daya saing perbankan.

**Kata kunci:** perspektif, digitalisasi perbankan

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</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>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	8

<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>9</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Kajian Teori .....	19
1. Perspektif .....	19
2. Digitalisasi Perbankan.....	20
3. Perilaku .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian.....	41
C. Subjek Penelitian.....	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Analisis Data .....	44
F. Keabsahan Data.....	45
G. Tahap-tahap Penelitian.....	47
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....</b>	<b>50</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	50
1. Digitalisasi Bank BRI .....	50
2. Visi dan Misi Bank BRI.....	52
3. Struktur Organisasi BRI Kantor Cabang Jember .....	52



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

B. Penyajian Data dan Analisis.....	58
1. Perspektif Bank BRI Kantor Cabang Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan.....	58
2. Perilaku Bank BRI Kantor Cabang Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan.....	64
C. Pembahasan Temuan.....	68
1. Perspektif Bank BRI Kantor Cabang Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan.....	68
2. Perilaku Bank BRI Kantor Cabang Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan.....	74
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>81</b>
A. Kesimpulan .....	81
B. Saran-saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>83</b>

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Pedoman Wawancara
4. Permohonan Ijin Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi Penelitian
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan
10. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Smartphone dan Internet di Indonesia .....	2
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BRI KC Jember.....	47



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Revolusi industri 4.0 telah memicu perkembangan teknologi digital yang signifikan. Di Indonesia, perkembangan digitalisasi telah mengubah perilaku masyarakat, terutama dalam ketergantungan pada internet dan smartphone. Salah satu dampak signifikan dari perkembangan teknologi digital adalah perubahan pola transaksi perbankan. Dahulu, nasabah harus mengunjungi kantor atau cabang bank untuk melakukan transaksi layanan keuangan. Namun, dengan adopsi teknologi seperti smartphone dan internet, nasabah dapat mengakses layanan keuangan dari mana saja dan kapan saja. Hal ini telah mendorong munculnya inovasi produk dan layanan perbankan berbasis digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah.<sup>2</sup>

Digitalisasi telah menjadi trend dalam industri perbankan sebagai modal bersaing dengan bank lain. Kebutuhan nasabah yang semakin menuntut layanan yang cepat, mudah, dan dapat diakses secara mandiri telah mendorong industri perbankan untuk mengikuti trend transaksi digital. Fenomena seperti *cashless payment*, *branchless banking*, dan layanan perbankan berbasis internet semakin meningkat di Indonesia. Pertumbuhan penggunaan internet dan smartphone menjadi indikator penting bagi

---

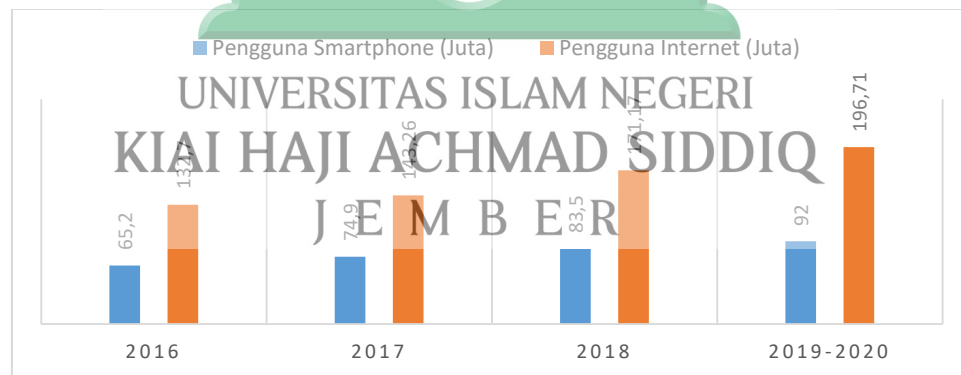
<sup>2</sup> Salmah dan Andreas Murti, "Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan", *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, 6 (Desember 2020), 145-156.



perbankan dalam mengembangkan dan meningkatkan produk dan layanan berbasis digital.<sup>3</sup>

Penggunaan smartphone dan internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016, pengguna smartphone mencapai 65,2 juta, meningkat menjadi 74,9 juta pada tahun 2017, 83,5 juta pada tahun 2018, dan mencapai 92 juta pada tahun 2019-2020. Demikian pula, pengguna internet juga terus meningkat setiap tahunnya. Pada tahun 2016, jumlah pengguna internet mencapai 132,7 juta dan meningkat menjadi 143,26 juta pada tahun 2017. Jumlah tersebut terus bertambah menjadi 171,17 juta pada tahun 2018, dan mencapai 196,71 juta pada tahun 2019-2020.<sup>4</sup>

Gambar 1.1: Jumlah Pengguna Smartphone dan Pengguna Internet di Indonesia



Sumber: databoks dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2016-2020

<sup>3</sup> Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ilmiah Inovator*, (Maret, 2018), 14-15.

<sup>4</sup> Databoks dan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2016-2020.

Firman Allah pada QS. Al-Maidah ayat 6:

مَا يُرِيدُ اللَّهُ لِيَجْعَلَ عَلَيْكُمْ مِنْ حَرَجٍ وَلَكِنْ يُرِيدُ لِيُطَهِّرَكُمْ وَلِيُتِمَّ نِعْمَتَهُ  
عَلَيْكُمْ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿٦﴾

Artinya: Allah tidak hendak menyulitkan kamu, tetapi Dia hendak membersihkan kamu dan menyempurnakan nikmat-Nya bagimu, supaya kamu bersyukur.<sup>5</sup>

Ayat di atas mencerminkan bahwa Islam mendorong umatnya untuk berinovasi, maju, dan modern. Oleh karena itu, dalam konteks digitalisasi perbankan saat ini, Islam memperbolehkan dan bahkan mendorong umatnya untuk memanfaatkan inovasi teknologi demi kemajuan ekonomi dan perubahan pola hidup yang lebih praktis.<sup>6</sup>

Persaingan dalam industri perbankan semakin ketat, terutama dalam hal penyediaan layanan jasa. Banyak bank berlomba-lomba menghadirkan inovasi layanan berbasis digital sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti E-Banking (*Electronic Banking*), ATM (*Automatic Teller Machine*), mesin EDC (*Electronic Data Capture*), uang elektronik, dan lainnya. Digitalisasi telah menjadi strategi bagi bank untuk mendapatkan keuntungan melalui transaksi jasa perbankan. Meskipun keuntungan dari jasa-jasa bank relatif kecil, namun lebih pasti dan risikonya lebih rendah dibandingkan dengan kredit.

<sup>5</sup> Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Surabaya: Nur Ilmu, 2017), 6.

<sup>6</sup> Siti Bunga Fatimah dan Achsanida Hendratmi, "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4 (April, 2020), 798-799.

Keuntungan dari jasa perbankan juga memiliki peran besar dalam memperlancar transaksi keuangan.<sup>7</sup>

Bank BRI merupakan salah satu contoh bank yang melakukan transformasi digital. Bank BRI telah memulai langkah digitalisasi sejak tahun 2006 dengan menciptakan *BRI Credit Cards*, *self-service banking*, hingga hadirnya *BRI Digital Saving*. Dukungan terhadap perkembangan teknologi telah memungkinkan Bank BRI untuk terus menghadirkan inovasi dan layanan baru guna memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Pada tahun 2020, transaksi digital di Bank BRI tumbuh mencapai 17,5%, yang berasal dari berbagai saluran seperti *mobile banking*, *internet banking*, EDC, ATM, dan agen BRILink.<sup>8</sup>

Perkembangan digitalisasi Bank BRI tidak lepas dari perubahan perspektif dan perilaku internal bank dalam menghadapi era digital. Perubahan pola pikir dan perilaku Bank BRI menjadi kunci penting dalam menyesuaikan diri dengan perilaku masyarakat yang cenderung lebih memilih transaksi digital.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Irfan Nur Falah dan Aam Slamet Rusydiana, "Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif", *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*, 11 (Mei, 2019), 56-59.

<sup>8</sup> Annual report PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2020.

<sup>9</sup> Infobanknews, Diakses Pada 11 Oktober 2021.

Objek penelitian yang dipilih adalah Bank BRI KC Jember. Bank ini dipilih karena memiliki sistem digitalisasi yang baik, yang tercermin dari pergeseran perilaku masyarakat dari transaksi manual ke digital.

“Salah satu digitalisasi di Bank BRI KC Jember saat ini yaitu adanya digital saving. Dengan ini, calon nasabah yang ingin membuka rekening tidak perlu datang ke kantor, cukup memanfaatkan internet yang ada dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan. Pembukaan rekening secara digital juga dapat dilakukan melalui aplikasi BRImo milik Bank BRI.”<sup>10</sup>

Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana perspektif dan perilaku Bank BRI terhadap digitalisasi sehingga dapat menarik minat masyarakat beralih ke sistem digital. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER”.

## **B. Fokus Penelitian**

1. Bagaimana perspektif bank terhadap digitalisasi pada Bank BRI KC Jember?
2. Bagaimana perilaku Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi perbankan?

---

<sup>10</sup>Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani Selaku Supervisor Layanan Operasional Pada Tanggal 28 Januari 2021.

### C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui perspektif Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi perbankan.
2. Untuk mengetahui perilaku Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi perbankan.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Manfaat tersebut diantaranya:

1. Teoritis
  - a) Menambah pengetahuan dalam memahami digitalisasi perbankan.
  - b) Menjadi referensi untuk penelitian berikutnya dalam bidang yang sama.
2. Praktis
  - a) Memberikan pemahaman tentang pentingnya perspektif bank terhadap digitalisasi perbankan.
  - b) Hasil penelitian dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti.
  - c) Bagi tenaga pendidik dan mahasiswa, penelitian ini menjadi bahan kajian di bidang ekonomi.
  - d) Bagi institusi, hasil penelitian ini diharapkan menjadi *khazanah* baru bagi perpustakaan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya keilmuan dalam bidang ekonomi.

## E. Definisi Istilah

1. Perspektif adalah sudut pandang terhadap suatu masalah yang terjadi, atau sudut pandang tertentu yang digunakan dalam melihat suatu fenomena.<sup>11</sup>
2. Digitalisasi Perbankan adalah produk dan layanan digital milik perbankan yang dapat diakses nasabah secara mandiri.<sup>12</sup>

Dari definisi istilah di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya perspektif terhadap suatu fenomena yang terjadi saat ini khususnya di dunia perbankan yakni tentang digitalisasi perbankan sangat berpengaruh terhadap daya saing perbankan yang saling berlomba-lomba untuk menciptakan dan mengembangkan layanan digital untuk menarik nasabah yang ingin bertransaksi dengan mudah, cepat, dan aman. Oleh sebab itu, perbankan perlu merubah sudut pandang mereka lebih ke arah digital agar bisa bersaing dengan perbankan yang lainnya.

## F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

<sup>11</sup>Hasrullah, *Beragam Perspektif Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Prenada Media, 2017), 6.

<sup>12</sup>Otoritas Jasa Keuangan 2016 tentang Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum, Diakses Pada Hari Jumat 20 November 2020.

Bab II kajian kepustakaan, yang berisi tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Bab III metode penelitian, yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis pendekatan, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV hasil penelitian, yang berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyajian data serta analisis dan pembahasan temuan.

Bab V kesimpulan dan saran, yang berisi kesimpulan dari penelitian dan saran untuk pengembangan selanjutnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (artikel, skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya).

Adapun beberapa hasil kajian atau penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

- a) Siti Bunga Fatimah dan Achsanika Hendratmi yang berjudul “Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perkembangan Teknologi”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perspektif BSM pada fenomena sistem perbankan digital di tengah persaingan dan perubahan teknologi dengan analisis manfaat, efek, kendala, dan strategi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif studi kasus tunggal. Pengumpulan data melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan yang mewakili BSM untuk menggambarkan perspektif BSM tentang fenomena sistem perbankan digital yang terjadi disana. Selain BSM, peneliti juga mewawancarai bank lain untuk meningkatkan laporan peneliti.



Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa BSM memiliki perilaku yang kurang agresif dalam menerapkan sistem perbankan digital sehingga menghasilkan jangkauan pasar yang lebih rendah yang dapat mengurangi daya saing mereka.<sup>13</sup>

- b) Soekma Adi Darmawan yang berjudul “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas (Studi Kasus di PT. Bank Bukopin, Tbk)”.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh digitalisasi perbankan melalui *Self-Service Technology* (SST) terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *purposive sampling* dan analisis faktor eksploratori untuk mengetahui faktor apa saja dari layanan *Self-Service Technology* (SST) yang memiliki pengaruh kuat terhadap perilaku nasabah prioritas di PT. Bank Bukopin, Tbk.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *Self-Service Technology* (SST) seperti *Authomatic Teller Machine* (ATM), *sms banking*, *internet banking*, dan *mobile banking* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku nasabah prioritas.<sup>14</sup>

<sup>13</sup>Siti Bunga Fatimah dan Achsanika Hendratmi, “Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi”, *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4 (April, 2020), 795-813.

<sup>14</sup>Soekma Adie Darmawan, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self-Service Technology* (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas”, *Sinergitas Quadruple Helix*, (2020), 572-578.

- c) Annisa Indah Mutiasari yang berjudul “Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital”.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perkembangan layanan industri perbankan digital di Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti literatur, berita, wawancara, dan pengamatan langsung terhadap fenomena yang terjadi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perkembangan industri perbankan di era digital memiliki tantangan diantaranya persaingan dengan perusahaan teknologi keuangan.<sup>15</sup>

- d) Salmah dan Andreas Murti yang berjudul “Dampak Digitalisasi Terhadap Peran *Front Office* dalam Bisnis Perbankan”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis dampak digitalisasi perbankan terhadap peran *front office* yaitu *Teller* dan *Customer Service* dalam bisnis perbankan di kota Bogor.

Metode yang digunakan adalah statistik deskriptif serta deskriptif survey. Untuk mengumpulkan data dari *stakeholder* dan pimpinan cabang dua bank BUMN di kota Bogor melalui penyebaran kuesioner dan wawancara kepada para narasumber.

---

<sup>15</sup>Annisa Indah Mutiasari, “Perkembangan Industri Perkembangan di Era Digital”, Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan, 9, (Agustus, 2020), 32-41.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa digitalisasi perbankan dapat mengambil alih peran dan tugas *front office* di masa depan.<sup>16</sup>

- e) Samsuri yang berjudul “Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah KCP Rogojampi”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi keunggulan bersaing melalui layanan produk digitalisasi yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Dengan pengumpulan data melalui wawancara.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa strategi keunggulan bersaing Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi sudah berjalan dengan baik khususnya dalam pemenuhan kebutuhan nasabah yang semakin digital. Terbukti dengan adanya pengembangan produk baru, penambahan kualitas produk atau jasa, serta peningkatan jangkauan pasar yang lebih luas.<sup>17</sup>

- f) Niken Larassati dan Ahmad Fauzi yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri”.

<sup>16</sup> Salmah dan Andreas Murti, “Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan”, *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, (Desember 2020), 145-156.

<sup>17</sup> Samsuri, “Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 1, (Januari, 2022), 39-43.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi BSI Trade Center Kota Kediri dalam meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan.

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri telah berhasil menarik minat nasabah dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Promosi menjadi strategi yang paling dominan dalam peningkatan kualitas layanan digitalisasi perbankan.<sup>18</sup>

- g) Dila Luthfiatussadyah, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abristadevi yang berjudul “Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan Pada Bank Syariah Indonesia”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari adanya digitalisasi produk perbankan terhadap *benefit, opportunity, cost, risk* serta untuk mengetahui strategi optimalisasi digitalisasi produk perbankan pada Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan teknik *Analytic Network Process* (ANP) dengan menggunakan

<sup>18</sup> Niken Larassati dan Ahmad Fauzi, “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri”, *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, (September, 2022), 202-217.

jaringan BOCR (*Benefit, Opportunity, Cost and Ratio*) untuk analisis data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi optimalisasi digitalisasi produk perbankan pada Bank Syariah Indonesia meliputi sosialisasi, promosi, dan *cross selling* layanan *branchless banking*, penguatan sistem, pengembangan fitur baru, dan kerjasama dengan *fintech*.<sup>19</sup>

- h) Andrew Shandy Utama yang berjudul “Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perkembangan digitalisasi produk pada bank konvensional dan bank syariah di Indonesia.

Metode yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, dengan menggunakan data sekunder melalui studi kepustakaan.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa *digital banking* menjadi peluang bisnis yang sangat potensial dan dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan perbankan.<sup>20</sup>

<sup>19</sup> Dila Luthfiatussa'dyah, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abristadevi, “Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia”, *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 4, 3, (2023), 783-802.

<sup>20</sup> Andrew Shandy Utama, “Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia”, *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial*, Vol. 6, 3, (2021), 113-126.

- i) Gaby Febrita Indraswari yang berjudul “Analisis Strategi *Digital Banking* Bank BRI”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi digital banking Bank BRI sebagai salah satu bank besar di Indonesia. Analisis yang dilakukan meliputi perkembangan dari sisi internal dan eksternal.

Metode penelitian yang digunakan adalah gabungan kualitatif dan kuantitatif dengan berfokus pada kualitatif.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa Bank BRI berhasil mengembangkan strategi digital banking yang efektif dan efisien.<sup>21</sup>

- j) Lilis Susilawaty dan Nicola yang berjudul “Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan digital perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah perbankan.

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis verifikatif kuantitatif dengan menggunakan data primer melalui kuesioner kepada nasabah BCA.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa kenyamanan, kualitas fungsional, *digital banking service quality*, merek/ kepercayaan,

---

<sup>21</sup> Gaby Febrita Indraswari, “Analisis Strategi Digital Banking Bank BRI”, *Jurnal UGM*, (2019), 1-64.

employee customer engagement, dan inovasi perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BCA.<sup>22</sup>

Tabel 2.1: Penelitian terdahulu

No	Nama dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1	Siti Bunga Fatimah dan Achsania Hendratmi (2020)	Sama-sama menggunakan metode kualitatif dengan analisis perspektif bank terhadap digitalisasi perbankan	Penelitian terdahulu berfokus pada perspektif bank saja. Sedangkan penelitian ini berfokus pada perspektif dan perilaku bank terhadap digitalisasi perbankan
2	Soekma Adi Darmawan (2020)	Sama-sama meneliti tentang digitalisasi perbankan	Metode penelitian yang digunakan berbeda. Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh digitalisasi terhadap perilaku nasabah sedangkan penelitian ini berfokus pada perspektif dan perilaku bank terhadap digitalisasi perbankan
3	Annisa Indah Mutiasari (2020)	Sama-sama meneliti tentang perbankan di era digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Penelitian terdahulu lebih menekankan pada perkembangan perbankan di era digital, sedangkan penelitian ini menekankan pada perspektif dan perilaku bank terhadap digitalisasi perbankan
4	Salmah dan Andreas Murti (2020)	Sama-sama menggambarkan tentang digitalisasi perbankan dan dampak adanya digitalisasi bagi perbankan kedepannya.	Metode penelitian yang digunakan. Penelitian terdahulu berfokus pada peran <i>front office</i> akibat adanya digitalisasi perbankan. Sedangkan penelitian ini berfokus pada

<sup>22</sup> Lilis Susilawaty dan Nicola, "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan", *Jurnal Manajemen Maranatha*, (Mei, 2020), 179-190.

			sudut pandang perbankan terhadap digitalisasi dalam semua aspek.
5	Samsuri (2022)	Sama-sama meneliti tentang digitalisasi perbankan dengan metode penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif	Penelitian terdahulu lebih berfokus pada strategi bersaing perbankan melalui digitalisasi layanan produk. Penelitian sekarang berfokus pada perspektif dan perilaku perbankan terhadap digitalisasi.
6	Niken Larassati dan Ahmad Fauzi (2022)	Sama-sama membahas tentang digitalisasi perbankan. metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	Penelitian terdahulu berfokus pada strategi peningkatan kualitas layanan melalui digitalisasi perbankan, sedangkan penelitian ini berfokus perspektif dan perilaku perbankan dalam menangani adanya digitalisasi.
7	Dila Luthfiatussa'dyah, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abristadevi (2023)	Sama-sama membahas tentang digitalisasi perbankan. jenis penelitian yang digunakan kualitatif	Penelitian terdahulu mencakup strategi pengoptimalisasian digitalisasi pada Bank Syariah. Sedangkan penelitian ini berfokus pada sudut pandang dan perilaku perbankan dalam menghadapi digitalisasi pada Bank Konvensional.
8	Andrew Shandy Utama (2021)	Sama-sama membahas tentang digitalisasi produk dan manfaatnya pada perbankan itu sendiri.	Metode penelitian yang digunakan berbeda. Penelitian terdahulu menggunakan metode hukum normatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
9	Gaby Febrita Indraswari (2019)	Sama-sama membahas tentang digital banking di Bank BRI dan sama-sama	Penelitian terdahulu lebih menekankan pada strategi digital Bank BRI



		menggunakan metode kualitatif	sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada perspektif dan perilaku Bank BRI terhadap digitalisasi perbankan.
10	Lilis Susilawaty dan Nicola (2020)	Sama-sama membahas tentang layanan digitalisasi perbankan yang berpengaruh pada kepuasan nasabah	Metode penelitian yang digunakan berbeda. Penelitian terdahulu berfokus pada kepuasan nasabah saja. Sedangkan penelitian saya berfokus pada sudut pandang bank dan nasabah.

Sumber: Berbagai Jurnal

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun mengeksplorasi tema yang sama, yaitu digitalisasi di sektor perbankan, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya dalam hal objek dan fokus kajiannya. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada evaluasi kualitas layanan dan kepuasan nasabah terhadap digitalisasi perbankan. Di sisi lain, penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis persepsi dan perilaku bank sendiri dalam menghadapi era digitalisasi perbankan saat ini.

## B. Kajian Teori

### 1) Perspektif

Perspektif adalah *points of view* yang membantu kita dalam mempersepsi realitas. Artinya, perspektif dapat digambarkan sebagai kerangka kerja konseptual, seperangkat asumsi, nilai, dan keyakinan kita untuk mengatur persepsi dan mengendalikan perilaku kita.<sup>23</sup>

*Perspective is a way of looking at or thinking about something.* Artinya, perspektif adalah cara melihat atau berfikir tentang sesuatu. Perspektif dapat juga diartikan sebagai *standpoint* dalam memandang dunia sekelilingnya.<sup>24</sup>

Perspektif merupakan asumsi dan gagasan yang mempengaruhi persepsi serta tindakan seseorang dalam waktu tertentu. Perspektif dapat pula diartikan sebagai sudut pandang yang digunakan dalam melihat suatu fenomena yang terjadi.

Dari pendapat di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa arti perspektif lebih memfokuskan sebagai cara pandang terhadap suatu objek.

Jenis perspektif secara umum dibagi menjadi 3, yaitu:

<sup>23</sup>Hasrullah, *Beragam Perspektif Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Prenada Media, 2017), 6.

<sup>24</sup>Ibid., 6.

### 1. Perspektif Mata Burung

Perspektif mata burung adalah sudut pandang yang melihat dari ketinggian atau jarak yang jauh. Perspektif ini memungkinkan kita untuk melihat gambaran besar atau aspek yang luas dari suatu situasi.

### 2. Perspektif Mata Manusia

Perspektif manusia adalah perspektif yang mirip dengan cara pandang kita sehari-hari, dimana kita melihat objek sejajar dengan mata kita. Perspektif ini membantu kita memahami detail-detail yang lebih dekat dan lebih terperinci.

### 3. Perspektif Mata Cacing

Perspektif mata cacing merupakan sudut pandang yang mengambil posisi rendah atau bawah objek. Perspektif ini dapat memberikan sudut pandang yang dramatis atau tidak biasa terhadap suatu situasi.

Dari berbagai macam perspektif di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa setiap individu memiliki cara pandang sendiri dalam melihat suatu objek yang terjadi. Sehingga menghasilkan pendapat yang berbeda-beda terhadap suatu objek. Hal tersebut dipengaruhi oleh pengalaman, nilai-nilai, dan asumsi mereka.

## 2) Digitalisasi Perbankan

### a) Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi adalah proses konversi dari segala bentuk dokumen tercetak ke dalam penyajian bentuk digital. Digitalisasi juga dapat

diartikan sebagai transkripsi data ke dalam bentuk digital sehingga dapat diproses dengan menggunakan komputer.<sup>25</sup>

Digitalisasi merupakan penggunaan teknologi digital untuk model bisnis baru dan memberikan peluang baru yang menghasilkan nilai.<sup>26</sup> Digitalisasi memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan aktivitas bisnis. Di era digitalisasi, banyak pekerjaan dapat diproduksi lebih efisien dan dengan biaya rendah.

Dengan adanya perkembangan teknologi yang menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, terdapat dampak positif dan negatif yang dirasakan. Dampak positif era digital antara lain:<sup>27</sup>

- a. Mengakses informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah
- b. Tumbuh inovasi dalam berbagai bidang yang dapat memudahkan pekerjaan
- c. Munculnya media massa berbasis digital

Adapun dampak negative era digital yang harus diantisipasi guna menghindari kerugian dan bahaya antara lain:<sup>28</sup>

<sup>25</sup>Qonita Sabili Adenia dan Achmad Husaini, "Analisis Penerapan Digitalisasi Laporan Keuangan Pada Usaha Kecil", *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2 (Juli, 2019), 112.

<sup>26</sup>Irfan Nur Falah dan Aam Slamet Rusydiana, "Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah", *Jurnal Ekonomi, Perbankan, dan Akuntansi*, 1 (Mei, 2019), 60.

<sup>27</sup>Wawan Setiawan, "Era Digital dan Tantangannya", Seminar Nasional Pendidikan, (2017), 4.

<sup>28</sup>Ibid., 4.

- a. Ancaman penyalahgunaan pengetahuan untuk melakukan tindak pidana seperti menerobos system perbankan, dan lain sebagainya
- b. Ancaman pelanggaran Hak Kekayaan Intelektual (HKI) karena kemudahan akses data dan menyebabkan orang melakukan kecurangan

Pemaparan diatas relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa inovasi digitalisasi fintech merupakan sebuah keniscayaan, maka seharusnya industry keuangan syariah dapat mempersiapkan inovasi-inovasi digital serta Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul untuk memudahkan akses masyarakat terhadap produk dan layanan keuangan syariah.<sup>29</sup>

#### **b) Pengertian Layanan Perbankan Digital**

Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik milik bank, atau melalui media digital milik calon atau nasabah bank yang dilakukan secara mandiri.<sup>30</sup> Hal ini memungkinkan calon atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan,

<sup>29</sup>Irfan Nur Falah dan Aam Slamet Rusydiana, “Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah”, *Jurnal Ekonomi, Perbankan, dan Akuntansi*, 1 (Mei, 2019), 73.

<sup>30</sup>Otoritas Jasa Keuangan 2016 tentang Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum Diakses Pada Hari Jumat 20 November 2020

antara lain nasihat keuangan (financial advisory), investasi, transaksi system perdagangan berbasis elektronik (e-commerce), dan kebutuhan lainnya dari nasabah Bank.

Pengertian diatas relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa digital banking merupakan suatu system yang berhubungan dengan teknologi dalam ranah perbankan yang akan memudahkan nasabah untuk menikmati layanan perbankan. Kemudahan yang di dapat nasabah diantaranya: inovasi produk yang mengikuti perkembangan zaman, fitur yang mengerti nasabah, experience, dan solusi manajemen keuangan.<sup>31</sup>

Layanan perbankan digital lebih berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi digital melalui perangkat (device) dan aplikasi (software) sebagai delivery channel. Selain itu, layanan perbankan digital dapat diakses kapan saja dan dimana saja, serta meminimalkan interaksi secara langsung dengan pegawai Bank. Hal ini bertujuan juga untuk meningkatkan efisiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan Bank kepada nasabahnya.<sup>32</sup>

Menurut penelitian, saat ini dunia perbankan mulai menerapkan digitalisasi perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

---

<sup>31</sup>Siti Bunga Fatimah dan Achsanida Hendratmi, "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi", *Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan*, 4 (April, 2020), 810.

<sup>32</sup>Otoritas Jasa Keuangan 2016 tentang Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum Diakses Pada Hari Jumat 20 November 2020

Salah satu digitalisasi perbankan yaitu layanan *self service technology* (SST) yang terdiri dari mesin ATM, internet banking, sms banking, mobile banking, tabungan digital, dan lain sebagainya. Layanan SST diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi.<sup>33</sup> Begitu juga dengan penelitian yang memaparkan bahwa penggunaan digital banking memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan menerapkan digital banking, bank berharap bahwa bank dapat diandalkan dan memiliki daya tangkap yang tinggi terhadap kebutuhan nasabah, sehingga nasabah semakin banyak menggunakan jasa digital banking.<sup>34</sup>

### c) Sejarah Singkat Perkembangan Digitalisasi Perbankan

Era digital dimulai ketika computer mulai berperan dalam kehidupan. Begitu pun dengan industry perbankan yang sudah lama mengadopsi teknologi digital. Pada akhir tahun 1960-an perbankan mulai memperkenalkan Automated Teller Machine (ATM). Perkembangan e-banking diawali dengan pembukaan ATM yang memiliki fungsi utama untuk penarikan tunai. Keberadaan ATM membuat masyarakat memperoleh layanan perbankan selama 24 jam sehari. Selanjutnya diikuti

<sup>33</sup>Soekma Adie Darmawan, “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas”, *Sinergitas Quadruple Helix*, (2020), 573.

<sup>34</sup>Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal Ilmiah Inovator*, (Maret, 2018), 33.

dengan penyelenggaraan EDC yang berfungsi melayani transaksi pembayaran nasabah.<sup>35</sup>

Pada tahun 1990-an, industri perbankan mulai memperkenalkan online banking atau internet banking. Pengembangan layanan ini diikuti model bisnis baru yang yang transaksi pembayarannya secara online. Di era ini muncul perusahaan online seperti Amazon, eBay, dan sebagainya. Pada tahun 2000-an dunia perbankan menerapkan system proses penyelesaian akhir Transaksi Transfer Seketika atau *Real-Time Gross Settlement* (RTGS). Dengan system ini, seseorang dapat mengirim dana berkali-kali dalam sehari sesuai keinginan.<sup>36</sup>

Tahun 2007 bank memperkenalkan uang elektronik (e-money) yang makin memudahkan masyarakat dalam bertransaksi. Seiring kemajuan teknologi informasi dan perusahaan telekomunikasi di mana dunia telepon genggam mengaplikasikan teknologi 3G, pada tahun 2009-2010 bank mulai bertransformasi menjadi bank digital menuju dunia perbankan tanpa kantor cabang (branchless banking). Sejak tahun 2015 muncul perusahaan teknologi yang memberi alternatif layanan keuangan kepada masyarakat yaitu financial technology (fintech) company.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> ArwinRasyid, *Digital Banking Revolution* (Jakarta Timur: Rayyana, 2020), 333.

<sup>36</sup> Ibid., 334.

<sup>37</sup> ArwinRasyid, *Digital Banking Revolution* (Jakarta Timur: Rayyana, 2020), 527.



Perkembangan layanan perbankan digital didorong oleh hal-hal sebagai berikut:<sup>38</sup>

- a. Adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat
- b. Perubahan gaya hidup masyarakat sesuai perkembangan teknologi informasi
- c. Adanya kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan yang efektif, efisien, dapat diakses dari manapun dan kapanpun, komprehensif, serta mudah
- d. Kompetisi industry perbankan untuk mmeberikan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat
- e. Kebutuhan perbankan terhadap operasional yang eisien dan terintegrasi.

Menurut Bill Gates, pendiri dan pemilik Microsoft Corp, mengungkapkan pernyataan bahwa kita membutuhkan jasa perbankan, tetapi kita tidak membutuhkan bank lagi. "We need banking but we don't need banks anymore."<sup>39</sup>

#### **d) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang layanan perbankan digital**

Penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum sudah diatur dalam peraturan otoritas jasa keuangan (POJK) Nomor 12

<sup>38</sup>Otoritas Jasa Keuangan 2016 tentang Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum.

<sup>39</sup>ArwinRasyid,*Digital Banking Revolution* (Jakarta Timur: Rayyana, 2020), 528.

/POJK.03/ 2018, yang menyampaikan bahwa dengan semakin tingginya persaingan industry jasa keuangan, mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta berkesinambungan dengan semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyesuaian strategi bisnis yang lebih tepat sasaran. Untuk mewujudkan strategi bisnis tersebut, bank perlu memberikan kemudahan akses layanan perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik. Dengan adanya layanan perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank.<sup>40</sup>

POJK Nomor 12 /POJK.03/ 2018 Bab I Pasal 1 menyatakan bahwa (a) Teknologi Informasi adalah suatu teknik untuk mengumpulkan, menyiapkan, menyimpan, memproses, mengumumkan, menganalisis, dan/atau menyebarkan informasi. (b) Layanan Perbankan Elektronik adalah layanan bagi nasabah Bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. (c) Layanan Perbankan Digital adalah Layanan Perbankan Elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan

---

<sup>40</sup>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, 1.

pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan serta dapat dilakukan secara mandiri.<sup>41</sup>

Menurut POJK Nomor 12 /POJK.03/ 2018 Bab II Pasal 3 tentang Layanan Perbankan Elektronik menyatakan bahwa Bank menyelenggarakan Layanan Perbankan Elektronik dengan memanfaatkan saluran distribusi (delivery chanel) antara lain Automated Teller Machine (ATM), Cash Deposit Machine (CDM), phone banking, Short Message Service (SMS) banking, Electronic Data Capture (EDC), E-Money, E-payment, internet banking, dan mobile banking. POJK Nomor 12 /POJK.03/ 2018 Bab II Pasal 10 tentang Layanan Perbankan Digital menyatakan bahwa Layanan Perbankan Digital yang disediakan oleh Bank berupa (a) administrasi rekening (b) otorisasi transaksi (c) pengelolaan keuangan dan (d) pelayanan produk keuangan lain berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.<sup>42</sup>

**e) Macam-macam layanan digital perbankan**

Digitalisasi dalam perbankan sangat beragam, hal tersebut dapat menjadi nilai lebih bagi bank agar makin diminati nasabah. Berikut beberapa layanan digital banking:

<sup>41</sup>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/ POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, 3.

<sup>42</sup>Ibid., 4.

### a. Internet Banking

Internet banking merupakan aplikasi perbankan yang berbasis digital untuk melakukan transaksi perbankan baik finansial maupun non-finansial melalui computer yang terhubung dengan jaringan internet bank.<sup>43</sup>

Jenis transaksi:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutase rekening, informasi nilai tukar
- 3) Pembayaran tagihan (missal: kartu kredit, telepon, handphone, listrik, dll)
- 4) Pembelian (misal: pulsa isi ulang, tiket pesawat, saham, dll)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi

Internet Banking:

- 1) Jangan pernah memberitahukan User ID dan PIN (Personal Identification Number) kepada orang lain, termasuk kepada petugas dan karyawan bank
- 2) Jangan meminjamkan KeyToken pengamanan transaksi kepada orang lain
- 3) Jangan mencatat User ID di tempat yang mudah diketahui orang lain

<sup>43</sup>Moh. Fauzi, *Komputer Untuk Akuntansi dan Bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 38.

- 4) Gunakan User ID dan PIN secara hati-hati agar tidak diketahui orang lain
- 5) Pastikan dengan benar alamat untuk mengakses situs bank sebelum menggunakannya

#### b. Mobile Banking

Mobile banking adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone GSM (Global for Mobile Communication) dengan menggunakan SMS (Short Message Service).<sup>44</sup>

Mobile banking memungkinkan nasabah melakukan transaksi seperti yang dapat dilakukan melalui ATM, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian voucher pulsa, dan sejenisnya.

Jenis transaksi:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar
- 3) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi, dll)
- 4) Pembelian (pulsa isi ulang, saham, dll)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi

Mobile Banking:

---

<sup>44</sup>Moh. Fauzi, *Komputer Untuk Akuntansi dan Bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 38

- 1) Mengamankan PIN Mobile Banking
- 2) Jika merasa PIN diketahui oleh orang lain, dapat melakukan penggantian PIN sendiri secara bebas
- 3) Jika SIM Card GSM hilang/dicuri/dipindah tangankan kepada pihak lain, sesegera mungkin memberi tahu pihak bank atau telepon Call Center bank

c. Phone Banking

Phone banking adalah layanan yang diberikan untuk kemudahan dalam mendapatkan informasi perbankan dan untuk melakukan transaksi finansial non-cash melalui telepon.<sup>45</sup>

Jenis transaksi:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutase rekening
- 3) Pembayaran (kartu kredit, PLN, telepon, handphone, listrik, asuransi)
- 4) Pembelian (pulsa isi ulang)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi Phone Banking:

- 1) Mengamankan PIN Phone Banking
- 2) Bebas membuat PIN sendiri

<sup>45</sup>Moh. Fauzi, *Komputer Untuk Akuntansi dan Bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 39.

#### d. SMS Banking

SMS banking adalah layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/handphone dengan menggunakan media SMS (Short Message Servie).<sup>46</sup>

Jenis transaksi:

- 1) Transfer dana
- 2) Informasi saldo, mutase rekening
- 3) Pembayaran (kartu kredit)
- 4) Pembelian (pulsa isi ulang)

Hal-hal yang perlu diperhatikan untuk keamanan transaksi SMS

Banking:

- 1) Jangan memberitahukan kode akses/nomor pribadi SMS Banking kepada orang lain
- 2) Jangan mencatat dan menyimpan kode akses/nomor pribadi SMS Banking di tempat yang mudah diketahui orang lain
- 3) Setiap kali melakukan transaksi melalui SMS Banking, tunggulah beberapa saat hingga menerima response balik atas transaksi tersebut
- 4) Untuk setiap transaksi, akan menerima pesan notifikasi atas transaksi berupa SMS

---

<sup>46</sup>Moh. Fauzi, *Komputer Untuk Akuntansi dan Bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 40.

e. *ATM (Automated Teller Machine)*

*Automated Teller Machine (ATM)* merupakan mesin yang dapat melayani kebutuhan nasabah secara otomatis setiap saat selama 24 jam dan 7 hari dalam seminggu termasuk hari libur.<sup>47</sup> Pelayanan yang dapat diberikan oleh mesin ATM antara lain:

1. Penarikan uang tunai yang mana jumlah penarikan dalam satu mesin

ATM dibatasi

2. Sebagai tempat untuk memesan buku cek dan BG
3. Sebagai tempat untuk meminta rekening Koran
4. Sebagai tempat untuk mengecek saldo rekening nasabah

Manfaat lain yang dapat diberikan oleh ATM selain dari manfaat di atas diantaranya:

1. Praktis dan efisien pelayanannya
2. Pengoperasian mesin ATM relative mudah
3. Melayani 24 jam termasuk hari libur
4. Menjamin keamanan dan privacy
5. Memungkinkan mengambil uang tunai lebih dari 1 kali sehari
6. Terdapat di berbagai tempat yang strategis.

---

<sup>47</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 306-307.



Menggunakan layanan e-banking memiliki banyak manfaat dan keuntungan yang didapat, seperti kemudahan dan keamanan data. Berikut beberapa kemudahan dan keamanan yang di dapat:<sup>48</sup>

Mudah:

- a) Dapat digunakan kapan saja dan dimana saja
- b) Hanya dengan menggunakan perintah melalui computer atau alat komunikasi yang dimiliki, tanpa harus datang ke bank

Aman:

- a) Electronic banking dilengkapi dengan security user ID dan PIN untuk menjamin keamanan terhadap transaksi yang dilakukan
- b) KeyToken yang digunakan oleh beberapa bank sebagai alat tambahan untuk mengamankan transaksi
- c) SMS Banking dilengkapi dengan system proteksi dengan menggunakan kode akses/nomor pribadi yang dipilih sendiri oleh nasabah.

### 3) Perilaku Produsen

#### a) Pengertian Perilaku Produsen

Perilaku adalah reaksi seseorang terhadap lingkungan. Perilaku dipengaruhi oleh faktor dalam diri maupun faktor dari lingkungan sekitar. Faktor bawaan yang mempengaruhi perilaku berupa sikap yang dimiliki seseorang sejak lahir. Sedangkan faktor lingkungan yang mempengaruhi

<sup>48</sup>Moh. Fauzi, *Komputer Untuk Akuntansi dan Bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing, 2019), 35.

perilaku diantaranya pendidikan, nilai dan budaya masyarakat, politik, dll.<sup>49</sup>

Perilaku merupakan kegiatan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh individu secara langsung untuk mendapatkan dan mempergunakan barang atau jasa. Perilaku berkaitan dengan bagaimana konsumen menanggapi atau merespon bila terjadi perubahan harga atau permintaan barang dan jasa yang dibutuhkan.<sup>50</sup>

Perilaku dapat dibedakan menjadi 2 yaitu perilaku yang alami dan perilaku operan. Perilaku alami (*innate behaviour*) adalah perilaku yang ada sejak lahir sedangkan perilaku operan (*operant behavior*) adalah perilaku yang dibentuk melalui proses belajar.

Produsen adalah perorangan atau badan usaha yang menghasilkan barang atau jasa untuk dijual guna memperoleh penghasilan. Perorangan yang dimaksud yaitu seseorang yang melakukan usaha sendiri, sedangkan badan usaha adalah sekelompok orang yang melakukan usaha secara bersama-sama dibawah naungan badan hukum maupun bukan badan hukum.<sup>51</sup>

<sup>49</sup>Yayat Suharyat, "Hubungan Antara Sikap, Minat, dan Perilaku Manusia". *Jurnal Region*, (2009), 15-17.

<sup>50</sup> Handoko, "Perilaku Konsumen", *Bpfe*, (2008), 8-9.

<sup>51</sup> Iskandar Zulkarnain dan Hestu Nugroho, "Analisis Perilaku Produsen dalam Mengembangkan Produk Berbasis Kearifan Lokal Tangerang Selatan", *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, (2019), 73.

Produsen juga dapat diartikan sebagai pihak yang berperan dalam menaikkan nilai guna suatu barang atau jasa sehingga dapat menghasilkan barang untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Peran dan fungsi produsen diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mengendalikan semua faktor produksi diantaranya tenaga kerja, sumber daya, modal, dll.
- 2) Menciptakan berbagai inovasi terbaru berdasarkan perkembangan teknologi.
- 3) Mengambil keputusan untuk kebijakan bisnis.
- 4) Menganalisis seluruh situasi ekonomi yang terjadi saat ini.
- 5) Menetapkan jenis barang yang ingin diproduksi serta pemasarannya.

Perilaku produsen adalah tingkah laku untuk menghasilkan produk dalam kegiatan produksinya. Perilaku produsen diperlukan untuk melihat sejauh mana usaha yang dimiliki perorangan atau perusahaan dalam memproduksi kebutuhan konsumen. Sehingga produsen dapat mengambil keputusan untuk memenuhi permintaan konsumennya.<sup>52</sup>

Perilaku produsen dapat dibedakan menjadi 3 bagian, diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>52</sup> Iskandar Zulkarnain dan Hestu Nugroho, “Analisis Perilaku Produsen dalam Mengembangkan Produk Berbasis Kearifan Lokal Tangerang Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, (2019), 75.

1. *Personal service* yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang yang diakui oleh orang disekitarnya. Contohnya kejujuran seorang produsen.
2. *Emotion Quetiont* (kecerdasan emosional) merupakan kegiatan untuk mengenal emosi diri sendiri, emosi orang lain, memotivasi diri sendiri, serta mengelola emosi dalam berhubungan dengan orang lain.
3. Kemampuan komunikasi adalah kemampuan untuk mengekspresikan pemikiran, perasaan, serta keinginan melalui komunikasi verbal maupun non verbal untuk memahami orang lain. Seperti penggunaan tutur kata yang santun seorang produsen.

**b) Contoh Perilaku Produsen**

1. Produsen menghasilkan barang atau jasa sebanyak-banyaknya dengan modal seminim mungkin untuk mencari keuntungan.
2. Produsen memberikan diskon kepada konsumen yang membeli barang dalam jumlah banyak sesuai ketentuan perusahaan.
3. Prodsen menetapkan biaya produksi, sehingga ketika ada kenaikan harga salah satu input maka harga jual ikut naik.
4. Produsen menghasilkan barang atau jasa sesuai trend yang banyak diminati oleh masyarakat.
5. Produsen mengadaptasi isu global yang sedang terjadi saat ini untuk memasarkan barang atau jasa yang mereka jual.

6. Produsen memberikan diskon besar-besaran untuk barang yang sudah lama tidak terjual.

**c) Faktor-faktor Perilaku Produsen**

Perilaku produsen dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya sebagai berikut:<sup>53</sup>

1. Harga input adalah biaya yang harus dikeluarkan produsen untuk membeli faktor produksi. Harga input yang tinggi akan meningkatkan biaya produksi dan mengurangi laba. Begitupun sebaliknya, harga input yang rendah akan menurunkan biaya produksi dan meningkatkan laba.
2. Harga output adalah harga jual produk atau jasa yang dihasilkan produsen. Harga output yang tinggi akan meningkatkan pendapatan dan laba. Sedangkan harga output yang rendah akan menurunkan pendapatan dan laba produsen.
3. Permintaan pasar adalah jumlah barang atau jasa yang ingin dibeli oleh konsumen. Permintaan pasar yang tinggi akan meningkatkan penjualan dan laba. Sedangkan permintaan pasar yang rendah akan menurunkan penjualan dan laba.
4. Persaingan pasar adalah tingkat persaingan antara produsen dalam memperebutkan konsumen. Persaingan pasar yang ketat akan

---

<sup>53</sup> Iskandar Zulkarnain dan Hestu Nugroho, “Analisis Perilaku Produsen dalam Mengembangkan Produk Berbasis Kearifan Lokal Tangerang Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, (2019), 77-79.

memaksa produsen untuk meningkatkan kualitas, inovasi, dan efisiensi produk agar dapat bersaing dengan produsen lain. Begitupun sebaliknya, persaingan pasar yang longgar memberikan peluang bagi produsen untuk menetapkan harga dan kuantitas produksi sesuai dengan keinginan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku produsen adalah tingkah laku seseorang atau badan usaha yang menjalankan kegiatan untuk mendapatkan keuntungan atas barang atau produk yang dihasilkan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>54</sup> Penelitian ini menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu menganalisis data temuan yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video tape, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.<sup>55</sup>

Jenis penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu metode untuk mengumpulkan data kualitatif dengan cara peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.<sup>56</sup> Peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui secara langsung analisis perspektif dan perilaku bank terhadap digitalisasi perbankan pada Bank BRI KC Jember.

---

<sup>54</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 4.

<sup>55</sup>*Ibid.*, 11.

<sup>56</sup>*Ibid.*, 26.

## B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan. Dalam melakukan penelitian, peneliti memilih satu tempat penelitian untuk memperoleh informasi yaitu di Bank BRI KC Jember terletak di Jl. A. Yani No.1, Jember, Kab. Jember, Jawa Timur.

Hal-hal yang menjadi pertimbangan untuk melakukan penelitian di Bank BRI KC Jember yaitu:

1. Lokasi Bank BRI KC Jember yang strategis berada di pusat kota Jember.
2. Bank BRI merupakan salah satu bank yang berkembang di Jember
3. Bank BRI saat ini memiliki beberapa aplikasi digital banking yang dapat digunakan untuk kemudahan para nasabah.

## C. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah individu yang dijadikan sasaran kasus yang diteliti sebagai sumber informasi. Subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive dan snowball. Teknik purposive yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Yaitu informan yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan.<sup>57</sup> Sedangkan teknik snowball yaitu teknik penentuan sampel yang mulanya jumlahnya kecil, kemudian membesar.

Adapun subjek penelitian dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>57</sup> Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d (Bandung: Alfabeta, 2017), 218-219.



1. Bapak Robit Ubaidillah selaku *salles person* BRI KC Jember.
2. Bapak Zahir Halid Ghumlas selaku *salles person* BRI KC Jember.
3. Bapak Nanda Budi Wiratama selaku *funding officer* BRI KC Jember.
4. Ibu Clara selaku *customer service* prioritas BRI KC Jember.
5. Ibu Rizki Handayani selaku supervisor layanan operasional BRI KC Jember.
6. Ibu Dra. Mulikati selaku manajer operasional BRI KC Jember.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pedoman observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.<sup>58</sup>

Adapun hasil observasi yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

---

<sup>58</sup>Materi Kuliah Metodologi Penelitian PPs. UIN Maliki Malang. Diakses Pada 20 November 2020.

- a) Situasi dan kondisi di Bank BRI KC Jember
- b) Letak atau keadaan geografis tempat penelitian yaitu Bank BRI KC Jember
- c) Ruang lingkup Bank BRI KC Jember

## 2. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi antara pewawancara (interviewer) dengan terwawancara (interviewee) untuk mengumpulkan informasi secara mendalam tentang sebuah isu atau tema yang diangkat dalam penelitian.<sup>59</sup> Adapun teknik wawancara yang digunakan peneliti yaitu:

### a) Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang pewawancarannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Dengan tujuan mencari jawaban terhadap hipotesis kerja.<sup>60</sup> Alat yang digunakan untuk perekaman adalah handphone, dan untuk pencatatan adalah buku catatan.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian,

<sup>59</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 186.

<sup>60</sup>Ibid., 190.

peraturan, dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar contohnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Hasil observasi dan wawancara lebih dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi.<sup>61</sup>

Adapun dalam hal ini peneliti memanfaatkan arsip atau data-data yang berhubungan dengan sejarah berdirinya Bank BRI ke Jember, struktur organisasi, tujuan, dan lain sebagainya.

### **E. Analisis Data**

Analisis 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. Analisis data dapat dilakukan sebagai berikut:<sup>62</sup>

1. Pengumpulan data adalah pencarian data di lapangan untuk menjawab permasalahan penelitian. Pengumpulan data dibutuhkan untuk memperoleh data yang berkualitas. Hasil dari pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi di Bank BRI KC Jember, wawancara dengan subjek penelitian yang sudah ditentukan peneliti, serta dokumentasi.

<sup>61</sup>Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d (Bandung: Alfabeta, 2017), 240.

<sup>62</sup>Ibid., 244-253.

2. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Hasil dari reduksi data dalam penelitian ini yaitu peneliti meringkas data, mengkode, menelusuri tema, dan membuat rincian sesuai dengan tema peneliti dengan mengacu pada hasil pengumpulan data yang sudah lakukan.
3. Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks atau grafik guna memperjelas pemahaman terhadap informasi yang telah dilakukan, kemudian disajikan melalui penjelasan. Hasil dari penyajian data dalam penelitian ini yaitu teks naratif dan matriks penelitian.
4. Kesimpulan atau verifikasi yaitu mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Hasil dari penarikan kesimpulan dalam penelitian ini yaitu disajikan dalam bentuk penulisan laporan.

#### **F. Keabsahan Data**

Untuk menghindari kesalahan data yang akan dianalisis, maka keabsahan data perlu diuji dengan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang sudah

diperoleh. Adapun dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan yaitu:<sup>63</sup>

#### 1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu pengecekan data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber. Seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya. Langkah-langkah dalam triangulasi sumber yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isu suatu dokumen yang berkaitan.

#### 2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yaitu pengecekan data yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Seperti data yang diperoleh dari hasil observasi kemudian dicek dengan metode wawancara.

---

<sup>63</sup> Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 330.

### 3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu yaitu pengecekan data yang diperoleh dari sumber yang sama dengan waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel. Hal ini disebabkan karena waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid.

## G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan.<sup>64</sup>

### 1. Tahap Pra-lapangan

Dalam tahap penelitian pra-lapangan terdapat enam tahapan yaitu:<sup>65</sup>

#### a. Menyusun rancangan penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, kemudian dikonstruksikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian hingga dipresentasikan.

<sup>64</sup>Tim Penyusun IAIN Jember, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2017),48.

<sup>65</sup>Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 127-136.

b. Memilih lapangan penelitian

Lapangan penelitian yang dipilih oleh peneliti yaitu Bank BRI KC Jember yang bertempat di Jl. A. Yani No.1 Jember, Kab. Jember, Jawa Timur

c. Mengurus perizinan

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus surat permohonan izin penelitian dari pihak kampus lalu diserahkan kepada sekretariat Bank BRI KC Jember untuk mengetahui apakah peneliti melakukan penelitian.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Yaitu dengan tujuan mengetahui latar belakang objek penelitian, mengenal segala unsur lingkungan sosial, fisik, dan keadaan alam.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu orang yang dianggap mampu memberikan informasi terkait fenomena yang diangkat oleh peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah manajer dan karyawan Bank BRI KC Jember.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Pada tahap ini, peneliti mempersiapkan perlengkapan apa saja yang dibutuhkan pada saat terjun ke lapangan.

## 2. Pelaksanaan Penelitian

Tahap ini merupakan inti dari penelitian yang dilakukan, peneliti mencari jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian yang telah disusun untuk memecahkan focus masalah

## 3. Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini, data yang diperlukan melalui penelitian, diolah sesuai susunan kebutuhan penelitian dari informasi yang telah dikumpulkan. Setelah itu dilakukan analisis data untuk mencari kebenaran dalam menjawab focus masalah.

## 4. Penyusunan Laporan

Tahap ini peneliti menggabungkan seluruh bagian/ bab penelitian yang telah ditulis peneliti untuk dipertanggungjawabkan peneliti dalam sebuah sidang skripsi.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Digitalisasi di Bank BRI

Perjalanan perbankan digital di Bank BRI diawali sejak hadirnya BRI Credit Cards pada tahun 2006. Pada tahun 2007 hadirlah Core Banking Development BRINETS, lalu hadir Cash Management System for SOEs pada tahun 2008. Di tahun 2009 hadirlah System migration from BDS to BRINETS Web, introduction of internet banking, dan terciptalah E-Buzz BRI & BRIZZI pada tahun 2012. Lalu di tahun 2013 BRI mulai menciptakan inovasi berupa Self Service Banking berupa ATM dan T-Bank untuk mempermudah nasabah dalam transaksi tanpa mengenal waktu. Setelah itu hadirlah BRILink pada tahun 2014 dilanjutkan dengan hadirnya Teras BRI Kapal Bahtera Seva I (Thousand Island) di tahun 2015.

Inovasi produk digital BRI terus berkembang dari tahun ke tahun. Pada tahun 2016 BRI menghadirkan E-Pasar BRI, BRI Sat, lalu tahun 2017 hadirlah Teras BRI Kapal Bahtera Seva II (Halmahera) dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III (Labuan Bajo). Di tahun 2018 hadirlah BRI Banking Virtual Assistant (SABRINA), BRISPOT Mikro, BRIAPI, dan Indonesia Mall. Seiring pesatnya perkembangan teknologi khususnya

untuk pengguna internet dan smartphone, pada tahun 2019 BRI menghadirkan BRImo, BRISPOT Consumer, Pinang, Ceria, Digital Ecosystems (BRImola, Junio Smart, BRI Bill, BRI Store, dll). Lalu di tahun 2020 terciptalah Pasar.id, New BRImo, BRI Digital Saving, dan BRISPOT External.<sup>66</sup>

Bank BRI KC Jember merupakan salah satu cabang Bank BRI yang terletak di Jl. A. Yani No.1 Jember, Kab. Jember, Jawa Timur. Seiring pesatnya perkembangan teknologi, Bank BRI KC Jember juga ikut beradaptasi dengan perkembangan digitalisasi. Sistem digitalisasi di Bank BRI KC Jember dari tahun ketahun mengalami perubahan. Hal ini didasarkan pada perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Saat ini, produk dan layanan digital yang dimiliki Bank BRI KC Jember diantaranya Internet Banking, SMS Banking, SMS Notifikasi dan E-mail Notifikasi, BRIZZI atau E-Toll, Mesin EDC Merchant, Mesin SSB (Self Service Banking), Mesin CRM (Cash Rasio Machine), Mesin ATM (Authomatic Teller Machine), Credit Card Mobile, dan Web Pembukaan Rekening Secara Online. Dengan adanya produk dan layanan digital milik Bank BRI tersebut dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

---

<sup>66</sup> Annual report PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Tahun 2020.

## 2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

### a. Visi Bank Rakyat Indonesia

“Menjadi Bank terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah”

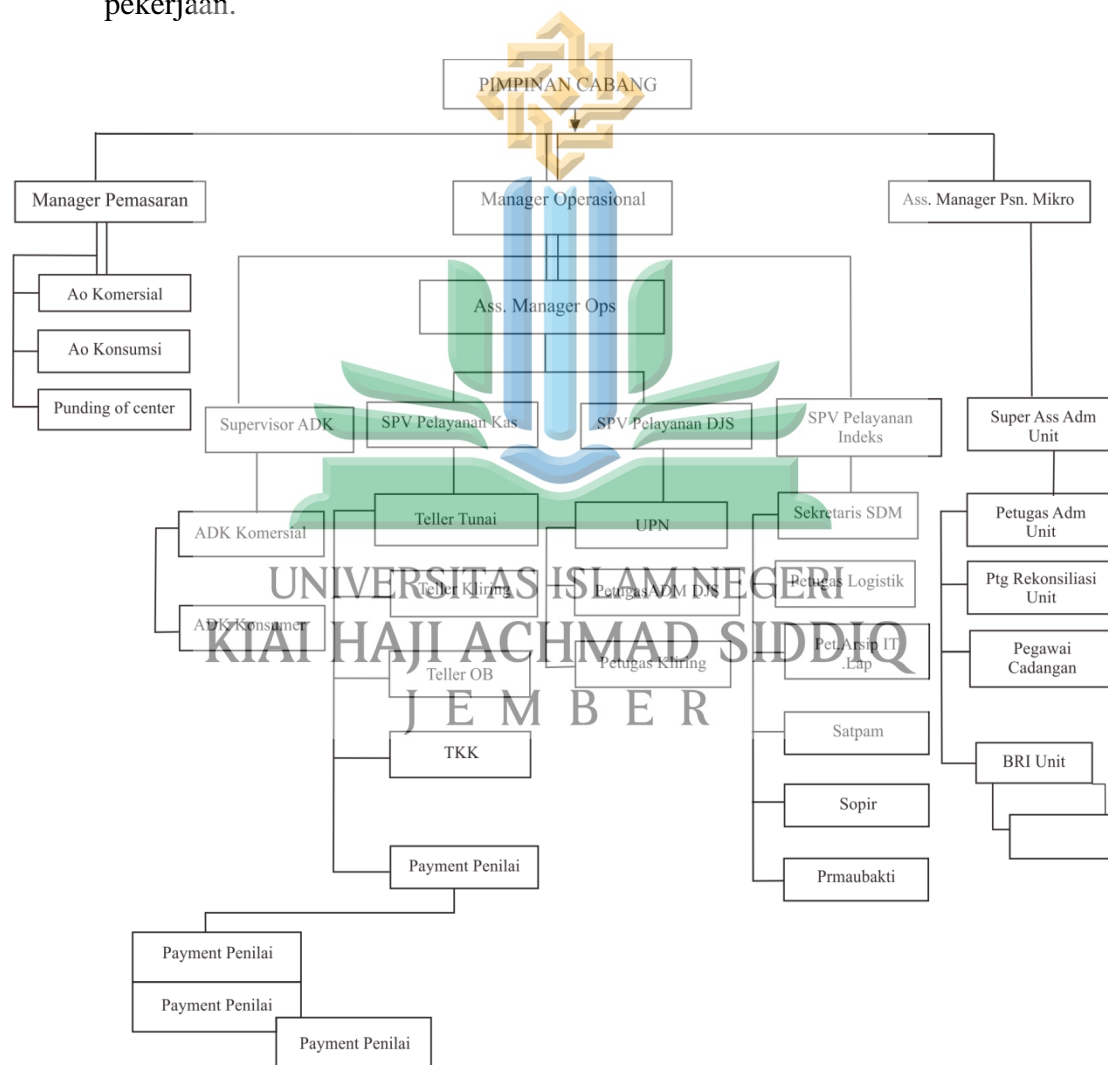
### b. Misi Bank Rakyat Indonesia

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat
- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melaksanakan praktek *Good Corporate Governance*
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak yang berkepentingan.

## 3. Struktur Organisasi PT. BRI Kantor Cabang Jember

Struktur organisasi adalah susunan unit-unit kerja dalam organisasi yang menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan untuk mencapai tujuan. Struktur organisasi menggambarkan pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi.

Tugas utama dari pengorganisasian adalah untuk mempermudah pembagian dan pelaksanaan tugas tiap-tiap bagian yang saling berhubungan baik secara langsung ataupun tidak langsung guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Struktur organisasi dibuat untuk mengurangi atau menghindari dari kekacauan dan pertentangan-pertentangan dalam struktur pekerjaan.



Secara garis besar *job description* pada PT. BRI Kantor Cabang Jember memiliki dua bagian yaitu bagian pemasaran dan bagian operasional. Yang mana setiap bagian memiliki beberapa sub bagian yang merupakan staf-staf yang membantu segala tugas dan tanggung jawab yang ada. Tugas tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Manajer Operasional

Manajer operasional memiliki tugas dan tanggung jawab antara lain:

- a. Pengawasan dan koordinasi kegiatan operasional. Manajer operasional melakukan pengawasan dan mengkoordinasi kegiatan operasional di kantor cabang dengan harapan kegiatan proses bisnis berjalan dengan lancar.
- b. Memimpin kegiatan operasional. Selain memimpin kegiatan operasional, manajer operasional mendorong kinerja para karyawan agar lebih maksimal dalam menyelesaikan tugas masing-masing.
- c. Mengembangkan kegiatan. Pengembangan kegiatan di kantor cabang dikendalikan oleh manajer operasional. Seperti pengembangan pelayanan serta kualitas produk di perusahaan tersebut.
- d. Observasi kinerja karyawan. Tugas manajer operasional juga memantau dan monitoring untuk mengetahui kemampuan tenaga kerja dalam menjalankan tugasnya.
- e. Melakukan problem solving. Manajer operasional bertugas mencari solusi atas permasalahan yang terjadi.

## 2) Supervisor Layanan Operasional

Supervisor layanan operasional memiliki tugas dan tanggung jawab diantaranya:

- a. Mengawasi staf dan mengatur proses kerja untuk mencapai tujuan perusahaan.
- b. Menerapkan sistem, prosedur, dan kebijakan.
- c. Memantau produktivitas karyawan dengan memberikan feedback dan pelatihan.
- d. Menetapkan kinerja sesuai rencana dan visi misi perusahaan.
- e. Menangani permasalahan pelanggan yang berkaitan dengan perusahaan.

## 3) Funding Officer

Funding officer dalam perbankan memiliki tugas dan tanggung jawab yaitu:

- a. Mempromosikan produk bank agar nasabah tertarik untuk menyimpan dananya di bank.
- b. Melakukan pembukaan rekening tabungan baru serta akuisisi.
- c. Menjalin hubungan baik dan bersikap sopan dengan nasabah supaya nasabah yakin untuk menabung di bank.
- d. Mencapai target funding yang ditetapkan oleh perusahaan.
- e. Melakukan follow up terhadap produk yang telah dibeli oleh nasabah.
- f. Melakukan report terhadap seluruh aktivitas yang telah dijalankan.

#### 4) Salles Person

Salles person memiliki tugas dan tanggung jawab diantaranya sebagai berikut:

- a. Menjual barang atau jasa. Tugas utama sales person yaitu mencari klien, mempromosikan barang serta menjaga hubungan baik dengan klien.
- b. Mengurus keperluan administratif konsumen. Salles person bertugas menyediakan dokumen dan informasi yang dibutuhkan konsumen untuk kelancaran proses transaksi.
- c. Update perubahan trend yang terjadi di pasaran. Tugas ini dapat dilakukan dengan mengikuti seminar, membaca semua jenis publikasi, dan mengamati fluktuasi pasar.
- d. Memiliki produk knowledge yang baik. Tugas ini harus dihafal oleh salles person karena berkaitan dengan prospek perusahaan. Seperti informasi mengenai latar belakang, fitur, dan harga.
- e. Menjaga nama baik perusahaan. Dalam penjualan produk, salles person memiliki peran yang sangat penting karena salles person berhubungan langsung dengan konsumen baik via telepon atau tatap muka. Sehingga harus menunjukkan perilaku yang sopan dan positif.

#### 5) Customer Service Prioritas

Customer service memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab diantaranya sebagai berikut:

- a. Melayani kebutuhan nasabah. Pelayanan disini terkait dengan produk atau jasa yang tersedia di perusahaan tersebut. Seperti membantu nasabah yang ingin membuka rekening, deposito, dan pengajuan kredit.
- b. Membantu pembukaan, pemblokiran, dan penutupan rekening nasabah. Selain membantu pembukkaan rekening, customer service juga memiliki tugas untuk penutupan rekening seperti adanya pelaporan penipuan.
- c. Mencetak rekening koran, bilyet giro, dan cek. Meskipun sudah ada aplikasi perbankan yang mudah diakses, namun apabila ada nasabah yang ingin melakukan pencetakan rekening koran maka customer service harus siap melayani. Seperti pencetakan cek, bilyet giro, inkaso, dan dokumen penting lainnya.
- d. Menangani urusan administrasi nasabah. Seperti kebutuhan membuat nota dan pencetakan buku tabungan.
- e. Menawarkan bantuan dan solusi berdasarkan masalah nasabah. Misalnya menerbitkan kartu ATM baru apabila kartu ATM rusak atau tertelan mesin ATM.
- f. Membangun dan menjaga hubungan kepercayaan yang baik dengan nasabah sehingga terbangun rasa kepercayaan nasabah terhadap perusahaan.



## B. Penyajian Data dan Analisis

Setiap penelitian harus disertai dengan penyajian data sebagai penguat, sehingga dari data yang dianalisa tersebut dihasilkan suatu kesimpulan. Peneliti berusaha memaparkan gambaran tentang perspektif dan perilaku Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi perbankan. Dengan fenomena dan data yang telah diperoleh di lapangan dan seelah mengalami prosese peralihan data dengan berbagai metode yang digunakan yakni dari data yang khusus ke data yang umum pada akhirnya sampai pada pembuktian data, karena data yang diperoleh sudah dianggap representatif untuk dijadikan sebuah laporan.

Sebagaimana telah dielaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai alat untuk meraih data sebanyak mungkin terhadap berbagai hal yang berkaitan dan mendukung untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data dalam penelitian ini. Berikut adalah hasil wawancara peneliti terhadap perspektif dan perilaku Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi perbankan.

### 1. Perspektif Bank BRI Kantor Cabang Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi Perbankan adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik milik bank, atau melalui media digital milik calon nasabah bank yang dilakukan secara mandiri. Bank BRI Kantor Cabang Jember merupakan salah satu perbankan yang di dalamnya terdapat produk layanan yang berbasis digital.

Menurut Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Digitalisasi perbankan adalah layanan digital milik bank yang berfungsi untuk mempermudah nasabah dalam transaksi tanpa batas waktu yaitu 24 jam dan 7 hari kerja. Manfaat digitalisasi bagi perbankan sendiri yaitu menambah Fee Based Income, pembukuan lebih tersistem, skill para karyawan bertambah dan bisa juga mengurangi jumlah tenaga kerja. Digitalisasi juga memiliki manfaat bagi para nasabah diantaranya nasabah lebih efisien waktu, biaya, dan tenaga.”<sup>67</sup>

Menurut Ibu Clara selaku Customer Service Prioritas di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Perspektif bank terhadap digital banking yakni kita sebagai pihak bank sendiri tidak selamanya harus ikut ke metode lama seperti buka rekening harus di bank. Jadi kita sebagai pihak bank berusaha apa yang menjadi minat orang zaman sekarang yaitu lebih ke digital. Dimana transaksinya bisa 24 jam, dimana saja, dan kapan saja. Berangkat dari fenomena sekarang yaitu masa pandemi covid-19 yang mana nasabah males ke bank dan males antri sedangkan nasabah butuh untuk transfer atau sekedar beli pulsa. Jadi dari situlah faktor nasabah menggunakan digital

<sup>67</sup> Rizki Handayani, Wawancara, Jember 28 Januari 2021

banking milik Bank BRI KC Jember. Jadi nasabah lebih efisien dalam waktu, terdapat kemudahan, kecepatan, dan lebih praktis tanpa harus pergi ke bank atau beli pulsa di counter.”<sup>68</sup>

Menurut Ibu Dra. Mulikati selaku Manajer Operasional di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Digitalisasi merupakan keharusan bagi suatu perbankan karena sekarang ini kita masuk ke era cashless (gerakan non tunai) dimana saat ini sisi layanan tidak hanya lewat Teller tapi bisa lewat ATM dan HP. Transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja selama 24 jam. Jadi, BRI pun juga menyesuaikan dengan gerakan digital. Seperti salah satunya pembukaan rekening yaitu digital saving.”<sup>69</sup>

Menurut Bapak Robit Ubaidillah selaku *Salles Person* di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Digitalisasi perbankan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam artian, nasabah lebih efisien dalam waktu, tenaga, dan biaya. Era digital ini pastinya mempermudah semua usernya. Dari segi waktu yang paling utama setelah itu kemudahan dalam hal penggunaan. Kalau dari segi biaya saya rasa kurang dominan karena semua hal yang mempermudah itu pastinya ada biaya.

<sup>68</sup> Clara, Wawancara, Jember 22 Februari 2021

<sup>69</sup> Dra Mulikati, Wawancara, Jember 16 April 2021

Meskipun ada biaya setidaknya sebanding lah dengan fasilitas yang diberikan. Dengan adanya produk digital perbankan, nasabah bisa lebih hemat waktu dan tenaga. Jika dilihat di aplikasi digital yang BRI miliki ini saya rasa sudah cukup lengkap fiturnya dari pada bank yang lain. Keunggulan digital banking bank BRI dengan bank yang lain itu bisa dilihat dari sisi menunya. Contoh: Ada beberapa bank yang pembayaran briva belum bisa melalui handphone, sedangkan di BRI sudah bisa transaksi briva melalui digital.<sup>70</sup>

Menurut Bapak Nanda Budi Wiratama selaku Funding Officer di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Digitalisasi merupakan kewajiban bagi perbankan. Mau tidak mau perbankan harus mengikuti perkembangan zaman. Di era digital, bank harus beradaptasi dengan era modern. Apalagi di zaman pandemi sekarang ini dengan adanya digitalisasi perbankan dapat lebih efisien dalam hal waktu dan meminimalisir angka persebaran covid-19. Dengan adanya digitalisasi, perputaran uang nasabah jadi lebih cepat. Perbankan akhirnya dapat keuntungan dari *fee based income*. Keuntungan terbesar itu kita dapat dari situ.”<sup>71</sup>

<sup>70</sup> Robit Ubaidillah, Wawancara, Jember 19 April 2021

<sup>71</sup> Nanda Budi Wiratama, Wawancara, Jember 19 April 2021

Menurut Bapak Zahir Halid Ghumlas selaku *Salles Person* di Bank BRI KC Jember menambahkan bahwa:

“Dengan era digitalisasi ini bank BRI mempermudah nasabah untuk bertransaksi. Kemudahan bisa didapat dari sisi waktu dan tenaga karena nasabah tidak capek dan tidak perlu antri di bank. Kemudahan seperti itu yang nasabah cari di era digital ini. Contoh dari hal kecil saja, dengan adanya digital banking milik BRI, nasabah bisa beli pulsa, bayar kost lewat digital. Di era digital ini, digitalisasi merupakan keharusan bagi perbankan. Pihak perbankan tidak bisa mewajibkan nasabah menggunakan *digital banking*. Nasabah harus belajar dulu sebelum menggunakan aplikasi digital. Setiap daerah kan berbeda-beda. Seperti papua mau kita wajibkan mereka menggunakan digital banking kan tidak bisa. Jadi nasabah yang mau aja kita ajarkan, yang tidak mau ya kita lewati.”<sup>72</sup>

Dari wawancara dengan beberapa narasumber Bank BRI di atas, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Digitalisasi perbankan merupakan layanan digital milik bank untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa batas waktu. Digitalisasi memiliki banyak manfaat bagi perbankan diantaranya menambah fee

---

<sup>72</sup> Zahir Halid Ghumlas, Wawancara, Jember 19 April 2021

based income perusahaan. Sedangkan manfaat digitalisasi bagi nasabah yaitu nasabah lebih efisien waktu, biaya, dan tenaga.

- 2) Perspektif bank terhadap digitalisasi berangkat dari fenomena yang terjadi yaitu adanya covid-19. Dimana nasabah malas untuk sekedar mengantri di bank. Jadi pihak bank berusaha mengikuti apa yang menjadi minat orang zaman sekarang yang lebih beralih ke digital.
- 3) Digitalisasi adalah keharusan bagi pihak perbankan dikarenakan sekarang sudah memasuki era cashless. Jadi Bank BRI KC Jember juga menyesuaikan dengan gerakan digital.
- 4) Keunggulan digital banking Bank BRI KC Jember dengan bank lain bias dilihat dari kelengkapan fitur sisi menunya. Bebrapa bank untuk pembayaran briva masih belum bias melalui handpone.
- 5) Digitalisasi merupakan kewajiban bagi perbankan. Di era modern ini perbankan harus beradaptasi dengan sistem digital. Karena dengan adanya digitalisasi, perputaran uang nasabah jadi lebih cepat.
- 6) Digitalisasi merupakan keharusan bagi pihak perbankan. pihak perbankan tidak bias mewajibkan nasabah menggunakan digital banking. Jadi nasabah yang mau kita ajarkan, dan yang tidak mau kita lewati.

## 2. Perilaku Bank BRI Kantor Cabang Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan

Dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi berbasis digital dalam dunia perbankan. Hendaknya perbankan juga mampu memberikan pelayanan serta mengembangkan produk yang berbasis digital juga. Di bawah ini peneliti memaparkan bagaimana perilaku perbankan dalam menghadapi digitalisasi

Menurut Ibu Dra. Mulikati selaku Manajer Operasional di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Perilaku Bank BRI sendiri terhadap digitalisasi yaitu bisa dibilang cukup agresif yaitu Bank BRI mampu menyesuaikan dengan era sekarang yang serba teknologi. Keunggulan digitalisasi Bank BRI dengan bank yang lain yaitu jaringan di Bank BRI lebih luas dibanding bank lain, jumlah kantor lebih banyak, jumlah ATM juga banyak dan terdapat dimana-mana. Jaringan di Bank BRI ada 41 unit kerja di Jember. Jika dibandingkan bank lain contohnya Bank Jatim mungkin di Jember cuma ada 12 unit kerja. Jumlah karyawan di Bank BRI juga lebih banyak dibanding bank lain, Bank BRI memiliki satelit sendiri dan jumlah nasabah Bank BRI dari semua lapisan masyarakat. Jadi Bank BRI tidak seperti dulu lagi yang mana dulu dikenalnya sebagai bank desa. Kalau sekarang Bank BRI harus merangkul semua lapisan masyarakat baik itu kaum milenial, usia produktif, dan usia pensiun juga. Karena dengan berkembangnya nasabah, Bank BRI juga harus menyesuaikan dengan layanan yang harus diberikan serta menyesuaikan dengan teknologi yang ada.”<sup>73</sup>

<sup>73</sup> Dra Mulikati, Wawancara, Jember 16 April 2021

Ibu Dra. Mulikati selaku Manajer Operasional di Bank BRI KC Jember juga menambahkan bahwa perilaku Bank BRI terhadap digitalisasi dapat dilakukan sebagai berikut:

“perilaku perbankan di era digitalisasi yaitu dengan memperluas jaringan serta menjalin kerjasama. BRI ini kan banyak mitranya banyak salah satunya IAIN Jember, UNEJ, dll. Selama ini pembayaran UKT di IAIN Jember kan masih melalui Teller, kalau di UNEJ sekarang pengembangannya lewat digital, *House to House* namanya. Jadi, *House to House* itu bisa pembayaran lewat Teller, bisa lewat *i-channel* seperti di ATM dan HP. Selain pengembangan digitalisasi di universitas-universitas, BRI juga bekerjasama dengan Pertamina. Kalau di Pertamina itu pembayaran untuk penebusan DO-nya melalui BRIMOLA. Jadi Pertamina punya agen-agen kayak mitranya itu yang punya LPJ, penebusan DO untuk pembelian LPJ namanya BRIMOLA. Kemudian BRI juga melakukan pengembangan digitalisasi ke sekolah-sekolah namanya itu *Junio Smart*. Kalau ke pengusaha-pengusaha kos-kosan gitu bisa pakai aplikasi *Billing Smart*. Jadi Bank BRI mengembangkan terus aplikasi-aplikasi digital untuk kemudahan para nasabah, kalau tidak bisa-bisa tertinggal nanti.”<sup>74</sup>  
Menurut Ibu Clara selaku Customer Service di Bank BRI Kantor

Cabang Jember mengatakan bahwa:

“Kalau saya sebagai Customer Service itungannya dalam jam kerja kan tidak harus cari nasabah di luar. Jadi kita tawarin aja nasabah yang datang ke bank buka rekening baru, kita tawarin satu paket sama mobile bankingnya. Jadi kita menjelaskan bahwa menggunakan mobile banking tidak harus transaksi datang ke bank atau pergi ke ATM. Jadi dengan menjelaskan keunggulan-keunggulan dari digital banking biar para nasabah tertarik.”<sup>75</sup>

Menurut Bapak Robit Ubaidillah selaku *Salles Person* mengatakan bahwa:

<sup>74</sup> Dra Mulikati, Wawancara, Jember 16 April 2021

<sup>75</sup> Ibu Clara, Wawancara, Jember 22 Februari 2021



“Perilaku Bank BRI sendiri untuk memperluas digitalisasi yaitu dengan kerjasama. Semisal bank BRI bekerjasama dengan kampus IAIN Jember dalam hal pembukaan rekening bagi mahasiswa baru. Kartu mahasiswa kan juga termasuk produk digital. Jadi satu kartu bisa berfungsi untuk banyak hal, bisa jadi kartu perpustakaan dll. Hal seperti itu juga jarang dimiliki oleh perbankan yang lainnya.”<sup>76</sup>

Menurut Bapak Nanda Budi Wiratama selaku Funding Officer di Bank BRI KC Jember mengatakan bahwa:

“Perilaku perbankan terhadap digitalisasi yaitu Bank BRI selalu mendukung dan mengikuti perkembangan digitalisasi. Untuk kedepannya di era digital ini, perbankan harus memiliki inovasi yang tidak dimiliki oleh bank lain. Seperti halnya *top up brizzi* awalnya bank BRI yang punya, lalu bank lain juga mengikuti.”<sup>77</sup>

Menurut Bapak Zahir Halid Ghumlas selaku Salles Person di Bank BRI KC Jember menambahkan bahwa perilaku perbankan terhadap digitalisasi dapat dilakukan sebagai berikut:

“Perilaku bank terhadap digitalisasi ini kita manfaatkan platform media social seperti Instagram dengan mengunggah video-video untuk mengenalkan produk digital kita. Kan di Instagram banyak hastag-hastag, jadi kita sudah tidak memakai system *door to door* untuk memasarkan produk karena system *door to door* kurang efisien dalam waktu, tenaga, dan tempat apalagi di zaman pandemi sekarang ini. Untuk nasabah kita upayakan mereka punya aplikasi digital BRI, agar mereka bisa menikmati layanan yang bank BRI berikan.”<sup>78</sup>

Dari wawancara dengan beberapa narasumber di Bank BRI KC Jember di atas, dapat disimpulkan bahwa:

<sup>76</sup> Robit Ubaidillah, Wawancara, Jember 19 April 2021

<sup>77</sup> Nanda Budi Wiratama, Wawancara, Jember 19 April 2021

<sup>78</sup> Zahir Halid Ghumlas, Wawancara, Jember 19 April 2021

- 1) Perilaku Bank BRI KC Jember cukup agresif terhadap digitalisasi. Hal ini dibuktikan dengan jaringan di Bank BRI lebih luas dibandingkan bank lain, jumlah kantor lebih banyak, jumlah ATM yang terdapat dimana-mana, serta jumlah nasabah Bank BRI dari semua lapisan masyarakat.
- 2) Perilaku BRI KC Jember di era digitalisasi yaitu memperluas jaringan dengan menjalin kerjasama dengan berbagai perusahaan. Misalnya kerjasama dengan universitas-universitas yang ada di jember dalam pembukaan rekening bagi mahasiswa baru dan kerjasama dalam transaksi pembayaran UKT. BRI juga bekerjasama dengan Pertamina melalui aplikasi BRIMOLA untuk transaksi. Pengembangan digitalisasi juga dilakukan ke sekolah dengan aplikasi Junio Smart. Serta ke pengusaha-pengusaha kosan dengan aplikasi Billing Smart.
- 3) Pengembangan digitalisasi juga dilakukan oleh customer service. Dimana customer service menawarkan nasabah yang sedang membuka rekening sepaket dengan mobile bankingnya.
- 4) Perilaku Bank BRI KC Jember dalam memasarkan produk digital sudah tidak dilakukan dengan cara door to door melainkan melalui platform sosial media seperti Instagram dengan mengunggah video-video untuk mengenalkan produknya.

### C. Pembahasan Temuan

Sistem digitalisasi di Bank BRI KC Jember dari tahun ketahun mengalami perubahan. Hal ini didasarkan pada perkembangan teknologi yang semakin pesat, daya saing antar sesama bank, serta kebutuhan nasabah yang ingin serba efisien. Produk digital untuk memenuhi kebutuhan nasabah awalnya berupa Internet Banking yang didalamnya juga terdapat SMS Banking. Lalu seiring berkembangnya teknologi, Internet Banking berkembang menjadi BRIMO. Namun aplikasi Internet Banking versi lama masih digunakan untuk keperluan nasabah yang ingin menggunakan sistem SMS Banking. Hal ini disebabkan pada aplikasi BRIMO ini sudah tidak terdapat SMS Banking hanya ada Internet Banking saja. Hingga saat ini, perkembangan teknologi membawa Bank BRI untuk berinovasi merubah tampilan aplikasi BRIMO menjadi versi terbaru yaitu BRIMO Beta atau MoDev. Digital banking yang satu ini memiliki berbagai fungsi yang mana didalamnya terdapat Dompot Digital yang bisa digunakan untuk Top-Up Link Aja, dll.

Perkembangan teknologi ditahun mendatang semua transaksi serba elektronik. Hal ini mungkin menyebabkan seseorang untuk mengurangi perputaran uang serta berakibat kepada pengurangan karyawan. Seperti Customer Service lambat laun mungkin akan berkurang dikarenakan sudah ada beberapa sarana elektronik yang dapat digunakan nasabah seperti mesin SSB untuk membuka rekening sendiri. Begitu juga dengan teller pastinya

ditahun-tahun berikutnya akan berkurang pula dikarenakan saat ini nasabah sudah bisa melakukan setor tunai melalui mesin CRM tanpa harus melalui teller.

#### 1) Produk dan Sarana Digital Milik Bank BRI KC Jember

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, Bank BRI Kantor Cabang Jember memiliki beberapa produk dan sarana digital diantaranya sebagai berikut:<sup>79</sup>

##### a. Internet Banking

Kekurangan dari Internet Banking yaitu mengurangi kuota internet pada saat digunakan.

##### b. SMS Banking

Kekurangan dari SMS Banking yaitu mengurangi pulsa pada saat digunakan.

##### c. SMS Notifikasi dan E-mail Notifikasi

SMS Notifikasi dan E-mail Notifikasi adalah pemberitahuan untuk uang masuk dan uang keluar. Perbedaan dari kedua sistem ini yaitu jika pemberitahuan melalui E-mail Notifikasi tidak dipungut biaya atau gratis. Namun jika pemberitahuan melalui SMS Notifikasi ada biaya sebesar Rp.500,-per transaksi yang akan didebetkan ke rekening nasabah. Untuk SMS Banking sendiri memiliki kelebihan yaitu bisa disetting nominal melalui Customer Service agar transaksi

<sup>79</sup> Rizki Handayani, Wawancara, Jember 28 Januari 2021

dibawah nominal tertentu tidak perlu adanya pemberitahuan SMS Notifikasi guna menghemat biaya.

d. BRIZZI atau E-Toll

BRIZZI atau E-Toll adalah uang elektronik yang biasa digunakan untuk pembayaran di tol.

e. Mesin EDC Merchant

Mesin EDC Merchant adalah sarana digital milik bank yang biasa ada di toko-toko. Pemasangan EDC di toko bertujuan agar nasabah yang beli di toko bayarnya tidak tunai, jadi langsung dari ATM. Sarana ini memudahkan para customer untuk melakukan transaksi pembayaran. Dengan cara tinggal menggesekkan kartu ATM milik customer ke mesin EDC lalu masukkan pin, setelah itu keluar struk dan saldo tabungan kita akan berkurang secara otomatis sesuai dengan nilai transaksi. Jadi dengan adanya mesin EDC ini, para nasabah tidak susah-susah untuk membawa uang tunai dengan tujuan untuk menghindari agar tidak kecopetan, dll.

f. Mesin SSB (Self Service Banking)

SSB adalah mesin untuk membuka rekening yang tersedia di dalam Bank BRI KC Jember tepatnya dibawah tangga. Pembukaan rekening melalui mesin SSB lebih mudah karena rekeningnya bisa langsung jadi dan kartu ATM bisa langsung keluar serta langsung bisa aktif dan dapat digunakan. Untuk ketentuan setoran awalnya dapat

dilakukan melalui mesin CRM digaleri ATM, atau bisa juga dengan cara mendapat transferan dari orang lain. Pada saat pembukaan rekening di mesin SSB, nasabah diberikan pilihan apakah hendak menggunakan buku atau tidak. Jika menggunakan buku, nasabah perlu ke customer service untuk penerbitan buku. Jika tidak, maka nasabah tersebut bisa langsung pulang tanpa harus bertemu customer service.

Dan pada saat menggunakan mesin SSB saat pembukaan rekening, nasabah juga diberikan pilihan ditahapan selanjutnya, apakah ingin menggunakan internet banking atau tidak. Jadi, mesin SSB bisa dibilang menggantikan peran Customer Service dan Teller. Pembukaan rekening melalui mesin SSB ini memiliki beberapa kendala diantaranya apabila rekening nasabah yang bersangkutan sudah jadi namun dalam waktu selama 3 hari tidak melakukan setor tunai untuk pertama kalinya maka kartu ATM akan mati secara otomatis.

g. Mesin CRM (Cash Rasio Machine)

CRM adalah mesin dua fungsi yang digunakan untuk setor tunai sekaligus bisa untuk tarik tunai. Jadi, pihak bank tidak usah bingung untuk bongkar mesin mengisi uang di mesin CRM. Karena nasabah yang melakukan tarik tunai di mesin CRM akan diambilkan dari uang nasabah yang setor tunai sebelumnya.

h. Mesin ATM (Authomatic Teller Machine)

ATM adalah mesin untuk tarik tunai. Penggunaan kartu ATM berguna bagi nasabah seperti halnya untuk menghindari kecopetan.

i. Credit Card Mobile

Credit Card Mobile adalah aplikasi milik bank untuk para nasabah yang memiliki kartu kredit Bank BRI. Aplikasi ini dapat digunakan untuk cek mutasi, cek tagihan, dan cek sisa limit.

j. Web Pembukaan Rekening Secara Online

Pembukaan rekening di Bank BRI KC Jember bisa dilakukan secara online yaitu bisa melalui web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id).

Berikut langkah membuka rekening BRI secara online:

- a) Buka laman [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id) klik 'Buka Rekening'
- b) Siapkan dokumen, yakni KTP, NPWP (opsional), dan data diri
- c) Pilih jenis tabungan sesuai kebutuhan
- d) Pilih kantor cabang BRI yang diinginkan untuk pengelolaan rekening
- e) Unggah foto data diri sesuai dengan ketentuan
- f) Verifikasi diri dengan melakukan video recording
- g) Aktifkan rekening baru dengan melakukan setoran awal sesuai dengan jenis tabungan yang dipilih
- h) Buat akun Brimo atau internet banking BRI untuk bisa melakukan berbagai aktivitas perbankan.

## 2) Perspektif Bank BRI KC Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan

### A. Perspektif definisi digitalisasi perbankan

Berdasarkan temuan hasil penelitian yang mengacu pada hasil wawancara dengan beberapa narasumber secara garis besar menyebutkan bahwa Digitalisasi perbankan adalah layanan digital milik bank yang berfungsi untuk mempermudah dan tidak membatasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara real time tanpa batas waktu yaitu 24 jam dan 7 hari kerja yang dapat dilakukan secara mandiri. Dengan adanya digitalisasi, memungkinkan nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan yang biasa dilakukan melalui kantor cabang, seperti membuka rekening baru, dan sebagainya.

Hasil temuan tersebut relevan dengan definisi perbankan digital dalam Panduan Penyelenggaraan Branch Oleh Bank Umum yang menyebutkan bahwa Digitalisasi Perbankan adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik milik bank, atau melalui media digital milik calon nasabah bank yang dilakukan secara mandiri.<sup>80</sup>

---

<sup>80</sup> Otoritas Jasa Keuangan 2016 tentang Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum Diakses Pada Hari Jumat 20 November 2020



## B. Perspektif manfaat digitalisasi

Manfaat digitalisasi bagi perbankan:

### a) Menambah *Fee Based Income*

Dengan adanya digitalisasi, pendapatan bank bertambah. Pendapatan berasal dari transaksi para nasabah itu sendiri. Entah itu berasal dari transaksi secara digital atau secara manual.

### b) Pembukuan lebih Tersistem

Kemudahan pembukuan akan lebih mudah bagi bank karena sistem yang menjalankannya bukan manusia lagi. Kalau zaman dulu, ada nasabah menabung ditulis manual dan diketik. Ketika akhir bulan ngitung pendapatan bank juga secara manual. Di era digital ini, penghitungan bunga nasabah di Bank BRI sudah mesin yang jalan, tidak dihitung manual seperti dulu. Jadi para karyawan Bank BRI tidak tahu bagaimana cara penghitungan bunga. Mereka hanya tahu bagaimana cara menghitung bunga deposito.

Contoh jika dilihat pada zaman dahulu, orang yang benar-benar ahli akuntansi dibutuhkan karena dianggap sangat teliti dalam penghitungan. Kalau zaman sekarang di Bank BRI sudah sistem yang jalan.

Hasil temuan tersebut relevan dengan penelitian menyebutkan bahwa dengan adanya digital banking dapat mempermudah bank

dalam menyimpan dan menganalisa data nasabah. Sehingga dapat membantu bank untuk menjaga hubungan dengan konsumen, mengatasi keluhan konsumen dengan lebih baik, serta dapat mengembangkan produk atau layanan yang lebih tepat dengan lebih cepat, murah, jelas, dan transparan bagi konsumen.<sup>81</sup>

c) Efisiensi Biaya Operasional

Manfaat digitalisasi bagi perbankan yaitu perbankan dapat lebih efisien dalam biaya operasional seperti dapat mengurangi pembukaan kantor baru. Dengan adanya digitalisasi diharapkan dapat menjangkau masyarakat.

d) Mempermudah Marketing dan Penjualan

Di era digital ini, kecanduan gadget pada generasi muda milenial merupakan peluang perbankan untuk memperluas marketing. Pihak perbankan memanfaatkan media social untuk promosi dan memperluas jangkauan. Dengan seperti itu, generasi muda bisa mencari pendapat mengenai produk yang mereka inginkan serta mereka dapat membagikan informasi kepada orang lain yang dapat dikategorikan perbankan sebagai pemasaran secara tidak langsung.

---

<sup>81</sup> Abdus Salam Dz, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital-Banking: Optimalisasi dan Tantangan", *Al-Amwal Vol.10*, 1, (2018), 63-80.

e) Kepuasan Nasabah

Rata-rata nasabah di Bank BRI adalah mereka yang melek akan teknologi. Mereka pastinya akan menuntut pelayanan yang mudah dan praktis. Dengan adanya digitalisasi ini, dapat memberikan kepuasan bagi nasabah.

Adanya digitalisasi perbankan yang memberikan kepuasan bagi nasabah, relevan dengan penelitian yang menyebutkan bahwa penerapan digitalisasi bank pada perbankan terbukti dapat meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan nasabah<sup>82</sup>

f) Skill bertambah

Skill bertambah dalam artian otomatis SDM harus mengikuti perkembangan teknologi dan sebagainya. Seperti cara menginstal aplikasi dan sebagainya. Di bank BRI KC Jember tidak ada pelatihan khusus untuk hal ini. SDM dituntut agar bisa belajar dan mengoperasikan sistem dengan sendirinya.

Manfaat Digitalisasi Bagi Nasabah:

Berdasarkan hasil temuan peneliti, terdapat beberapa manfaat yang dapat dirasakan nasabah, diantaranya sebagai berikut:

<sup>82</sup> Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal Ilmiah Inovator*, (Maret, 2018), 14-34.

a) Efisien Waktu

Efisien waktu dalam artian nasabah tidak perlu keluar rumah, tidak perlu mengantri di CS dan Teller untuk menikmati layanan BRI. Sambil tiduran bisa transfer, bayar PLN, bayar tagihan yang lainnya, bisa beli pulsa. Jadi waktunya lebih fleksibel karena dengan tiduran bisa melakukan berbagai jenis transaksi. Begitu juga dengan karyawan Bank BRI yang menjadi nasabah. Tidak ada alasan mereka ijin keluar untuk beli pulsa atau bayar tagihan karena semua hal itu bisa dilakukan secara digital.

b) Efisien Biaya

Efisien biaya dalam artian nasabah tidak perlu keluar biaya untuk bayar angkot atau bayar transportasi yang lainnya.

c) Efisien Tenaga

Efisien tenaga dalam artian nasabah tidak perlu lelah-lelah untuk ganti baju lalu keluar ke Bank.

C. Perspektif Pengaruh Digitalisasi

Pengaruh Digitalisasi bagi perbankan:

a) Berkurangnya SDM

Pengurangan SDM di Bank mungkin akan terjadi beberapa tahun kedepan. Walaupun sebenarnya SDM tetap dibutuhkan karena orang complain tidak cukup lewat sistem, harus tetap dilayani oleh

manusia. Namun apabila terjadi, maka mereka bisa dialihkan ke bagian marketing.

Hasil temuan tersebut relevan dengan hasil penelitian yang menyebutkan bahwa perbankan nantinya akan mengalami diskrupsi, seperti contohnya tenaga front office yang digantikan oleh mesin. Oleh karena itu, SDM harus tetap berkembang dan berinovasi agar peran SDM tetap dibutuhkan.<sup>83</sup>

### 3) Perilaku Bank BRI KC Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan

Selain perspektif perbankan terhadap digitalisasi, transformasi digital perbankan harus diiringi dengan perubahan pola pikir dan perilaku perbankan sendiri dalam menghadapi digitalisasi. Berikut hasil temuan peneliti tentang perilaku Bank BRI terhadap digitalisasi yaitu:

#### a) Mengubah Mindset Perbankan

Pada era digital, bank harus mengubah pola pikir dari tradisional ke cara berfikir konvensional. Mindset perbankan dalam berinovasi dan menciptakan produk baru tidak boleh hanya standar namun harus berdasarkan keinginan nasabah. Yang mana di era ini, nasabah menuntut kecepatan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

<sup>83</sup> Siti Bunga Fatimah dan Achsanah Hendratmi, "Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*, 4 (April, 2020), 807.

b) Memperluas Jaringan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu informan di Bank BRI KC Jember. Untuk kedepannya Bank BRI harus memperluas jaringan ke seluruh lapisan masyarakat. Untuk saat ini, jaringan di Bank BRI lebih luas dibanding bank lain. Jumlah kantor lebih banyak, jumlah ATM juga banyak dan terdapat dimana-mana. Jaringan di Bank BRI ada 41 unit kerja di Jember. Jika dibandingkan bank lain contohnya Bank Jatim mungkin di Jember cuma ada 12 unit kerja. Jumlah karyawan di Bank BRI juga lebih banyak dibanding bank lain, Bank BRI memiliki satelit sendiri dan jumlah nasabah Bank BRI dari semua lapisan masyarakat. Memperluas jaringan juga bisa dilakukan melalui digital marketing dengan memanfaatkan platform media social yang ada saat ini.

c) Menjalin Kerjasama

Di era digital, bukan saatnya antar industry saling berkompetensi dengan sengit. Sebaliknya, antar industry harus saling berkolaborasi. Dengan luasnya jaringan Bank BRI saat ini, diharapkan kedepannya Bank BRI bisa lebih mudah menjalin kerjasama antar industry. Hingga saat ini Bank BRI KC Jember sudah berkerjasama dengan universitas-universitas salah satunya IAIN Jember dalam pembukaan rekening untuk mahasiswa baru. Selain pengembangan digitalisasi di universitas-universitas, BRI juga

bekerjasama dengan Pertamina. Kemudian BRI juga melakukan pengembangan digitalisasi ke sekolah-sekolah, pengusaha-pengusaha kos-kosan, dll. Jadi Bank BRI mengembangkan terus aplikasi-aplikasi digital untuk kemudahan para nasabah, kalau tidak bisa-bisa tertinggal nanti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di atas tentang analisis perspektif bank terhadap digitalisasi perbankan di Bank BRI KC Jember, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi perbankan adalah layanan digital milik bank yang berfungsi untuk mempermudah dan tidak membatasi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara real time tanpa batas waktu yaitu 24 jam dan 7 hari kerja yang dapat dilakukan secara mandiri. Manfaat digitalisasi bagi perbankan diantaranya: menambah fee based income, pembukuan lebih tersistem, efisiensi biaya operasional, mempermudah marketing dan penjualan, kepuasan nasabah, serta skill bertambah. Digitalisasi juga bermanfaat bagi nasabah antara lain nasabah lebih efisien dalam waktu, tenaga, dan biaya.
2. Perilaku Bank BRI KC Jember terhadap digitalisasi cukup agresif sehingga menghasilkan jangkauan pasar yang lebih tinggi sehingga dapat meningkatkan daya saing perbankan. Perilaku tersebut diantaranya: mengubah mindset perbankan dari cara berfikir yang tradisional ke konvensional, memperluas jaringan dengan menambah unit kerja yang



ada serta menambah jumlah outlet ATM dimana-mana, dan menjalin kerjasama antar industry.

#### **B. Saran**

1. Untuk Bank BRI KC Jember, perilaku perbankan di era digital ini bisa ditambah dengan pengembangan SDM seperti pelatihan kemampuan baru berbasis digital untuk mendukung pencapaian strategi bisnis bank.
2. Meningkatkan kerjasama antar perbankan atau lembaga keuangan lainnya.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Adenia, Qonita Sabili dan Husaini, Achmad. 2019. “Analisis Penerapan Digitalisasi Laporan Keuangan Pada Usaha Kecil.” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*: 110-119.
- Affandi, Muhajir. 2018. *Teknologi Informasi Komunikasi dalam Pendidikan Jawa Barat*: YNHW
- Aji, Rustam. 2016. “Digitalisasi, Era Tantangan Media.” *Islamic Comunication Journal*: 43-54.
- Anggaraeni, Elisabet Yunaeti dan Rita Irviani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2019. *Buletin APJII*. Jakarta: APJII
- Bachri, Bachtiar S. 2010. “Mayakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif.” *Jurnal Teknologi Pendidikan*: 46-62.
- Candra, Heru Kartika. 2019. *Pengantar Teknologi Informasi* Banjarmasin: Poliban Press.
- Dharmawan, Soekma Adie. 2020. “Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self-Service Technology (SST) Terhadap Perilaku Nasabah Prioritas.” *Sinergitas Quadruple Helix*: 572-578.
- Fahmi, Irham. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Falah, Irfan Nur dan Aam Slamet Rusydiana. 2019. “Digitalisasi Keuangan Syariah Menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqashid Syariah.” *Ekspansi: Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan, dan Akuntansi*: 55-76
- Fatimah, Siti Bunga dan Achsanah Hendratmi. 2020. “Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi.” *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*: 795-813.
- Fauzi, Moh. 2019. *Komputer Untuk Akuntansi dan Bisnis* (Pamekasan: Duta Media Publishing
- Hasrullah. 2017. *Beragam Perspektif Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Hendarsyah, Decky “Analisis Perilaku Konsumen dan Keamanan Kartu Kredit Perbankan”, *Jurnal Perbankan Syariah*: 85-96.
- Herawati, Junnita Wanda, Cahya, Novita, N Hidayat. 2024. “Implementasi Sistem Digital Brimen Dalam Meningkatkan Kinerja Bank di PT. Bank Rakyat

- Indonesia Unit Tegal Besar Jember.” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* Vol 2: 32-38.
- Hidayatullah, M.F, Nathania, Nikmatul, dan Nur. 2023. “Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan TikTok Pada Butik DOT. id.” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*: 126-135.
- Hidayatullah, M.F, Ayu, Nurul, Ahmadiono. 2024. “Strategi Pemasaran Produk Mitraguna di Bank Syariah Indonesia.” *Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis Syariah* Vol 6: 2836-2842.
- Kasmir. 2016. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2017. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Surabaya: Nur Ilmu.
- Larassati, Niken dan Ahmad Fauzi. 2022. “Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri”. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*: 202-217.
- Luthfiatussadyah, Dila, Kosim, dan Abrisadevi. 2023. “Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam*: 783-802.
- Marlina, Asti dan Widhi Ariyo Bimo. 2018. “*Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank.*” *Jurnal Ilmiah Inovator*: 14-34.
- Maryono, Y. 2008. *Teknologi Informasi & Komunikasi*. Bogor: Yudhistira.
- Masrohatin, Siti, Hafiz, Rizca, dan Lynda. 2023. “Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember.” *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah* Vol 3 No. 1: 411-431.
- Masruroh, Nikmatul, Ilfanny, Miftahul, dan Julia. 2024. “Literasi Sistem Transformasi Digital Daam Optimalisasi Layanan Nasabah.” *Jurnal Abdi Masyarakat*: 406-412.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mowen, JC dan M Minor, 2002. “Perilaku Konsumen.” Erlangga: 16-38.
- Mutiasari, Annisa Indah. 2020. “Perkembangan Industri Perkembangan di Era Digital”. *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*: 32-41.
- Otoritas Jasa Keuangan. 2016. *Panduan Penyelenggaraan Digital Branch oleh Bank Umum 2016*. [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id).

- Otoritas Jasa Keuangan. 2018. *Peraturan OJK Nomor 12 / POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Perbankan Digital Oleh Bank Umum*. [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id).
- Rasyid, Arwin. 2020. *Digital Banking Revolution*. Jakarta Timur: Rayyana Komunikasindo
- Salam, Abdus. 2018. "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking: Optimalisasi dan Tantangan." *Al-Amwal Vol. 10*: 63-80.
- Salmah dan Andreas Murti, "Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan". *Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi*, (Desember 2020), 145-156.
- Samsuri. "Strategi Keunggulan Bersaing Melalui Digitalisasi Layanan Produk Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rogojampi". *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah Vol. 1*, (Januari, 2022), 39-43..
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Depok: Kencana.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis* Yogyakarta: Suaka Media
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharyat, Yayat. 2009. "Hubungan Antara Sikap, Minat, dan Perilaku Manusia", *Jurnal Region*: 1-19.
- Sukandi, Andi. 2019. "Implementasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dan Berdampak Pada Citra Lembaga Perbankan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk", *Jurnal Ilmu-ilmu Sosial dan Humaniora Vol. 21*, 3, 355-364.
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sutabri Tata. 2012. *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tim Penyusun IAIN Jember. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* Jember: IAIN Jember Press.
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Utama, Andrew Shandy. 2021. "Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia", *Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-undangan dan Pranata Sosial*: 113-126.
- Wigati, Sri. 2011. "Perilaku Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam", *Maliyah*: 22-39.

Zulkarnain, Iskandar dan Hestu Nugroho. 2019. “Analisis Perilaku Produsen dalam Mengembangkan Produk Berbasis Kearifan Lokal Tangerang Selatan”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*: 69-79.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## MATRIKS PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
Analisis Perspektif Bank Terhadap Digitalisasi Perbankan Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember	<p>a. Perspektif Perbankan Terhadap Digitalisasi</p> <p>b. Perilaku Perbankan Terhadap Digitalisasi</p>	<p>1. Perspektif</p> <p>2. Digitalisasi Perbankan</p> <p>3. Perilaku</p>	<p>a. Pengertian Perspektif</p> <p>a. Pengertian Digitalisasi</p> <p>b. Pengertian Layanan Perbankan Digital</p> <p>c. Sejarah Singkat Perkembangan Digitalisasi Perbankan</p> <p>d. Peraturan OJK Tentang Layanan Perbankan Digital</p> <p>e. Macam-macam Layanan Digital Perbankan</p> <p>a. Pengertian Perilaku Prodsen</p> <p>b. Contoh Perilaku Produsen</p> <p>c. Faktor-faktor Perilaku Produsen</p>	<p>Informan :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manajer Operasional Bank BRI KC Jember</li> <li>- Supervisor Layanan Operasional</li> <li>- Funding Officer</li> <li>- Salles Person Bank BRI KC Jember</li> <li>- Customer Service Prioritas Bank BRI KC Jember</li> </ul> <p>Kepustakaan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buku</li> <li>2. Jurnal</li> <li>3. Artikel</li> </ol>	<p>1. Pendekatan penelitian: Kualitatif Deskriptif</p> <p>2. Jenis penelitian : <i>Field Research</i></p> <p>3. Lokasi Penelitian: Bank BRI KC Jember</p> <p>4. Teknik pengambilan sampel: <i>Purposive Sampling</i> dan <i>Snowball</i></p> <p>5. Teknik pengumpulan data :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Observasi</li> <li>b. Wawancara</li> <li>c. Dokumentasi</li> </ol> <p>6. Teknik analisis data :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reduksi data</li> <li>b. Penyajian data</li> <li>c. Kesimpulan</li> </ol> <p>7. Keabsahan data: Triangulasi sumber</p>	<p>1. Bagaimana Perspektif Bank BRI KC Jember Terhadap Digitalisasi Perbankan?</p> <p>2. Bagaimana Perilaku Bank BRI KC Jember Terhadap Digitalisasi?</p>

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Efi Permatasari

Nim : E20171060

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Ahmad Siddiq Jember

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

Apabila dikemudian 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 dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Jember, 28 Desember 2023

Saya yang menyatakan



EFI PERMATASARI  
E20171060

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa perspektif BRI terhadap digitalisasi itu sendiri?
2. Produk digital banking apa saja yang dimiliki BRI saat ini?
3. Produk manakah yang sering digunakan nasabah dalam bertransaksi?
4. Produk manakah yang jarang diminati nasabah dalam bertransaksi?
5. Apa manfaat adanya digitalisasi bagi BRI?
6. Apa manfaat adanya digitalisasi bagi nasabah?
7. Apa keunggulan digitalisasi yang dimiliki BRI saat ini dibandingkan dengan bank yang lain?
8. Apa dampak digitalisasi terhadap kondisi SDM BRI saat ini?
9. Bagaimana peran *human resource* dalam mensupport digitalisasi BRI?
10. Bagaimana perilaku BRI dalam menghadapi perkembangan digital?
11. Strategi apa yang dilakukan BRI untuk menarik minat nasabah menggunakan digital banking milik BRI?
12. Langkah apa yang dilakukan agar digitalisasi BRI tidak kalah saing atau bahkan tertinggal dibandingkan dengan bank yang lain?





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

Jl. Mataram No. 01, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 427005, KodePos : 68136  
Website: <http://www.iajn-jember.ac.id>

Nomor : B. ....../In.20/7.d/PP.00.9/01/2021 18 Januari 2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Pimpinan BRI Kantor Cabang Jember  
Jl. Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Efi Permatasari  
NIM : E20171060  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Analisis Perspektif Bank Terhadap Digitalisasi Perbankan Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,

  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk  
KANTOR CABANG JEMBER  
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B.2080/KC-XVI/SDM/12/2021  
Lamp : -  
Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Jember, 20 Desember 2021

Kepada Yth:  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Jember  
Di  
Jember




Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama/ NIM : Efi Permatasari/ E20171060  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Ekonomi Islam  
Judul Penelitian : "ANALISIS PERSPEKTIF BANK TERHADAP DIGITALISASI PERBANKAN PADA BANK BRI KANTOR CABANG JEMBER"  
Lokasi : PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Jember  
Lama Penelitian : 10 hari

Bahwasanya yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik selama 10 hari (sesuai jurnal penelitian terlampir).









Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih.


UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)  
KANTOR CABANG JEMBER  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

  
Dra. Mulikati  
Manajer Operasional Layanan

## JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi Penelitian: Jl. Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang,  
Kabupaten Jember

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	Rabu, 20 Januari 2021	Menyerahkan surat ijin penelitian kepada Sekretaris Bank BRI Kantor Cabang Jember	
2	Senin, 25 Januari 2021	Menindaklanjuti surat ijin penelitian (ACC surat ijin penelitian)	
3	Kamis, 28 Januari 2021	Wawancara dengan Ibu Rizki Handayani selaku Supervisor Layanan Operasional di Bank BRI Kantor Cabang Jember	
4	Senin, 22 Februari 2021	Wawancara dengan Ibu Clara selaku Customer Service Prioritas di Bank BRI Kantor Cabang Jember	
5	Jumat, 16 April 2021	Wawancara dengan Ibu Dra. Mulikati selaku Manajer Operasional di Bank BRI Kantor Cabang Jember	
6	Senin, 19 April 2021	Wawancara dengan Bapak Robit Ubaidillah selaku Sales Person di Bank BRI Kantor Cabang Jember	
7	Senin, 19 April 2021	Wawancara dengan Bapak Zahri Hafid Ghumlas selaku Sales Person di Bank BRI Kantor Cabang Jember	
8	Senin, 19 April 2021	Wawancara dengan Bapak Nanda Budi Wiratama selaku Funding Officer di Bank BRI Kantor Cabang Jember	

9	Rabu, 01 Desember 2021	Meminta surat ijin selesai penelitian kepada SDM Bank BRI Kantor Cabang Jember	
---	------------------------	--	---

Jember, 08 Desember 2021  
Manajer Operasional Layanan





Dra. Mulikati



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan Ibu Dra. Mulikati selaku Manajer Operasional Bank BRI KC Jember



Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku Supervisor Layanan Operasioanl Bank BRI KC Jember



Wawancara dengan Ibu Clara selaku Customer Service Prioritas Bank BRI KC Jember



Wawancara dengan Bapak Zahir Halid Ghumlas selaku Salles Person Bank BRI KC Jember



Wawancara dengan Bapak Robit Ubaidillah selaku Sales Person di Bank BRI KC Jember



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ALUR PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE

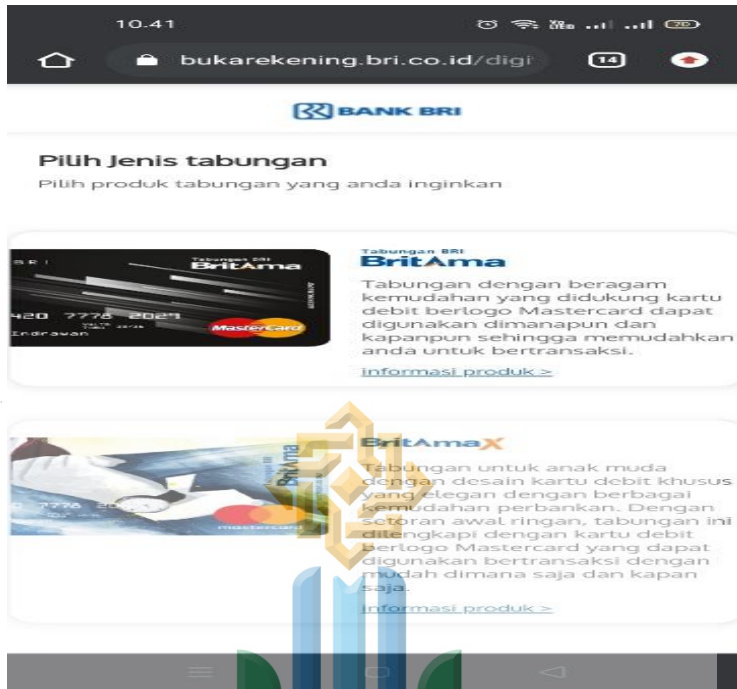


1. Masuk ke web [bukarekening.bri.co.id](http://bukarekening.bri.co.id)

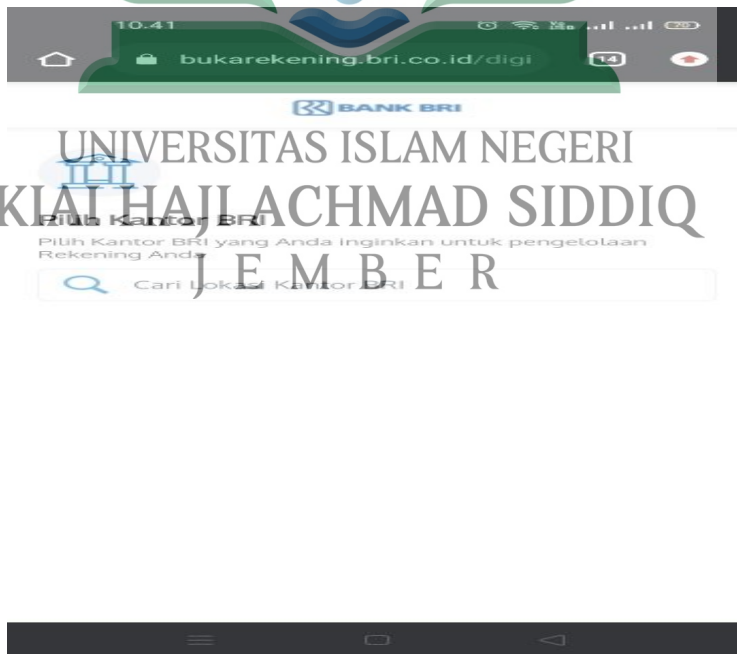


2. Siapkan dokumen yang dibutuhkan untuk verifikasi diri

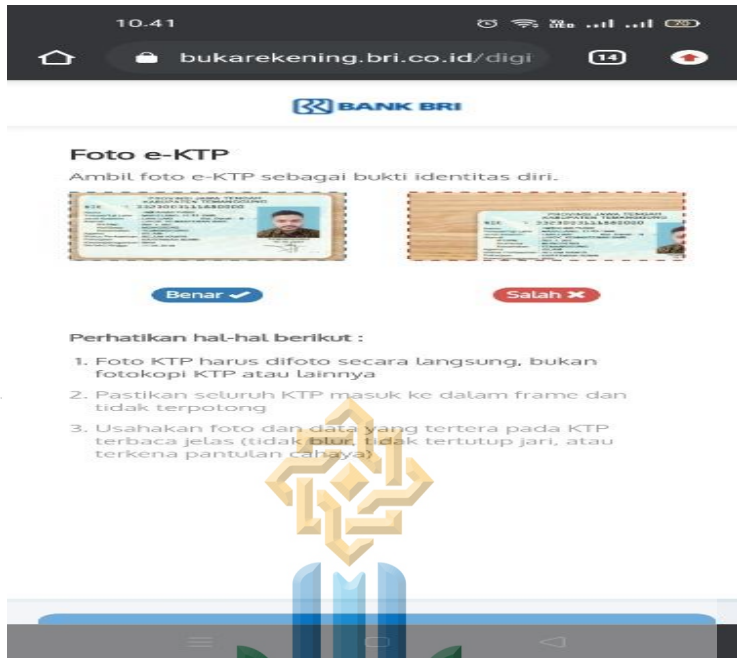




3. Pilih jenis tabungan yang ingin digunakan



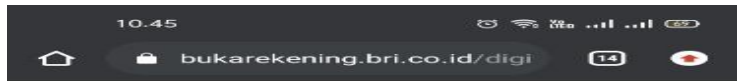
4. Pilih kantor BRI terdekat untuk pengelolaan rekening



5. Verifikasi data diri berupa KTP



6. Verifikasi nomer HP



### Perekaman Video

Lakukan perekaman video untuk verifikasi diri



Perhatikan hal-hal berikut :

1. Perekaman Video akan berlangsung selama 8 detik
2. Dimohon untuk melepas kacamata, topi, masker, dan benda-benda yang menutupi wajah.
3. Pastikan Anda memiliki jaringan internet yang stabil untuk mengupload video yang sudah direkam

7. Perekaman video untuk verifikasi data diri



### Setoran Awal

Lakukan setoran awal ke rekening BRIVA berikut untuk mengaktifkan Rekening Anda.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

Batas waktu pembayaran awal  
1 Hari / 23 Jam : 59 Menit : 44 Detik  
(Seluruh 17 Juli 2021 10:59 WIB)

Transfer ke Nomor BRIVA

**1114 4100 0235 747**

Copy

Nominal Setoran Awal  
**Rp100.000,00**

Catatan :  
**Pembayaran diatas Jam 21:00 WIB akan diproses  
kemudian hari.**

### Metode Pembayaran

8. Lakukan setoran awal ke rekening untuk mengaktifkan rekening



**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 Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**  
Nomor : B-006.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/03/2024

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Efi Permatasari  
NIM : E20171060  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Analisis Perspektif Bank Terhadap Digitalisasi Perbankan  
Pada Bank BRI Kantor Cabang Jember

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 20%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 Maret 2024

An. Dekan  
Kepala bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ**  
**J E M B E R**

*Syahrul Mulyadi*  
Syahrul Mulyadi





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 : Efi Permatasari  
NIM : E20171060  
Semester : Tiga Belas (XIII)

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

Jember, 28 Desember 2023  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,



Ana Pratiwi, M.S.A.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



## BIODATA PENULIS



### Data Diri

Nama : Efi Permatasari  
NIM : E20171060  
TTL : Jember, 26 Juni 1999  
Alamat : Dsn. Kalisatan RT. 002 RW. 008 Desa Bangsalsari  
Kec. Bangsalsari Kab. Jember, Jawa Timur 68154  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. Tlp : 081234108566  
Email : efipermata26@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri Bangsalsari 1  
MTs : MTs Negeri Bangsalsari  
MA : MAN 1 Jember  
Perguruan Tinggi : UIN KHAS Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

JEMBER