

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM DIGITAL DITENGAH PERUBAHAN  
TEKNOLOGI PADA BANK SYARIAH INDONESIA  
DI KC KOTA KENDAL**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Fakultas Ekonomi



**Disusun Oleh:**

**OCTAVIA LAILATUL WIDYANINGRUM**

**NIM : 1905036174**

**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG**

**2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks.

Hal : Naskah Skripsi

A.n. Sdr. Octavia Lailatul Widyaningrum

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara:

Nama : Octavia Lailatul Widyaningrum

NIM : 1905036174

Judul : Analisis Penerapan Sistem Digital di Tengah Perubahan Teknologi pada  
Bank Syariah Indonesia KC Kota Kendal

Dengan ini kami mohon kiranya skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Demikian harap menjadi maklum.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

**Pembimbing I**



**Johan Arifin, S.Ag., M.M.**  
NIP. 19710908200212 1 001

**Pembimbing I**



**Riska Wijayanti, S.H., M.H**  
NIP. 199304082019032019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp. /Fax. (024) 7608454 Semarang 50185

**PENGESAHAN**

Nama : Octavia Lailatul Widyaningrum  
NIM : 1905036174  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Sistem Digital di Tengah  
Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia di  
KC Kota Kendal

Telah di munaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal 7 Desember 2022.

Dan dapat diterima sebagai pelengkap ujian akhir, guna memperoleh gelar sarjana (Strata Satu/S1) dalam Ekonomi Islam.

Semarang, 7 Desember 2022

Dewan Penguji,

Ketua Sidang,

**H. Ade Yusuf Mujaddid, M.Ag.**

NIP. 19670119 199803 1 002

Sekretaris Sidang,

**H. Johan Arifin, S.Ag., M.M.**

NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji I,

**Heny Yuningrum, S.E., M.Si.**

NIP. 19810609 200710 2 005



Penguji II,

**Kartika Marella Vanni, M.E.**

NIP. 19930421 201903 2 028

Pembimbing I,

**H. Johan Arifin, S.Ag., M.M.**

NIP. 19710908 200212 1 001

Pembimbing II,

**Riska Wijavanti, S.H., M.H.**

NIP. 19930408 201903 2 019

## MOTTO

“Belajarlah dari kegagalan, gagal sekali bangkit dua kali, gagal dua kali bangkit tiga kali. Begitupun seterusnya sampai di titik kejayaanmu.”

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ ٦

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(Qs. Al-Insyirah 5-6)

~Octavia Lailatul Widyaningrum~

## PERSEMBAHAN

Segala Puji di haturkan kepada Allah SWT. yang sudah mencurahkan Rahmat serta Hidayah bagi penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Skripsi ini tanpa kendala dan lancar. Serta kepada junjungan Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun kita dan membawa kita dijalan yang lurus yang di Ridhoi Allah swt. Dengan ini Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kepada orangtua penulis, telah memberi nasihat, motivasi dan juga support. Serta keluarga besar Orangtua penulis yang selalu mendorong penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis, Septiana Widi Astuti dan Chitra Dini Lestari
3. Kepada Bapak dan Ibu dosen S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dan staff yang sudah membantu penulis dalam menyusun skripsi.
4. Johan Arifin,S.Ag.,M.M. dan Riska Wijayanti,S.H.,M.H. selaku pembimbing 1 dan 2 yang sudah sangat berjasa dalam membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
5. Kepada seluruh teman mahasiswa Transfer S1 Perbankan Syariah angkatan 2019.

## **DEKLARASI**

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa skripsi ini tidak berisi materi yang penuh ditulis oleh pihak lain atau telah diterbitkan. Demikian pula skripsi ini tidak berisi pemikiran-pemikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 5 November 2022

Deklator



**Octavia Lailatul W**

**NIM. 1905036174**

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang dipakai dalam penulisan skripsi ini berpedoman pada “ Pedoman Transliterasi Arab-Latin” yang dikeluarkan berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI tahun 1987. Pedoman tersebut adalah sebagai berikut:

**a. Kata Konsonan**

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	...‘	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	...'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

### b. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap.

#### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dhammah	U	U

#### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara hharakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـي ....	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـِـو ....	fathah dan wau	Au	a dan u

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـا...ا...ا...ي	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ـِـي...ي	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas



و....ُ	Dhammah dan wau	Ū	u dan garis di atas
--------	-----------------	---	---------------------

Contoh: قَالَ : qāla

قِيلَ : qīla

يَقُولُ : yaqūlu

#### d. Ta Marbutah

Transliterasinya menggunakan:

1. Ta Marbutah hidup, transliterasinya adaah /t/

Contohnya: رَوْضَةٌ : rauḍatu

2. Ta Marbutah mati, transliterasinya adalah /h/

Contohnya: رَوْضَةٌ : rauḍah

3. Ta marbutah yang diikuti kata sandang al

Contohnya: رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : rauḍah al-aṭfāl

#### e. Syaddah (*tasydid*)

Syaddah atau *tasydid* dalam transliterasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah.

Contohnya: رَبَّنَا : rabbanā

#### f. Kata Sandang

Transliterasi kata sandang dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Kata sandang syamsiyah, yaitu kata sandang yang ditransliterasikan sesuai dengan huruf bunyinya

Contohnya: الشِّفَاءُ : asy-syifā'

2. Kata sandang qamariyah, yaitu kata sandang yang ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya huruf /l/.

Contohnya : القلم : al-qalamu

#### g. Penulisan kata

Pada dasarnya setiap kata, baik itu fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah, hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazimnya dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contohnya:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ : wa innalāha lahuwa khair ar-rāziqīn  
wa innalāha lahuwa khairurrāziqīn

## **ABSTRAK**

Persaingan dalam dunia perbankan saat ini sangat ketat. Untuk

meningkatkan minat para nasabah, perbankan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya dalam hal sistem digitalnya agar lebih mudah di akses nasabah dimanapun dan kapanpun agar nasabah bisa mencapai kepuasannya dalam penggunaan jasa Bank Syariah Indonesia. perkara yang diangkat dalam skripsi ini ialah bagaimana persoalan penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia dalam implikasinya terhadap kepuasan nasabah yang ada di lingkungan sekitar serta aspek apa saja yang memberikan pengaruh kepuasan kepada nasabah dalam penggunaan jasa di Bank Syariah Indonesia dan dampak dari penerapan sistem digital kepada nasabah bank Syariah Indonesia itu sendiri.

Penelitian ini mengacu pada metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah dengan wawancara (interview) pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Hasil penelitian dan pembahasan memastikan bahwa sistem digital yang ada di perbankan sangatlah berpengaruh terhadap jalannya perbankan itu sendiri. Selain meningkatkan ke efektifitasan waktu, sistem perbankan juga sangat berpengaruh terhadap kemudahan penggunaannya untuk mengakses layanan perbankan itu sendiri baik bank syariah maupun bank konvensional. Namun masih banyak pula kekurangan-kekurangan dari sistem digital dalam perbankan. Contohnya dari tingkat keamanan yang berbeda-beda pada setiap bank nya. Tujuannya agar nasabah Bank Syariah Indonesia selain mendapat fasilitas yang memadai, juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia tanpa harus ragu dengan tingkat keamanannya.

**Kata Kunci : Sistem Digital, Teknologi, Bank Syariah Indonesia**

## **ABSTRACT**

*Competition in the banking world today is very tight. To increase*

*customer interest, banks must improve the quality of their services. One of them is in terms of the digital system to make it easier for customers to access anywhere and anytime so that customers can achieve their satisfaction in using the services of Bank Syariah Indonesia. The case raised in this thesis is how the problem of implementing the digital system of Bank Syariah Indonesia in its implications for customer satisfaction in the surrounding environment and what aspects affect customer satisfaction in the use of services at Bank Syariah Indonesia and the impact of implementing a digital system on customers Indonesian Islamic bank itself.*

*This study refers to a qualitative research. The data collection techniques used are interviews (interviews), through the distribution of questionnaires to Indonesian Islamic Bank customers. The results of research and discussion ensure that the digital system in banking is very influential on the course of banking itself. In addition to increasing time effectiveness, the banking system also greatly influences the ease of users to access banking services, both Islamic banks and conventional banks. However, there are still many shortcomings of the digital system in banking. An example of a different level of security at each bank. The goal is that Bank Syariah Indonesia customers in addition to getting adequate facilities, are also satisfied with the services provided by Bank Syariah Indonesia without having to doubt the level of security.*

**Keywords: Digital System, Technology, Islamic Bank.**

## **KATA PENGANTAR**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puja dan puji syukur kepada Allah SWT. penulis panjatkan atas kehadiratNya. Berkat serta limpahan Rahmat dari Allah SWT, penulis dapat merampungkan Skripsi ini dengan memuaskan. Kendati masalah yang akan ditelaah adalah terkait kegiatan Ekonomi serta Bisnis Islam, dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Digital di Tengah Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Kendal”

Namun dalam hal ini penulis sangat menyadari bahwa sepenuhnya masih sangat kurang dalam keterbatasannya daya pikir, kemampuan, serta pengalaman dari penulis, dan bahan bacaan yang terbaik bagi penulisan Skripsi ini, mulai dari segi penyusunan bahasa dan materinya. Penulis berharap agar Skripsi ini bisa bermanfaat untuk pembaca lainnya.

Penulis mengetahui bahwa dalam menyusun Skripsi ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini, penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih bagi pihak yang sudah memberi bantuannya. Yang berasal dari kawasan Universitas Islam Negeri Walisongo maupun yang berasal dari luar Universitas Islam Negeri Walisongo maka kemudian penulis dapat menyusun Skripsi ini. Sebab itu, penulis menuturkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr Imam Taufiq, M.Ag. selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. H Muhammad Saifullah, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisinis Islam. UIN Walisongo Semarang.
3. Ibu Heny Yuningrum, S.E.M.Si selaku Ketua Progam Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.
4. Bapak Drs.Johan Arifin,S.Ag.,M.M. dan Ibu Riska Wijayanti,S.H.,M.H. selaku Dosen pembimbing yang sudah banyak membantu dari tenaga dan pikiran serta arahan untuk penyusunan Skripsi ini.
5. Kepada keluarga besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta keluarga besar program S1 Perbankan Syariah di UIN Walisongo Semarang dan seluruh dosen yang telah memberi ilmu dan membimbing hingga terciptanya karya ini.
6. Perpustakaan Universitas dan Fakultas yang telah meminjamkan

buku-buku yang diperlukan penulis untuk menyelesaikan tugas akhir.

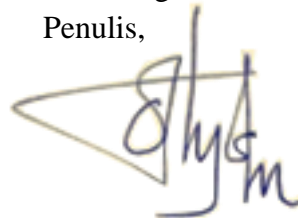
7. Kedua orang tua senantiasa mendukung dalam setiap langkahku dan selalu memberikan do'a dan dukungan yang tulus, ikhlas dan moril serta materil.
8. Berbagai pihak yang sudah memberi bantuan dalam penyusunan Skripsi ini. Yang tidak bisa ditulis dan sampaikan satu persatu.
9. Teman-teman S1 Perbankan Syariah Transfer yang membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Semoga Allah selalu memberikan keberkahan kepada kita, serta semoga Skripsi ini bisa berguna bagi pembacanya. Penulis sadar bahwa terdapat kekurangan yang tak terhitung dalam penulisan Skripsi ini. Maka sebab itu, dengan segala ketulusan hati, penulis memohon kritik serta saran yang dapat meningkatkan kualitas penyusunan skripsi guna bisa diperbaiki di hari berikutnya.

*Wassalamua 'laikum Wr. Wb.*

Semarang, 5 November 2022

Penulis,



Octavia Lailatul W

NIM 1905036174

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
----------------------------	----------

<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN DEKLARASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAC</b> .....	<b>xii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Tinjauan Pustaka .....	10
E. Metode Penelitian .....	14
F. Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>18</b>
A Sistem digital pada Perbankan .....	18
1. Automated Teller Machine(ATM) .....	18
2. Internet Banking .....	20
3. SMS Banking .....	21
4. Mobile Banking .....	22
B Pemahaman Teknologi Informasi .....	24
1. Pengertian Teknologi .....	24

2. Teknologi Informasi.....	24
3. Perkembangan Teknologi Perbankan.....	26
C Bank Syariah dan Konvensional.....	27
1. Bank Syariah.....	27
2. Bank Konvensional.....	29
3. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	30
4. Kegiatan Utama Bank.....	31
D <i>Financial Technology (FinTech)</i> .....	31
1. Pengertian <i>FinTech</i> .....	31
2. Perkembangan <i>FinTech</i> di Indonesia.....	32
3. Dasar hukum penerapan <i>FinTech</i> di Indonesia.....	33
4. Jenis jenis <i>FinTech</i> .....	33
5. Manfaat <i>FinTech</i> .....	36
E Ayat dan Hadist Perbankan Syariah.....	38
1. Qs.An-Nahl ayat 90.....	38
2. Qs.An-Nisa ayat 58.....	38
3. Qs.Al Maidah ayat 1.....	39
4. H.R Ibn Majah nomor 2268 tentang larangan Riba.....	40
5. H.R Shahih Muslim nomor 2995 tentang larangan Riba.....	40
<b>BAB III GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA.....</b>	<b>42</b>
A Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	42
B Visi Misi Bank Syariah Indonesia.....	43
C Pembukaan Rekening Secara Online.....	44
D Migrasi Rekening.....	44
E Produk Bank Syariah Indonesia.....	46
1. Tabungan Easy.....	46
2. Tabunganku.....	47
3. BSI Giro.....	48
4. Tabungan Pensiun.....	49
5. Tabungan Maburur.....	50



6. BSI Hasanah Card.....	51
F BSI Mobile Banking.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>55</b>
A Analisis Penerapan Sistem Digital pada Bank Syariah Indonesia.....	55
B Hasil Wawancara Nasabah.....	59
C Hasil Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A Kesimpulan.....	70
B Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>99</b>

#### **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	26
---	----

Tabel 3.4 Tabungan Easy Mudharabah .....	37
--	----

#### **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Formulir Wawancara .....	62
-------------------------------------	----

Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	63
Lampiran 3 Catatan Wawancara .....	64
Lampiran 4 Transkrip Wawancara .....	69
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara .....	83
Lampiran 6 Tampilan BSI Mobile Banking .....	83

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Faktor globalisasi berkembang begitu pesat dimana teknologi yang ada di dunia semakin canggih. Teknologi komunikasi bekerja sama dengan telekomunikasi untuk membentuk sebuah sistem informasi yang akan digunakan senjata untuk memasarkan sebuah produk. Pada zaman dahulu, diperlukan waktu yang cukup lama untuk mengolah sebuah informasi yang kemudian di sebar dan juga perlu waktu yang cukup lama untuk mendapatkan informasi, bisa sehari-hari bahkan berbulan-bulan. Seseorang dapat mengakses sebuah informasi dengan mudah dalam lingkup luar negeri sekalipun.

Berkaitan dengan informasi yang ada saat ini, Indonesia juga telah masuk dalam era informasi dimana di Indonesia telah banyak melakukan kegiatan dalam hal menyebarkan berita atau informasi melalui digital. Serta masyarakat menyadari bahwasannya pentingnya informasi bagi kehidupan manusia. Serta informasi diperuntukkan untuk seseorang dan juga untuk suatu kelompok dalam bermasyarakat. Termasuk dalam sebuah organisasi.<sup>1</sup>

Teknologi merupakan perkembangan yang ada pada era modern oleh dari itu, perkembangan teknologi penting pada masa globalisasi terutama mengenai peranannya dalam mengembangkan sebuah bisnis. Sistem informasi haruslah lebih maju dari teknologi yang biasa, sehingga dapat menunjang operasional dalam sektor bisnis, dapat bekerja dalam sebuah tim sehingga dapat bekerjasama untuk membentuk suatu tim agar bisa menjadi perusahaan yang lebih maju. Tujuan teknologi dibentuk ialah untuk memudahkan seseorang menerima dan juga memberikan informasi serta tidak menggunakan ekstra tenaga dari manusia. Dengan adanya

---

<sup>1</sup>Deni Darmawan, *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Bandung :PT. Remaja Rosdakarya, 2012. h.7

teknologi yang semakin maju, seperti komputer, telekomunikasi dan lain sebagainya untuk meningkatkan kinerja sebuah perusahaan.<sup>2</sup>

Kehadiran teknologi dalam dunia perbankan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabahnya agar lebih mudah dan juga lebih memadai. Dukungan dari OJK (Otoritas Jasa Keuangan) membuat pertumbuhan teknologi saat ini menjadi sebuah tantangan pada perbankan serta sebuah keharusan agar dunia perbankan lebih maju dan memadai. Tidak bisa dipungkiri bahwa dunia perbankan sangat membutuhkan sebuah teknologi bagi sistemnya, agar pekerjaan dapat lebih mudah dilakukan bagi seorang bankir.<sup>3</sup> Terutama dalam hal mengupayakan sebuah produk yang ada pada bank tersebut agar lebih efisien dalam pemasaran serta pelayanannya agar jauh lebih mudah diakses.

Sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa seperti perbankan perlu tahu bahwasannya dalam pemenuhan serta tanggung jawab sebuah kualitas pelayanan daripada seorang nasabah sangatlah penting agar perusahaan jasa lebih maju. Teknologi komputer juga sangat penting dalam membantu kegiatan dalam perbankan untuk membantu kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Teknologi menjadi sebuah senjata pada sektor perbankan untuk saling bersaing satu sama lainnya antara bank satu dengan bank lainnya.<sup>4</sup> Dengan beberapa keunggulan bahwasannya teknologi komputer memberikan keluasaan bagi penggunanya. Serta melalui komputer manusia dapat mengakses beberapa informasi yang ada di dunia.

Kemajuan terhadap teknologi mampu membuat komputer berevolusi. Pada sekitar tahun 1970 komputer dikenal oleh masyarakat. Dalam era saat ini, komputer mampu dimanfaatkan fungsi serta

---

<sup>2</sup> Dian Febriyani, Ida Mursidah. "Ekonomi dan Perbankan Syariah Ditengah Era Digital". UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. *Jurnal Internet Banking dan Commerce* Vol. 12 No 2. 2021.h.1-14

<sup>3</sup> Agus Wismo Widodo. "Pengaruh Penerapan Mobile Banking Terhadap Pertumbuhan Aset dan DPK Pada PT. Bank DKI". Universitas Persada Indonesia. *Jurnal TEKNINFO*. Vol. 22 No.1.2021.h.1-9

<sup>4</sup> Wiji, Nurastuti, *Teknologi perbankan*, Yogyakarta: Graha Ilmu (cetakan I). 2012. h. 1

kegunaannya untuk mengolah data dan lain sebagainya. Dalam menggunakan komputer banyak minat dan manfaat yang telah diberikan oleh komputer. Semakin berkembangnya zaman yang serba canggih pemanfaatan komputer sangat diperlukan.<sup>5</sup>

Pada masa globalisasi dan majunya teknologi di Indonesia saat ini, menuntut sektor perbankan untuk lebih menekankan kualitas sistem manajemen melalui perangkat informasi serta komunikasi. Selain itu, bank dituntut dapat mengoperasikan teknologi agar dapat mengembangkan inovasi untuk meningkatkan kinerjanya. Pergerakan teknologi pada negara-negara maju relatif lebih maju dari pada negara-negara berkembang, namun tidak menutup kemungkinan bahwasannya teknologi tersebut membutuhkan kebijakan yang provokatif. Perkembangan teknologi juga perlu adanya persatuan antara lingkungan dengan pemerintah yang mengembangkan. Maka dari itu, perlu dukungan dari pemerintah dengan adanya teknologi untuk mengembangkan serta kemajuan bagi negara tersebut.<sup>6</sup>

Perbankan telah berkolaborasi dengan teknologi untuk meningkatkan kualitas dari sektor perbankan. Sistem digital sangat diterima oleh seluruh perbankan yang ada di Indonesia baik Bank konvensional maupun Bank syariah. Selain dari sektor perbankan, nasabah sangat antusias dalam perkembangan sistem digital pada bank, mengingat bahwa semua transaksi akan di permudah. Penyebaran telephone yang mendukung internet yang akan terus meningkat membuat transformasi aplikasi perbankan ke perangkat seluler melambangkan perkembangan yang sangat logis dari perbankan elektronik saat ini.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Arifin, Johan, *Sistem Informasi Manajemen*, Semarang: Karya Abadi Jaya. 2015. h. 14

<sup>6</sup> Didin S. Damanhuri; Ahmaad Zac ky; M. Firdaus; Fachzenil Jannis; Auhadillah Azizy; Eko Listiyanto; P Setia Lenggono, *Keterbelakangan Teknologi dan Pembangunan Ekonomi Indonesia*, Bogor: PT Penerbit IPB Press. 2009. h. 5

<sup>7</sup> G. Peevers, G. Douglas, MA Jack. "Perbandingan kegunaan dari tiga format pesan alternatif untuk layanan SMS Banking". *Jurnal Internasional Studi Manusia-Komputer*. 66(2): vol 113- 123, 2008. h. 56

Penggunaan digitalisasi perbankan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi yang biasa dilakukan melalui atm, *mobile banking* maupun internet. Dari pengecekan saldo rekening, melihat perincian transaksi, transfer sejumlah uang ke sesama rekening maupun ke beda rekening, membeli pulsa dan isi ulang hingga melakukan penyeteroran tagihan sejenis lainnya. Transaksi Mobile banking ataupun E-banking sangat memudahkan bagi penggunanya dalam bertransaksi sehingga banyak diminati masyarakat.<sup>8</sup> Pada dasarnya, penggunaan sistem teknologi digital itu untuk memudahkan, mempercepat, dan lebih efisien dalam pekerjaan yang dilakukan secara manual oleh tenaga manusia, serta mengurangi kesalahan manusiawi.<sup>9</sup> Namun, pemanfaatan dan pengembangan sistem teknologi digital atas sistem kerja yang berjalan dalam suatu entitas ini, harus tepat, cepat dan sesuai dengan tujuan yang akan diraih, selain itu digital banking juga sebagai upaya dalam menarik minat dan mempertahankan nasabah serta dapat memberi kepuasan tersendiri, sehingga diharapkan nasabah menjadi loyal dan tidak ingin pindah ke banklainnya karena telah terpenuhi kebutuhannya dan kenyamanan dalam bertransaksi

Perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi di era revolusi 4.0 meningkat semakin pesat, hal ini berdampak besar bagi dunia industri, perdagangan, maupun jasa khususnya perusahaan perbankan. Perbankan adalah lembaga keuangan yang bertujuan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sistem operasional Perbankan di Indonesia memiliki dua macam, yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah.<sup>10</sup> Bank konvensional adalah bank yang operasionalnya

---

<sup>8</sup>Faiz Zamzami, Nabella Duta Nusa, Ihda Ariffin Faiz. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi: Penggunaan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press Anggota IKAPI, 2016. h. 2

<sup>9</sup> Hani El Chaarani. "Dampak Inovasi Teknologi Terhadap Kinerja Bank". *Jurnal Internet Banking dan Commerce*. Lebanon: Universitas Arab Beirut, Lebanon. 2016. h. 15

<sup>10</sup> Joko, Umbaran., *Bank Umum Konvensional dan Syariah*, Yogyakarta: KTSP. 2012. h. 176

berlandaskan Undang-Undang Dasar. Sedangkan bank syariah adalah bank yang operasionalnya berlandaskan prinsip syariah berdasarkan alqur'an dan hadits.

Perkembangan sistem digital pemanfaatannya haruslah sesuai dengan potensi ekonomi syariah agar dapat diketahui oleh banyak masyarakat dan juga terjangkau atau digunakan oleh seluruh masyarakat di Indonesia. Dengan adanya sistem digital ini diharapkan untuk meningkatkan usaha Bank Syariah yang ada di Indonesia, khususnya Bank Syariah Indonesia agar dapat mengungguli Bank Konvensional. Perbankan syariah di Indonesia semakin mengalami peningkatan yang signifikan. Banyaknya pengguna smartphone di Indonesia, mendorong perbankan syariah meningkatkan fasilitas dan fitur layanan pada mobile banking untuk memberikan akses kenyamanan dan memudahkan nasabah dalam bertransaksi perbankan.<sup>11</sup>

Salah satu perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Syariah Indonesia yang terbentuk dari tiga bank syariah sebelumnya yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Sejarah dari gabungannya ketiga bank tersebut menjadi Bank Syariah Indonesia pada tanggal 01 Februari 2021 yang mempunyai tujuan untuk meningkatkan ekosistem industri halal di Indonesia.<sup>12</sup> Menurut Dirut BSI Hery Gunardi, selama Covid-19 dan adanya kebijakan PSBB dan PPKM. Sejak Maret 2020 transaksi digital banking terdapat peningkatan. Hingga Juli 2021, digital banking sangat berperan sebesar 46% dari banyaknya transaksi e-channel, hal ini telah melebihi pencapaian 2020.

Untuk terus meningkatkan usahanya Bank Syariah Indonesia kemudian memperluas pangsa pasar dengan dibukanya kantor-kantor cabang pembantu di berbagai tempat, salah satunya Bank Syariah Indonesia KC Kendal yang beralamat di Jl. Raya Soekarno-Hatta,

---

<sup>11</sup> Dian Febriyani, Ida Mursidah "Ekonomi dan Perbankan Syariah Ditengah Era Digital". UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. *Jurnal Internet Banking dan Commerce* Vol. 12 No 2, 2020. h. 1-14

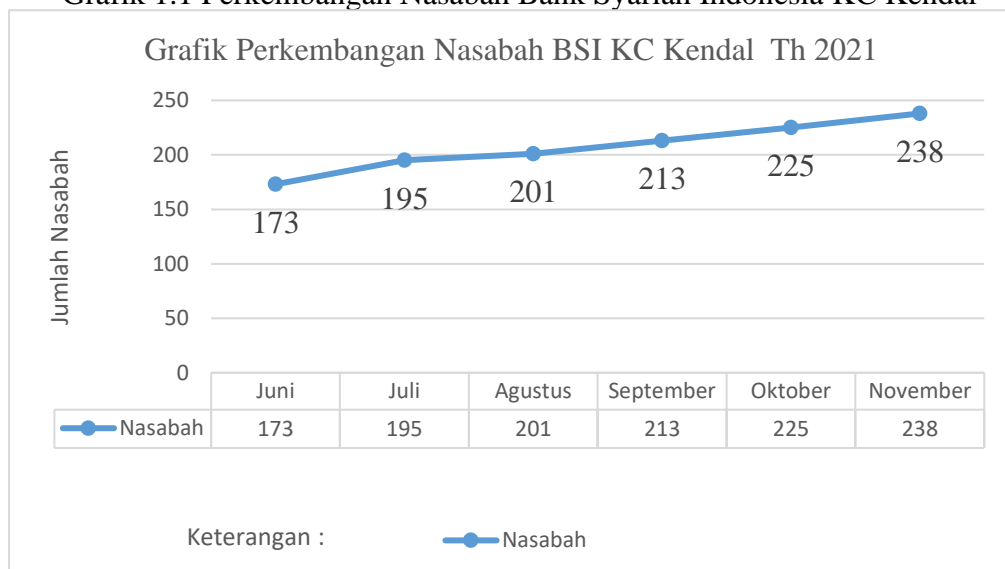
<sup>12</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 20 juli 2022



Pekauman, Kelurahan Pakauman, Kecamatan. Kendal, Kabupaten Kendal merupakan kantor cabang Bank Syariah Indonesia dengan layanan produk pembiayaan skala mikro yang menjadi andalan dan ditunjang dengan lokasi kantor yang berada tepat di pusat perdagangan yang ada di wilayah Kabupaten Kendal menjadikan Bank Syariah Indonesia KC Kendal mengalami peningkatan nasabah untuk pembiayaan yang kebanyakan berasal dari pedagang.

Penyebaran beberapa cabang Bank Syariah Indonesia sudah mengalami banyak perkembangan, salah satunya penyebaran cabang dikota Kendal menarik untuk diteliti karena bank BSI merupakan bank yang baru terbantu dimana untuk mempertahankan nasabah lama perlu dikembangkannya transaksi digital yang cepat dan service quality yang membuat nasabah terasa nyaman saat bertansaksi, dengan begitu nasabah lama dari bank Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah tetap memberikan kepercayaan penuh walupun sudah menjadi satu entitas yaitu bank syariah indonesia (BSI). Berikut adalah grafik perkembangan nasabah.<sup>13</sup>

Grafik 1.1 Perkembangan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendal



Sumber : Data Olah Peneliti Th 2021

<sup>13</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 20 juli 2022

Pada grafik 1.1 di atas dapat dilihat bahwa perkembangan nasabah pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia KC Kendal Pada tahun 2021 setiap bulannya mengalami peningkatan. Banyaknya jumlah nasabah yang menggunakan produk di bank syariah indonesia membuat bank berkontribusi besar dalam memberikan pelayanan transaksi dan informasi mengenai produk yang di tawarkan terhadap nasabah dengan fasilitas yang lengkap, serta mengetahui perkembangan kondisi terkait informasi yang menjadi tujuan peneliti dalam mengambil sampel penelitian.

Dalam hal mempertahankan pelanggan tentunya kualitas dalam hal menarik customer sangat amat diperlukan. Bank akan selalu dihadapkan pada 3 hal permasalahan yang harus dihadapi, diantaranya seperti tingkat kepercayaan nasabah (*trust*), kepuasan nasabah (*satisfaction*), dan peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*), sehingga jasa pelayanan produk yang di tawarkan perbankan akan sangat berpengaruh kepada 3 permasalahan tersebut.

Dampak bagi nasabah, Merger tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia berdampak pada rekening nasabah. Selama masa transisi, Bank Syariah Indonesia memulai proses integrasi secara bertahap. Salah satu proses yang dilakukan adalah migrasi rekening nasabah dari bank asal menjadi rekening Bank Syariah Indonesia.<sup>14</sup> Periode integrasi secara bertahap pada 15 Februari 2021 sampai dengan 30 Oktober 2021. Nasabah secara bertahap dihubungi untuk melakukan migrasi ke Bank Syariah Indonesia sesuai dengan integrasi pada operasional cabang, layanan, dan produk.

Proses migrasi bisa dilakukan secara digital menggunakan aplikasi BSI Mobile atau datang langsung ke kantor cabang BSI. Migrasi rekening juga bisa dilakukan melalui call center 14040, WhatsApp Business BSI, live chat Aisyah dan mesin ATM. Sejalan dengan itu, mobile banking dan

---

<sup>14</sup> Dian Febriyani, Ida Mursidah “Ekonomi dan Perbankan Syariah Ditengah Era Digital”. UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. *Jurnal Internet Banking dan Commerce* Vol. 12 No 2,2020.h.21

internet banking dari bank masing-masing tetap dapat digunakan dan diakses oleh nasabah. Nasabah tetap menggunakan mobile dan internet banking dari setiap bank asal. Selama masa transisi, nasabah tidak perlu melakukan penggantian kartu debit, buku tabungan, dan Hasanah Card pada tanggal efektif merger. Penggantian item-item tersebut dilakukan secara bertahap.<sup>15</sup>

Sistem digital yang dijalankan perbankan tidak hanya menyediakan jasa layanan mobile banking saja, namun industri perbankan juga memerlukan inovasi serta menggabungkan teknologi digital untuk interaksi nasabah. Namun, ada beberapa masyarakat yang kurang mengerti layanan sistem digital ini. Kurangnya pengetahuan sistem digital yang menjadi sumber utama dari permasalahan ini. Adapun permasalahan yang terjadi terhadap penerapan digital bank yakni kepercayaan (*trust*) pelanggan terhadap keamanan dalam melakukan transaksi melalui layanan *mobile banking*, karena pada umumnya penggunaan layanan digital perbankan rentan terjadi kejahatan internet. Selain itu penggunaan *mobile banking* dan *internet banking* mengharuskan pengguna memiliki gawai dan kualitas sinyal internet yang bagus agar dapat mengakses layanan pada *mobile banking* dan *internet banking*.

Penggunaan digital bank umumnya digunakan oleh nasabah yang mengerti tentang internet atau memiliki cukup literasi tentang perbankan digital, pada kasus ini nasabah yang dikategorikan sebagai milenial tidak akan menemui kendala, namun nasabah yang dikategorikan sebagai usia lanjut akan menemui masalah tentang bagaimana langkah pertama yang nasabah lakukan saat menggunakan layanan *mobile banking* ataupun *internet banking*.

Penggunaan mobile banking ini tidak ada gunanya bila nasabah kekurangan informasi atau belum paham sama sekali mengenai mobile

---

<sup>15</sup> Dian Febriyani, Ida Mursidah “Ekonomi dan Perbankan Syariah Ditengah Era Digital”. UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. *Jurnal Internet Banking dan Commerce* Vol. 12 No 2,2020.h.12

banking, sehingga nasabah perlu memahami bagaimana penggunaan mobile banking agar merasakan manfaat kemudahan mobile banking. Berdasarkan latar belakang yang sudah di uraikan di atas, peneliti tertarik untuk mengambil judul ***“Analisis penerapan Sistem Digital Di Tengah Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC dikota Kendal”***

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas maka dapat diambil rumusan masalahnya adalah :

1. Bagaimana penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia terhadap nasabah di Kota Kendal?
2. Bagaimana menyelesaikan permasalahan tingkat kepercayaan nasabah (*trust*), kepuasan nasabah (*satisfaction*), dan peningkatan kualitas pelayanan (*service quality*) pada penerapan digital bank di Bank Syariah Indonesia KC Kendal.
3. Bagaimana respon nasabah Bank Syariah Indonesia KC Kendal terhadap penggunaan layanan digital bank seperti *Mobile Banking* dan *Internet Banking* yang ada di Bank Syariah Indonesia

#### **C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui seberapa penting penerapan sistem digital yang ada pada Bank Syariah Indonesia kepada nasabah di Kendal.

Dari penelitian ini, dapat diharapkan memberikan manfaat untuk :

1. Bagi Akademisi

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi pembaca serta menjadi sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya. Serta dapat menambah dan juga dapat mengembangkan ilmu bagi akademik.

2. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberi beberapa informasi perusahaan lembaga keuangan agar dapat memaksimalkan kinerja

sistem digitalnya serta mendapatkan beberapa masukan terkait sistem digital pada bank.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Dari beberapa tinjauan pustaka yang di ambil oleh peneliti, peneliti menemukan beberapa skripsi maupun jurnal yang berkaitan dengan sistem digital yang ada pada perbankan baik syariah maupun bank konvensional sebagai bahan rujukan serta untuk bantuan dalam menyusun skripsi yang berkaitan dengan sistem digital bank. Berikut beberapa tinjauan pustaka yang diambil oleh peneliti:

1. Penelitian pertama dengan judul “*Analisis Komperatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional*” oleh Abdurokhim pada tahun 2016 dengan hasil penelitian bahwa sesuai dengan apa yang telah dilakukan oleh peneliti bahwasannya antara bank konvensional dengan bank syariah dibandingkan melalui dua aspek. Aspek yang pertama tentang persepsi bank terkait kelemahan bank syariah terletak pada ekspansinya, aspek yang kedua tentang persepsi nasabah tentang kelemahan bank syariah terletak pada infrastruktur yang masih kurang.<sup>16</sup>Perbedaan penelitian ini terletak pada kelemahan bank syariah dimana posisi bank syariah jauh tertinggal daripada bank konvensional.
2. Penelitian yang telah dilakukan oleh Nur Kholis dalam *Economicus* jurnal (2018) dengan judul “*Perbankan Dalam Era Digital*” dengan metode penelitian yang dipakai merupakan bersifat deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian ini dengan penulis hanya terletak pada subjek nya pada perbankan konvensional. Dengan hasil penelitian ditemukan bahwa kenaikan sistem teknologi tidak dapat tertahankan perkembangannya. Perkembangan sistem teknologi saat ini berbanding lurus dengan kemauan manusia itu sendiri demi mendapat keringanan

---

<sup>16</sup> Abdurokhim.” Analisis Komperatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional”*Jurnal Syntax orporation*. Vol. 1 No. 1. 2016.h.41-54

di setiap aktivitasnya. Yaitu berupa kegiatan keuangan, yang biasanya berhubungan langsung dengan pelayanan perbankan.<sup>17</sup>

3. Penelitian yang dilakukan oleh Lilis Susilawaty dan Nicola Nicola (2020) yang berjudul “*Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan*” dan metode yang dipakai ialah metode kuantitatif berbeda dengan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif. Dari penelitian oleh Lilis dan Nicola, dapat diambil kesimpulan bahwasannya, kenyamanan dari service digital bank mempengaruhi kinerja kepuasan suatu nasabah bank. Sedangkan inovasi sistem digital pada bank sangat berpengaruh terhadap kepuasan suatu nasabah.<sup>18</sup>
4. Penelitian yang dilakukan oleh Aan Ansori pada tahun 2017 dengan judul “*Penerapan E-banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah*” pada jurnal *BanqueSyar’i* Vol. 3 No. 1 dengan kesimpulan bahwa layanan internet banking yang memiliki beberapa fitur yang akan memberikan kita kemudahan serta kenyamanan dalam penggunaannya merupakan faktor penting yang ada pada dunia perbankan. Bentuk dari sistem internet Banking menggunakan pengamanan yang ketat sehingga nasabah tidak perlu khawatir hal yang berkaitan dengan keamanan data dari nasabah. Sehingga pelayanan perbankan syariah berjalan dengan mudah.<sup>19</sup>
5. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Siti Bunga Fatimah, Achsania Hendratmi tahun 2020 dengan judul “*Digitalisasi sistem pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi*” dan metode kualitatif. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem

---

<sup>17</sup> Nur Kholis.”Perbankan Dalam Era Baru Digital”.*Jurnal Economicus*. Vol. 12 No 1,2018.h.80-88

<sup>18</sup>Lilis Susilawaty, Nicola Nicola“Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan”. *Jurnal Manajemen Maranatha. Universitas Bunda Mulia*. Vol. 19 No. 2,2020.h.179-190

<sup>19</sup>Aan Ansori.“Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah”. *Jurnal BanqueSyar’i*. IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Indonesia. Vol. 3 No.1,2017.h.104

digital pada bank sangat berkaitan dengan teknologi pada saat ini, namun dalam penerapannya memerlukan strategi khusus agar fasilitas sistem digital dapat digunakan oleh nasabah. Sehingga bisa disimpulkan bahwa BMS kurang agresif dalam penerapan digital banking system. Hasilnya, jangkauan pasar BMS pada ranah digital lebih rendah jika dibandingkan dengan perbankan lain. Hal itu menurunkan daya saing mereka jika mereka perlahan-lahan mengadopsi teknologi perbankan digital.<sup>20</sup> Perbedaan peneliti dengan penulis hanya berfokus pada strategi produk dan strategi pelanggan untuk meningkatkan daya saing dengan perbankan lain.

6. Penelitian yang dilakukan Fani Firmansyah dan Putri Kurnia Widiati (2016) dengan judul “*Maksimalisasi nilai perbankan syariah melalui teknologi pelayanan nasabah terkini*” dengan metode penelitian yang dipakai merupakan penelitian bersifat kuantitatif. Perbedaan penelitian ini lebih menekankan pada nilai nilai perbankan syariah terhadap era masa kini. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan teknologi dari bank syariah pada masa ini penggunaannya diperkirakan kurang maksimal, hal ini disebabkan oleh banyaknya nasabah yang diharuskan mendatangi kantor bank terdekat atau kantor pusat untuk mendapatkan pelayanan pihak bank, hal ini disebabkan perbankan syariah belum memiliki ATM sebanyak bank konvensional dan pemakaian mobile banking serta internet banking yang belum maksimal. Bagi nasabah, pelayanan dengan sistem mobile banking dan juga pelayanan internet banking masih diketahui adanya kendala dan untuk penyelesaiannya diperlukan waktu lama.<sup>21</sup>
7. Penelitian berikutnya oleh Setyo Budi Hartono, Jarot Dian Susanto dan Abdul Kholiq dengan judul “*Pengembangan Sistem Informasi Akad*

---

<sup>20</sup> Siti Bunga Fatimah, Achsanah Hendratmi. “Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi”. Universitas Airlangga: *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan*. Vol. 7 No. 4. 2020. h. 795-813

<sup>21</sup> Fani Firmansyah; Putri Kurnia Widiati. “Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 20, No 2. 2016. h. 274-281

*Mudharabah Bank Syariah Berbasis DSS Dengan Menggunakan Metode AHP*” tahun 2016 metode yang digunakan adalah Kuantitatif. Dari penelitian tersebut aplikasi pengembangan sistem informasi akad Mudharabah Bank Syariah Berbasis DSS menggunakan metode AHP dapat disimpulkan bahwa untuk membuat dan membangun sebuah sistem pendukung keputusan pengajuan akad, dapat membantu proses untuk mengambil keputusan patut atau tidaknya mudharib untuk diberikan pelayanan akad, dalam proses pengambilan keputusan menggunakan metode AHP, serta dengan adanya sistem pendukung dapat mengatasi dan menanggulangi permasalahan-permasalahan sehingga proses memberikan kredit dapat dengan cepat diberikan pada nasabah.<sup>22</sup>

8. Penelitian oleh Aan Ansori yang berjudul “*Digitalisasi Ekonomi Syariah*” pada tahun 2016. Metode yang digunakan adalah kualitatif yang disimpulkan bahwa digitalisasi ekonomi syariah hanya ada pada metode dan aturan main dari ajaran agama islam dalam melakukan transaksi yang syariah menurut ajaran agama islam. Jika transaksi perputaran usaha maupun bisnis itu berlandaskan pada aturan syariah maka hasilnya otomatis menjadi syar’i. Peralatan digitalisasi yang digunakan itu sama hanya metodenya yang berbeda.<sup>23</sup> Jadi, perbedaan peneliti ini dengan penulis terletak subjeknya dimana peneliti menekankan pada penggunaan digitalisasi sesuai syariahnya.

Beberapa penelitian terdahulu diambil kesimpulan bahwa dalam era saat ini, perbankan sudah merambah ke teknologi berbasis digital. Sehingga ada beberapa kekurangan dan kelebihan. Sedangkan dari penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian tentang penerapan yang diberikan bank dalam menggunakan system digital untuk

---

<sup>22</sup>Setyo Budi Hartono; Jarot Dian Susatyono; Abdul Kholiq. “Pengembangan Sistem Informasi Akad Mudharabah Bank Syariah Berbasis DSS dengan Menggunakan Metode AHP”. *Jurnal Conomica*. Vol. VII Edisi 1.2016.h 131-156.

<sup>23</sup>Aan ansori.”Digitalisasi Ekonomi Syariah” IAIN Sultan Maulana Hassanudin Banten, *jurnal ekonomi keuangan dan bisnis islam*, Vol 7 No 1.2016.h.16



kepuasan nasabah yang akan menghasilkan kemudahan atau kesulitan dalam menggunakan Mobile Banking.

## **E. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan informasi dan data-data sebagai berikut:

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah dimana penulis bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah, yang akan penulis lakukan dengan mengambil data yang valid beserta alasan-alasan yang kuat.<sup>24</sup> Maka pelaksanaan penelitian ini diperlukan pengumpulan data berupa wawancara dari beberapa narasumber dari pihak ahli IT, pihak bank maupun dari nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian kualitatif ini menggunakan buku dengan mencatat teori sebagai rujukan penelitian.

### **2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

#### **a. Data Primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari subyek penelitian, dalam hal ini penulis memperoleh data atau informasi langsung dengan nasabah dan pihak dari Bank Syariah Indonesia KC kota Kendal.

#### **b. Data Sekunder**

Data Sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik. Analisis hasil dari wawancara nasabah Bank Syariah Indonesia di kota

---

<sup>24</sup>Muchamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press, 2009, h.28

Kendal dan juga menggunakan buku. Yaitu beberapa buku dan jurnal sebagai bahan rujukan dan juga referensi dalam penelitian.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengambilan sample untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik yakni menggunakan pendekatan aturan umum (*rule of thumb*). Menurut Hermawan (2005: 107) untuk menentukan ukuran sampel penelitian dilakukan dengan aturan umum (*rule of thumb*) yaitu 5 - 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Aturan umum (*rule of thumb*) untuk menentukan ukuran sampel, yaitu:

- a. Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian;
- b. Jika sampel dipecah ke dalam sub sample (pria/wanita). Ukuran sampel minimum untuk tiap kategori adalah tepat;
- c. Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis linier berganda), ukuran sampel sebaiknya 10 kali lebih besar dari jumlah variabel/indikator dalam penelitian; dan
- d. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Jumlah variabel yang ada dalam penelitian ini yaitu sebanyak 3 variabel. Berdasarkan aturan umum (*rule of thumb*) maka ukuran sampel yang diperoleh adalah:

$$n = 13 \times \text{variabel}$$

$$n = 13 \times 3$$

$$n = 39$$

Berdasarkan rumus diatas maka ukuran sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 39 sampel.

#### a. Observasi

Observasi merupakan suatu proses pengamatan secara kompleks dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap

objek penelitiannya.<sup>25</sup>Penelitian dilakukan dengan cara menggabungkan beberapa data sebagai bahan awal untuk lebih menekankan sistem digital dan proses migrasinya rekening pada perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia di Kendal. Dari penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data dari nasabah langsung.

#### b. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah *interview* yang dilakukan secara tatap muka atau *face to face* antara peneliti dan yang diteliti maupun dengan menggunakan media komunikasi.<sup>26</sup>Metode Pengumpulan data dengan wawancara merupakan cara yang banyak digunakan, Penelitian ini dilakukan dengan cara mewawancarai beberapa narasumber dari nasabah, *Costumer Service* dan ahli IT dengan beberapa pertanyaan sesuai dengan judul penelitian yang ada.

#### 4. Teknik Analisis Data

Dari penelitian yang diperoleh peneliti, penelitian ini diambil dengan teknik analisa data deskriptif dan fenomologi sebagai berikut:

- a. Deskriptif, menggambarkan sifat atau keadaan yang dijadikan obyek dalam penelitian ini untuk menganalisis data mendapatkan gambaran lengkap dalam proses observasi dan wawancara pada nasabah, pihak bank serta ahli teknologi.
- b. Fenomologi, melihat fenomena yang terjadi di tengah masyarakat. Teknik ini digunakan untuk meneliti suatu peristiwa alam atau perilaku masyarakat yang tidak biasa dilakukan.<sup>27</sup>Yang memiliki arti bahwa dalam penelitian ini lebih menekan pada teknik analisisnya dan melakukan penelitian langsung melihat fenomena apa saja yang terjadi pada Nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia di Kendal.

---

<sup>25</sup>Muchamad Fauzi, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Semarang: Walisongo Press, 2009.h.25

<sup>26</sup>Ibid.h.24

<sup>27</sup> Saifuddin Azhar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.2008.h.7

## **F. Sistematika Penulisan**

Untuk lebih dapat memahami dari penelitian ini, berikut ini adalah beberapa materi terbagi menjadi beberapa bagian. Dengan penataan sebagai berikut:

1. Bagian awal skripsi. Pada bagian ini, berisikan halaman-halaman berupa halaman judul, halaman persetujuan dari pembimbing, pengesahan skripsi, halaman motto, persembahan skripsi, halaman deklarasi, pedoman transliterasi, halaman abstrak, halaman kata pengantar, daftar isi, lampiran-lampiran.
2. BAB 1 pada bab ini, bab yang berisikan pendahuluan. Yang berisikan tentang Latar belakang sebuah penelitian, perumusan masalah, Tujuan serta manfaat dari penelitian yang terjadi, tinjauan pustaka, serta sistematika dalam penulisan skripsi.
3. BAB II. Dalam bab ini, menjelaskan beberapa teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat beberapa informasi terkait landasan teori bagi sebuah objek penelitian yang terjadi.
4. BAB III. Dalam bab ini berisikan tentang gambaran secara umum objek dari penelitian yang terjadi terkait dengan objek penelitian. Seperti sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia, Visi Misi, dan lain sebagainya.
5. BAB IV, Pada bab ini merupakan inti dari penelitian, yaitu hasil atau jawaban dari rumusan masalah yang ada pada bab 1.
6. BAB V yaitu kesimpulan dari seluruh penjelasan yang sudah ada pada bab 1 sampai dengan bab 4. Serta beberapa saran dan masukan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Sistem Digital Pada Perbankan

Pemanfaatan teknologi informasi serta komunikasi pada bank nasional terlihat maju daripada bidang lainnya. Ada berbagai macam jenis teknologi salah satunya ialah *Automated Teller Machine (ATM)*, *internet banking*, *Mobile Banking* dan *SMS Banking*. Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi (TSI) perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam jasa perbankan.<sup>28</sup> Berikut beberapa pengertian Sistem digitalisasi yang ada di perbankan :

##### 1. Automated Teller Machine (ATM)

ATM (*Automated Teller Machine*) biasanya terkenal dengan Anjungan Tunai Mandiri merupakan tata cara e- banking yang sangat populer yang biasa dikenal masyarakat luas. Pelayanan dari ATM pada masa dahulu hanya untuk melihat informasi saldo serta untuk menarik uang. Namun dengan seiring berkembangnya zaman, fungsi dari ATM semakin meningkat. Sekarang nasabah dapat melakukan pindah buku antar rekening, pembayaran, pembelian, serta yang terbaru merupakan transfer ke bank lain. Tidak hanya bertansaksi lewat mesin ATM, kartu ATM bisa pula dipergunakan belanja di tempat perbelanjaan. Istilah ini biasanya dikenal sebagai kartu debit (debit card).

Biasanya masyarakat mengetahui ATM berfungsi sebagai pengambilan uang tunai, namun dengan berkembangnya zaman, ATM juga dapat difungsikan untuk penyetoran tunai. Yang dikenal sebagai Cash Deposit Machine. Perlengkapan pembayaran memakai kartu, yang berikutnya APMK, merupakan perlengkapan pembayaran

---

<sup>28</sup> Lianti; Nursyidah; Luisha Maizura. "Maksimalisasi Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini Pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Cabang Lhokseumawe". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 19. No. 1, Februari 2018. Hal. 39

berbentuk kartu kredit, kartu *automated teller machine* (ATM) serta/ ataupun kartu debit.<sup>29</sup>

Kartu kredit merupakan APMK yang bisa dipakai untuk melaksanakan transaksi pembayaran yang muncul dari perekonomian, tercantum transaksi pembelanjaan serta/ataupun untuk melaksanakan penarikan tunai, dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dulu oleh acquirer ataupun penerbit, serta pemegang kartu kewajiban untuk melaksanakan pembayaran pada waktu yang disepakati baik dengan penyusunan secara sekaligus (*charge card*) maupun dengan pembayaran secara angsuran. Sedangkan kartu ATM digunakan untuk melaksanakan penarikan tunai ataupun pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi tiba-tiba dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank maupun lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana sesuai syarat perundang-undangan yang berlaku.<sup>30</sup>

ATM merupakan perangkat yang digunakan bank untuk menyajikan layanan transaksi di tempat umum tanpa kasir. Pada awalnya ATM dibuat untuk memudahkan pengambilan uang. Tetapi, seiring dengan berkembangnya teknologi dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan, penggunaan ATM meluas.<sup>31</sup> Saat ini, nasabah dapat mentransfer uang, pembayaran, pengecekan saldo, dan transaksi lainnya. ATM merupakan suatu bentuk jaringan komputer yang tersebar memiliki beberapa macam untuk menarik uang tunai, ATM untuk menyetorkan uang, ATM setor tarik dan juga ATM untuk nontunai.<sup>32</sup>

---

<sup>29</sup> Vyctoria., *Bongkar Rahasia E-banking security dengan tekning hacking dan carding*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2013. Hal. 5

<sup>30</sup> Undang-undang No. 11 Tahun 2009 Tentang *Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*. Pasal 1 (ayat 3,4,5)

<sup>31</sup> Pusat Data dan Analisa Tempo. *Beragam Cara Pembobolan ATM Yang Patut Diwaspadai*. Tempo Publishing. 2019. Hal. 46

<sup>32</sup> Hariyanto. 2020. "Menenal Perbedaan ATM setor tunai dan non tunai". <https://ajaib.co.id/mengenal-perbedaan-atm-setor-tunai-tarik-tunai-dan-nontunai/>. Ajaib. Diakses 12 juli 2022.

## 2. Internet Banking

Internet Banking adalah fasilitas yang disediakan oleh bank. Dalam pelayanan internet banking, nasabah dituntut agar dapat menikmati layanan jasa dari bank menggunakan komputer atau handphone dimana semua dikendalikan oleh jaringan internet.. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking, yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindah bukuan antar rekening, pembayaran (seperti: kartu kredit, listrik, dan telephone), pembelian (seperti: Voucher dan tiket) dan transfer ke bank lain. Kelebihan internet banking adalah kenyamanan bertansaksi dengan tampil menu dan informasi secara lengkap yang terpampang di layar komputer atau PDA.

Pelayanan pembuatan kartu ATM pasti diberikan kepada nasabah dengan kode keamanan sehingga tidak perlu diragukan lagi tingkat keamanannya; sedangkan untuk phone banking, internet banking, dan sms/m-banking, nasabah harus memasukkan kode pengenal (user id) dan PIN yang sama dengan pin pada saat pembuatan awal rekening. Sebagai pengaman tambahan untuk internet banking, pada bank tertentu diberikan piranti tambahan untuk mengeluarkan PIN acak/random. Untuk SMS banking, nasabah diminta untuk meregristasi nomor HP yang digunakan.

Kemudahan yang diberikan oleh bank dalam layanan E-bankingnya terdapat beberapa risiko, yang diperlukan diperhatikan dengan baik. Web internet pada suatu bank harus sesuai dengan standar keamanan yang ditetapkan pemerintah dan harus ketat agar dapat menjamin data nasabah dan agar tidak untuk disalah gunakan. Teknik pengaman yang dijalankan pada internet banking dapat melalui HTTPS (*Secure HTTP*).<sup>33</sup>

Dari penjabaran di atas, internet banking ialah suatu layanan jasa

---

<sup>33</sup>Vyctoria, *Bongkar Rahasia E-Banking security dengan teknik hacking dan carding*. Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2013. h. 74

bank yang menggunakan jaringan internet agar nasabah mendapatkan pelayanan jasa yang diberikan bank agar nasabah mendapatkan data yang diinginkan serta melakukan beberapa transaksi pada bank tanpa harus mendatangi kantor cabang.<sup>34</sup>

### 3. SMS Banking

SMS (*Short Message Service*) pada dasarnya merupakan sesuatu yang tertulis yang dapat diterima dan dikirim ke pengguna handphone. dengan adanya kerjasama antara bank dan operator seluler serta nasabah maka transaksi dapat dilakukan dengan mudah dan dimana saja.<sup>35</sup>

SMS banking merupakan bagian dari *Electronic Banking Chanel* dan juga merupakan terobosan dari jenis rekening tabungan atau rekening giro rupiah. Sebagai sistem layanan yang berasal pokok pada kedua rekening tersebut, maka salah persyaratan bagi nasabah yang menginginkan layanan SMS Banking ini lebih dahulu harus mempunyai rekening tabungan dan atau rekening giro serta harus mempunyai sarana penunjang yaitu handphone.<sup>36</sup>

Bila seseorang sedang melaksanakan transaksi, secara otomatis bank akan mengirimkan pemberitahuan ke nasabah melalui operator GSM atau melalui SMS dan SMS akan dikirim kepada nasabah. Pelayanan berbasis SMS harus memiliki satu fitur yang aktif agar nasabah dengan mudah bertransaksi.

Sebenarnya penggunaan SMS banking termasuk mudah namun dalam pelaksanaannya sedikit rumit faktor penyebabnya ialah diperlukannya menghafalkan beberapa kode untuk melakukan transaksi melalui SMS, dikecualikan kepada bank yang telah berkerjasama dengan operator seluler yang telah menyediakan akses pada sim

---

<sup>34</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Graha ilmu (cetakan 1) 2011. h.12

<sup>35</sup> Jufriadif Na'am. "Penerapan Mobile Banking Berbasis short Message Service". *jurnal Stikom Dinamika Bangsa Jambi*. 2015. vol.2 no.1. h.56

<sup>36</sup> Sasa Ani Arnomo. Dampak Teknologi Smartphone dalam pemanfaatan service Bank. *jurnal CBIS*. 2016. vol.2 no.2. h.87



card untuk bertransaksi pada bank berkaitan.<sup>37</sup>

Sebagai contoh, untuk melakukan transaksi SMS banking kode atau isi pesan yang harus diketikkan adalah:

- a. Informasi saldo : SALDO (spasi) PIN SMS
- b. Transfer uang sesama Bank : TRANSFER (nama Bank) No. Rek. Tujuan (spasi) Nominal (spasi) PIN SMS
- c. Bayar kartu kredit : BAYAR (spasi) CITI Nomor Kartu (spasi) Nominal (spasi) PIN SMS
- d. Beli pulsa : PULSA (spasi) No. HP (spasi Nominal/1000 (spasi) PIN SMS
- e. Ganti PIN SMS banking : PIN (spasi) PIN SMS Baru (spasi) PIN SMS Lama

Salah satu kekurangan pada SMS banking adalah pesan yang tidak otomatis terhapus pada kotak keluar di handphone. sehingga hal tersebut dapat menimbulkan risiko terjadinya penyalahgunaan SMS banking. Resiko lain yang dapat terjadi adalah apabila terjadi kehilangan HP, dan riwayat pada kotak keluar belum terhapus maka PIN pada SMS banking dapat diketahui orang lain. Manalagi saat ini history pengiriman pesan SMS akan otomatis tersimpan karena dapat dibuat seperti sebuah percakapan.<sup>38</sup>

#### 4. Mobile Banking

Mobile banking merupakan bagian dari perbankan elektronik yang tidak hanya melandasi faktor penentu bisnis perbankan tetapi juga kondisi khusus perdagangan seluler. Untuk penggunaan layanan Mobile Banking, Nasabah suatu bank perlu mendaftarkan diri melalui bank terlebih dahulu. Nasabah juga dapat memanfaatkan layanan tersebut dengan mengakses layanan mobile banking yang sudah

---

<sup>37</sup>Jufriadif Na'am."Penerapan Mobile Banking Berbasis short Message Service".*jurnal Stikom Dinamika Bangsa Jambi*.2015.vol.3 no.1.h.98

<sup>38</sup>Vyctoria,*Bongkar Rahasia E-Banking security dengan teknik hacking dan carding*.Yogyakarta:CV.Andi Offset.2013.h.104-105

terinstall pada handphone atau ponsel nasabah.<sup>39</sup>

Jenis transaksi yang dapat dilakukan dalam mobile banking adalah sebagai berikut:<sup>40</sup>

a. Transfer Uang

1. Transfer antar rekening Bank.
2. Transfer antar Bank.

b. Cek Saldo

1. Saldo rekening tabungan,
2. Saldo rekening valas, dan
3. Pinjaman.

c. Informasi

1. Informasi tagihan visa.
2. 5 transaksi terakhir rekening.
3. Suku bunga deposito, suku bunga tabungan dan kurs valuta asing.
4. Pembayaran dan Pembelian

d. Pembayaran

1. Tagihan Visa
2. Telepon
3. pembayaran tiket
4. Tagihan listrik
5. Pajak bumi dan bangunan
6. Langganan majalah dan Koran
7. Tagihan internet
8. Pembayaran lainnya.

e. Pembelian<sup>41</sup>

1. Voucher isi ulang
2. Notifikasi SMS

---

<sup>39</sup> Wiji Nurastuti, *Teknologi Perbankan*, Graha ilmu(cetakan 1)2011.h.110

<sup>40</sup>Jufriadif Na'am." Penerapan Mobile Banking Berbasis short Message Service".Processor *jurnal Stikom Dinamika Bangsa Jambi*.2015.vol.2 no.1.h.132

<sup>41</sup>Ibid.h.143

3. Pendebitan/pengkreditan di atas nilai tertentu
  4. Penolakan cek/bilyet giro
  5. Jatuh tempo rekening deposito
  6. Saldo rekening di bawah nilai tertentu.
- f. Perubahan PIN

## **B. Pemahaman Teknologi Informasi**

### 1. Pengertian Teknologi

Dari istilah teknologi, asal mula istilahnya dan mulai sebagai alat bantu, perkakas, peralatan, juga implementasinya pada sistem dan proses, yang konkret (*hardware*) dan abstrak (*software* dan *brainware*), maka saat ini pengertian teknologi menjadi semakin rumit seolah-olah meliputi bidang yang tak terbatas. Oleh sebab itu, kita perlu memberikan pengertian teknologi berikut:<sup>42</sup> Teknologi merupakan wawasan dan seni yang di ubah ke dalam produk, proses, jasa, dan struktur terorganisasi yang basic nya menggambarkan alat perluasan untuk mengontrol manusia sehingga mendapatkan sumber daya menggunakan cara yang baru agar mewujudkan kekayaan lewat pengembangan kapasitas produksi. Teknologi banyak memiliki makna, tergantung dari sudut mana memaknainya. Teknologi berupa sistem, organisasi dan teknik, oleh sebab itu teknologi memiliki makna yang luas tanpa batasan apapun.<sup>43</sup>

### 2. Teknologi informasi

Teknologi Informasi ialah penggunaan perangkat berbasis elektronik terutama komputer untuk menyimpan, memproses, memasukkan data, menguraikan dan mendistribusikan atau menyebarkan informasi. Berdasarkan definisi di atas, dapat pula dikatakan bahwa komputer hanyalah salah satu produk dalam domai

---

<sup>42</sup> M. Sahari Besari. “*Teknologi di Nusantara: 40 Abad Hambatan Inovasi*”. Jakarta: Penerbit Salemba Teknika.2008.h.78

<sup>43</sup> Dian Febriyani; Ida Mursidah. “Ekonomi dan Perbankan Syariah Di Tengah Era Digital”. UIN Sultan Maulana Hasanudin Banten. *Jurnal Ekonomi Syariah*. Vol. 12 No 2. 2020.H.1-14

Teknologi Informasi. Contoh lain produk teknologi informasi adalah: printer, modem, database, system operasi, bahasa pemrograman, internet, data mining dll.<sup>44</sup>

Secara alami, teknologi informasi bisa dibidang seperti ilmu yang dibutuhkan untuk mengatur data agar data dapat ditemukan dengan gampang serta spesifik. Informasi tersebut berisikan tentang bagaimana teknik dan cara untuk mengemas informasi agar lebih efektif dan berguna. Informasi bisa dibidang berupa data yang sudah kerjakan. Informasi bisa secara tertulis, berupa suara, berupa gambar (mati ataupun bergerak). Dan informasi yang nyata ilmu dan pengetahuannya berasal dari informasinya sendiri. Apabila sistem informasi daya tampungnya relatif kecil, pastinya tidak memerlukan cara atau metode yang sulit untuk menyimpan data tersebut. Akan tetapi jika informasi memiliki daya tampungnya yang cukup besar, maka diperlukan cara dan teknik tertentu agar penyimpanan menjadi lebih mudah dicari informasi yang telah tersimpan.

Sistem komputer memiliki daya tampung informasi bervolume cukup besar. Pada zaman dahulu, sistem pada komputer hanya bisa menyimpan informasi berupa teks dan juga grafis yang simpel. Akan tetapi saat ini komputer mampu mengemas informasi berupa bentuk, contohnya berbentuk audio, visual dan audiovisual.<sup>45</sup> Teknologi Informasi terkenal pada akhir tahun 70 an, dihantar untuk mengimbangi beberapa tantangan. Teknologi informasi merupakan ilmu penerapan alat elektronik komputer yang berfungsi sebagai alat menyimpan data, menganalisis suatu data, mempublikasikan informasi, termasuk kata, bilangan dan gambar.

Mengatur sistem pada informasi diperlukan pengetahuan secara mendalam tentang sistem apa yang dipergunakan dalam proses sistem,

---

<sup>44</sup>Rintho Rante Rerung.. *"E-Commerce menciptakan daya saing melalui teknologi informasi"*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.2018.Hal. 3

<sup>45</sup>Deni Darmawan. *Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.2012.Hal. 16

meng-input, output dan juga mengetahui apa saja yang akan berpengaruh pada cara kerja sistem dalam jangka pendek ataupun untuk jangka panjang.<sup>46</sup>Teknologi Informasi terdiri dari dua bagian, yaitu Teknologi dan Informasi. Pembuatan sistem teknologi ini memiliki tujuan agar pengelolaan data yang dibuat oleh manusia menjadi:

- a. Kegiatan menjadi cepat
- b. Penyebaran informasi jauh lebih luas dan tersimpan Lebih lama

### 3. Perkembangan Teknologi Perbankan

Semakin majunya teknologi didunia transaksi perbankan menggunakan teknologi berbasis computer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. Yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu atau nasabah datang ke cabang-cabang bank yang disediakan oleh bank yang digunakan untuk menabung atau investasi menjadi lebih mudah karena bank mulai menggunakan teknologi digital, sekarang sudah bisa mengakses lewat internet bahkan lewat mobile “hp” dengan sms sudah banyak diterapkan dibank. Dalam dunia perbankan perkembangan teknologi membuat para pengusaha mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsure utama dalam proses inovasi produk dan jasa seperti:

- a. Adanya transaksi berupa transaksi uang via mobile maupun via teller
- b. Adanya ATM pengambilan uang secara cash dalam waktu 24 jam
- c. Sinkronisasi data data pada kantor cabang dengan kantor pusat

Ungkapan futurolog teknologi Nicholas Negroponte mengatakan bahwa dunia makin lama makin digital hal ini dilihat oleh pesatnya perkembangan transaksi bisnis dan kegiatan non bisnis yang makin beralih ke pemanfaatan computer online dipicu oleh perkembangan

---

<sup>46</sup> Didin Fatihudin; Anang Firmansyah. “*Pemasaran Jasa (strategi, mengikuti kepuasan dan loyalitas pelanggan)*”. Yogyakarta: CV Budi Utama. 2019.Hal. 241

internet, makin meningkatnya kemampuan hardware dan software dengan kecepatan tinggi dan penyebaran computer, maka menyadarkan nasabah bank akan berbagai kemudahan yang didapatkan dengan ketersediaan layanan online banking.<sup>47</sup>

### **C. Perbankan Syariah dan Konvensional**

#### **1. Bank Syariah**

Bank syariah adalah bank dengan pelayanan sistem kerja berdasarkan prinsip syariah Al-Qur'an dan Hadits. Jasa-jasa yang diberikan oleh bank syariah berdasarkan akad-akad sebagai landasan dasarnya. Seperti Mudharabah, Musyarakah, Wadiah, Ijarah, Wakalah, Kafalah, Sharf dan lain sebagainya.<sup>48</sup> Landasan hukum tentang Perbankan Syariah Undang Undang Nomor 21 tahun 2008 yang mengatur kegiatan usaha yang tidak mengandung unsur-unsur riba, maisir, gharar, haram, dan zalim. Serta mengenai masalah kepatuhan pada syariah yang kewenangannya berada pada Majelis Ulama Indonesia direpresentasikan melalui Dewan Pengawas Syariah yang harus dibentuk pada masing-masing Bank Syariah dan UUS.

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang operasional dan aktivitasnya dalam penghimpunan dana serta penyaluran dana kembali berdasarkan prinsip syariah, dan juga memberikan imbal hasil berdasarkan ketentuan syariah.<sup>49</sup> Cara kerja bank syariah pun hampir sama dengan bank konvensional. Yaitu mengumpulkan dana yang berasal dari masyarakat berbentuk simpanan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat untuk menaikkan standar kualitas kehidupan masyarakat. Selain diawasi OJK, bank syariah dibawah naungan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

Produk yang diberikan Bank Syariah jauh lebih banyak dari pada bank konvensional. diantaranya, dapat melakukan jual beli, sewa

---

<sup>47</sup> Masykur Wiratmo, "Berbagai Teori mengenai perkembangan teknologi" UGM:2016.No.8.Vol 1.53-63.*Jurnal Siasat Bisnis*.h.61

<sup>48</sup>Joko Umbaran,*Bank Umum Konvensional dan Syariah*, Yogyakarta: KTSP. 2012.h.177

<sup>49</sup> Kementerian Agama RI. " *Buku Saku Perbankan Syariah*".2013.h. 30

menyewa, sewa beli, bagi hasil, mitra modal, gadai, anjak piutang, serta jasa-jasa lainnya yang ditawarkan oleh bank syariah. Produk bank syariah yang relatif banyak telah didasari dengan adanya akad yang beragam.<sup>50</sup>

Bank syariah juga melarang penggunaan bunga bank dimana bunga bank adalah riba. Riba dapat timbul dalam pinjaman dan juga dari perdangan. Dimana riba memiliki arti “tambahan” atas setiap pinjaman dalam bertransaksi (jual beli dan utang piutang). Riba yaitu mengambil tambahan pada harta pokok atau modal secara bathil.<sup>51</sup>

Fungsi dari bank syariah dibedakan berdasarkan fungsi umum dan fungsi khususnya. Berikut ini fungsi bank syariah:<sup>52</sup>

a. Fungsi Umum

1. Menghimpun dana (Mudharib)

Bank syariah mengumpulkan anggaran dari masyarakat berdasarkan kegunaannya sebagai pengelola dana (Mudharib) yang berbentuk simpanan, dan dari sumber sebagai berikut:

- a) Bentuk simpanan yang berwujud tabungan, deposito serta giro.
- b) Anggaran dari lembaga keuangan dapat diambil sewaktu-waktu.
- c) Pemilik modal melakukan setoran awal pada saat penambahan modal.

2. Penyalur Dana

Dana yang telah dikumpulkan oleh bank di kembalikankembali ke masyarakat dalam bentuk investasi serta penyertaan bagi hasilnya.

---

<sup>50</sup>Ikatan Bankir Indonesia. “*Memahami Bisnis Bank Syariah*” Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.2014.Hal. 7

<sup>51</sup> Kementerian Agama RI. “*Buku Saku Perbankan Syariah*”.2013.h. 14

<sup>52</sup> Ikatan Bankir Indonesia. “*Memahami Bisnis Bank Syariah*” Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.2014.Hal. 50

### 3. Pelayan Jasa Keuangan

Dalam pelayanan jasa lalu lintas pembayaran keuangan syariah dilakukan dalam berbagai kegiatan seperti melakukan transfer, inkaso, RTGS, ATM, serta layanan bank lain.

#### b. Fungsi Khusus

Selain fungsi umum dari bank syariah, terdapat juga fungsi khusus yang ada di perbankan syariah, di antaranya sebagai berikut:<sup>53</sup>

##### 1. *Agent Of trust*

Lembaga keuangan bank syariah merupakan bentuk suatu kepercayaan dalam penempatan pengelolaan berdasar syariah.

##### 2. *Agent of Development*

Kegunaan dananya difungsikan untuk membangun perekonomian dan kenegaraan dengan prinsip syariah. Serta uang berfungsi untuk alat tukar menukar saja dan tidak berfungsi untuk komoditas yang dijual belikan.

##### 3. *Agent of Services*

Perbankan memberi layanan yang berbentuk dalam berbagai transaksi pada keuangan untuk meningkatkan ekonomian Indonesia.

##### 4. *Agent of Social*

Bank syariah dan juga unit usaha syariah bisa menjalankan fungsi sosial seperti menerima dana ziswaf kemudian menyalurkan dan mengelola dana tersebut. Dan juga dapat mengelola dana dari wakaf.

##### 5. *Agent of Business*

Bank syariah juga memiliki fungsi sebagai mudharib yaitu sebagai pengelola dana milik nasabah dan juga mengelola bagi hasil.

#### 2. Bank Konvensional

Bank konvensional adalah bagian dari perbankan nasional dengan

---

<sup>53</sup> Kementerian Agama RI. “*Buku Saku Perbankan Syariah*”.2013.h. 17



operasionalnya menghimpun dana, membeli, menjual, menjamin surat berharga, memindahkan uang dan lain sebagainya. Operasional bank konvensional hampir sama dengan operasional bank syariah. Hanya saja bank konvensional tidak menggunakan bagi hasil dalam pengambilan keuntungannya, melainkan menggunakan sistem bunga. Pasal 1 ayat 1 UU No.10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan yaitu segala sesuatu yang menyangkut tentang bank mencakup, kelembagaan,serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha.<sup>54</sup> Bank konvensional merupakan bank dengan kegiatan usaha yang menjalankan kegiatan usahanya secara konvensional. Dengan kegiatan usahanya yaitu menghimpun dana masyarakat dan kemudian dikembalikan lagi kemasyarakat dalam bentuk kredit.<sup>55</sup>

### 3. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensioanal

Hal yang mendasari tentang perbedaan antara Bank Syariah dengan Bank Konvensional ialah dalam pembagian keuntungannya. Bank konvensional menggunakan sistemkeuntungan berbasis bunga, dimana bunga dilarang dalam islam dan termasuk riba. Sedangkan Bank Syariah menggunakan bagi hasil. Sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh pemerintah dan taat pada peraturan hukum yang ada di Indonesia.<sup>56</sup> Berikut penjabaran tabel perbedaan dari Bank Syariah dan Bank Konvensional:

Tabel 2.3

Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

No	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Sesuai ketentuan syariah, diawasi oleh DPS dan	Hanya diawasi OJK

<sup>54</sup> Joko Umbaran, *Bank Umum Konvensional dan Syariah*, Yogyakarta: KTSP. 2012.h.173

<sup>55</sup> Yenni Annor Vivin; Budi Wahono. Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia. Fakultas Ekoonomi Unisma: *e- Jurnal Riset Manajemen prodi Manajemen*.2016.h.56.

<sup>56</sup> Maria J, Gusti Ayu Yuliani, dan Dodik Ariyanto. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional dan Bank Syariah (2010-2014)” *E- Jurnal Akuntans*.2016.h. 82-110

	OJK	
2	Menggunakan prinsip bagi hasil dalam berinvestasi	Uang dibungakan merupakan bentuk dari bank konvensional
3	Hubungan bank dengan nasabah adalah kemitraan	Hubungan bank dengan nasabah adalah debitur dan kreditur
4	Berinvestasi secara halal	Investasi haram dan halal dilakukan
5	Tujuan jual beli	Prinsip bank konvensional adalah utang piutang

#### 4. Kegiatan Utama Bank

Kegiatan utama yang dilakukan oleh Bank baik Bank Syariah maupun Bank konvensional ialah menghimpun dana dari masyarakat kemudian dana tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat . Berikut ini adalah tugas-tugas Bank dalam pelaksanaannya:<sup>57</sup>

- a. Mengumpulkan dana dari masyarakat dengan cara menawarkan produk simpanan, jual beli, giro, deposito dan lain-lain.
- b. Menyalurkan kembali dana masyarakat tersebut kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman, kliring dan jasa lainnya.
- c. Memberikan jasa lainnya berupa valas, inkaso, L/C, jasa garansi dan lain-lain

#### **D. Financial Technology (FinTech)**

##### 1. Pengertian Fintech

Pengertian Fintech adalah sebuah inovasi pada industri jasa keuangan yang memanfaatkan penggunaan teknologi. Produk fintech biasanya berupa suatu sistem yang dibangun guna menjalankan mekanisme transaksi keuangan yang spesifik. Fintech hadir untuk kamu

---

<sup>57</sup> Didin S. Damanhuri; Ahmaad Zacky; M. Firdaus; Fachzenil Jannis; Auhadillah Azizy; Eko Listiyanto; P Setia Lenggono. “Keterbelakangan Teknologi dan Pembangunan Ekonomi Indonesia. Bogor: PT Penerbit IPB Press.2019.h.11

yang ingin mengakses layanan jasa keuangan secara praktis, efisien, nyaman, dan ekonomis.

Keberadaan fintech sangat mempengaruhi gaya hidup masyarakat ekonomi. Perpaduan antara efektivitas dan teknologi memiliki dampak positif bagi masyarakat pada umumnya.

Fintech merupakan model layanan keuangan baru yang dikembangkan melalui inovasi teknologi informasi.<sup>58</sup> Pendapat lain mengenai pengertian tentang Financial Technology, yaitu perpaduan antara teknologi dan fitur keuangan atau dapat juga diartikan inovasi pada sektor finansial dengan sentuhan teknologi modern. FinTech merupakan industri yang bergerak dengan sangat cepat dan dinamis dimana terdapat banyak model bisnis yang berbeda.<sup>59</sup>

Fintech merupakan financial technology sebagai sebuah ekosistem tidak hanya terdiri dari perusahaan startup. Istilah fintech memang sering dihubungkan dengan startup karena penggunaan mereka terhadap software digital untuk layanan finansial yang merupakan tren modern. Namun, tidak sedikit perusahaan lama yang melakukan transformasi bisnis dengan menyediakan layanan finansial berbasis digital.<sup>60</sup>

## 2. Perkembangan Fintech Di Indonesia

Seiring pesatnya perkembangan teknologi dan bertumbuhnya perusahaan-perusahaan startup, maka semakin besar pula perkembangan fintech di Indonesia. Di Indonesia sendiri fintech dimulai pada tahun 2006, namun sayangnya pada waktu itu masih perusahaan yang sedikit menggunakan teknologi ini. Pada tahun 2015, asosiasi fintech Indonesia kemudian didirikan dan kemudian

---

<sup>58</sup> Hsueh, S., & Kuo, C. (2017). *Effective Matching for P2P Lending by Mining Strong Association Rules. Proceeding of the 3rd International Conference on Industrial and Business Engineering*, Th 2017 h. 30-33.

<sup>59</sup> Anderson, D., Sweeney, D., & William, T. *Statistics for Business & Economics. Boston, USA: Cengage Learning*. Th 2017

<sup>60</sup> Bernardo Nicoletti . *The Future Of Fintech*. United Kingdom : Palgrave Macmillan. Th 2017.

kepercayaan masyarakat mulai tumbuh setelah itu. Perusahaan fintech di Indonesia juga mengalami pertumbuhan pesat hingga 140 perusahaan tercatat dalam daftar fintech OJK. Kemudian, pada tahun 2017 mulai berkembang fintech syariah. Fintech syariah merupakan jenis fintech yang bergerak atas dasar Islam. Setelah itu, dibentuklah Asosiasi Fintech Syariah Indonesia yang menaungi fintech syariah di Indonesia.<sup>61</sup>

### 3. Dasar Hukum Penerapan Fintech Di Indonesia

Kemudian, penerapan fintech di Indonesia juga telah diatur oleh pemerintah melalui penerbitan regulasi Bank Indonesia. Berikut ini adalah Dasar Hukum untuk Fintech di Indonesia

- a. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/KSP mengenai Penyelenggaraan Layanan Keuangan Digital.
- b. Peraturan Bank Indonesia No. 18/17/PBI/2016 mengatur hal terkait Uang Elektronik
- c. Peraturan Bank Indonesia No. 18/40/ PBI/2016 menetapkan Penyelenggaraan Pemrosesan Transaksi Pembayaran.

### 4. Jenis – Jenis Fintech

Ada beberapa jenis fintech di Indonesia yang sudah membantu masyarakat menyelesaikan berbagai masalah. Berikut ini adalah jenis-jenis fintech di Indonesia.

#### a. *Crowdfunding*

Jenis fintech ini dapat diartikan juga sebagai penggalangan dana. *Crowdfunding* adalah salah satu model fintech yang sedang populer tidak hanya di Indonesia tetapi di berbagai negara. Adanya teknologi ini, maka masyarakat bisa menggalang dana atau berdonasi untuk suatu inisiatif atau program sosial yang menjadi perhatian dan kepedulian mereka. Contoh startup fintech dengan model ini yang sedang populer di Indonesia adalah KitaBisa.com

---

<sup>61</sup> Bernardo Nicoletti . *The Future Of Fintech*. United Kingdom : Palgrave Macmillan. Th 2017.

b. *Micro Financing*

*Microfinancing* merupakan salah satu layanan fintech yang menyediakan layanan keuangan bagi masyarakat kelas menengah ke bawah untuk membantu kehidupan dan keuangan mereka sehari-hari. Biasanya, masyarakat dengan ekonomi menengah ke bawah akan mengalami kesulitan untuk memperoleh modal usaha untuk mengembangkan usaha atau mata pencaharian mereka.

Maka dari itu, *micro financing* berusaha menjembatani permasalahan ini dengan menyalurkan secara langsung modal usaha dari pemberi pinjaman kepada calon peminjam. Sistem bisnis ini dirancang agar return bernilai kompetitif bagi pemberi pinjaman dan tetap attainable bagi peminjamnya.

c. *P2P Lending Service*

Jenis fintech ini dikenal untuk peminjaman uang. Fintech ini membantu masyarakat yang membutuhkan akses keuangan untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dengan fintech ini, maka konsumen bisa meminjam uang lebih mudah untuk memenuhi berbagai kebutuhan hidup tanpa harus melalui proses panjang dan berbelit-belit yang sering ditemui di bank konvensional. Salah satu contoh dari fintech yang bergerak dalam bidang peminjaman uang ini adalah AwanTunai yang merupakan start yang memberikan cicilan digital dengan aman dan mudah.

d. *Market Comparison*<sup>62</sup>

Dengan fintech ini kamu bisa membandingkan macam-macam produk keuangan dari berbagai penyedia jasa keuangan. Fintech ini juga berfungsi sebagai perencana finansial. Dengan bantuan fintech ini, maka penggunaanya dapat mendapatkan beberapa pilihan investasi untuk kebutuhan di masa depan.

e. *Digital Payment System*

---

<sup>62</sup> Anderson, D., Sweeney, D., & William, T. *Statistics for Business & Economics*. Boston, USA: Cengage Learning. Th 2017

Fintech jenis ini bergerak di bidang penyediaan layanan berupa pembayaran semua tagihan seperti pulsa dan pascabayar, kartu kredit, atau token listrik PLN. Salah satu fintech yang bergerak dalam bidang ini adalah Payfazz yang berbasis keagenan untuk membantu masyarakat Indonesia, terutama mereka yang tidak memiliki akses ke bank untuk melakukan pembayaran tagihan setiap bulannya.

f. *Payment Gateway*

Semakin banyaknya platform ecommerce di Indonesia akan memicu juga perusahaan fintech *payment gateway*. Perusahaan ini memiliki fungsi sebagai jembatan penghubung antara pelanggan dengan perusahaan fintech *ecommerce*. Kamu tidak perlu lagi pergi ke bank atau ATM untuk melakukan transaksi karena dengan menulis nominal uang maka proses transaksi pembayaran melalui virtual langsung bisa dilakukan.

Fintech ini juga sudah dilindungi payung hukum dari Bank Indonesia, jadi semua transaksi yang dilakukan tentunya aman. Dari sisi teknologi, *payment gateway* dilengkapi dengan 3 sistem pelacakan guna melindungi terhadap pencurian data, yaitu *Address verification System (AVS)*, *Card Security Code (CV2)* dan *3D Secure password*.

g. *Insurtech*<sup>63</sup>

Perkembangan asuransi di Indonesia cukup berkembang pesat. Salah satu buktinya dari perkembangan insurance adalah banyaknya platform ecommerce yang memperjualbelikan produk asuransi. Adanya fintech ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bisa mengakses layanan asuransi, mulai dari produk, evaluasi data nasabah hingga pembelian polis yang dapat dilakukan melalui smartphone.

---

<sup>63</sup> rlando Nicoletti . *The Future Of Fintech*. United Kingdom : Palgrave Macmillan. Th 2017.

#### h. Manajemen Aset

Mengelola keuangan menjadi hal yang masih sulit untuk dilakukan. Namun, dengan adanya fintech jenis ini, maka bisa mengelola finansial mu dan bisa melacak kemana saja uang kamu pergi dan berapa yang sudah kamu gunakan. Untuk kamu yang masih kesulitan untuk mengelola uang pribadi maka jenis fintech ini sangat membantu kamu. Hebatnya lagi, tidak hanya perorangan, mengelola uang dengan skala bisnis besar pun bisa dengan fintech jenis ini.

#### i. Remitansi

Jenis fintech ini menyediakan layanan pengiriman uang antar negara. Remitansi bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki rekening Bank dalam negeri atau luar negeri untuk melakukan transfer. Adanya fintech ini membantu para TKI, TKW atau yang memiliki keluarga yang berada di luar negeri untuk melakukan pengiriman uang dengan mudah dan murah.

#### j. Investasi

Saat ini investasi banyak sekali diminati oleh kalangan muda hal ini karena investasi sudah tidak lagi sulit untuk dilakukan. Banyak aplikasi investasi yang menyediakan layanan secara online, Banyak produk juga yang bisa kamu pilih untuk investasi seperti reksadana online hingga bitcoin.

### 5. Manfaat Fintech<sup>64</sup>

Perkembangan fintech di Indonesia membawa banyak manfaat bagi para penggunanya. Berikut ini adalah manfaat fintech:

#### a. Transaksi Keuangan Jadi Lebih Mudah

Manfaat yang pertama adalah transaksi keuangan menjadi lebih mudah. Ketika kamu melakukan transaksi finansial, maka kamu tidak perlu untuk pergi ke bank atau ke ATM untuk melakukan

---

<sup>64</sup> Anderson, D., Sweeney, D., & William, T. *Statistics for Business & Economics*. Boston, USA: Cengage Learning. Th 2017

transaksi. Kamu bisa melakukannya dengan menggunakan smartphone kamu. Maka dari itu, fintech juga memudahkan masyarakat.

b. Akses Pendanaan Lebih Baik

Berkat adanya fintech, teknologi keuangan berkembang pesat, sehingga bisa menjangkau berbagai kalangan masyarakat. Hal ini juga menyebabkan semakin banyak orang memahami cara mendapat bantuan pendanaan untuk menunjang kegiatan mereka sehari-hari.

c. Taraf Hidup Masyarakat Meningkat

Setelah manfaat mendapatkan akses pendanaan yang lebih baik, kemudian masyarakat bisa menggunakan dana tersebut untuk membiayai aktivitas konsumtif dan produktif yang mereka inginkan. Kemudian, taraf hidup dan kesejahteraan hidup masyarakat pun akan meningkat.

d. Mendukung Inklusi Keuangan

Inklusi keuangan adalah keterlibatan masyarakat dalam transaksi ekonomi, mulai dari jual beli iuran sampai dengan simpan pinjam. Kemudahan adanya fintech ini menjembatani berbagai akses ekonomi, sehingga inklusi keuangan pun semakin meningkat.

e. Mempercepat Perputaran Ekonomi<sup>65</sup>

Akses keuangan dan kemudahan bertransaksi akan mendorong arus perputaran ekonomi semakin cepat dan juga praktis. Selain itu, fintech dapat membantu pelaku usaha untuk mendapatkan modal dengan bunga yang rendah melalui pinjaman online yang merupakan salah satu bentuk produk fintech.

f. Membantu UMKM Untuk Modal Usaha

Sebelum muncul keberadaan financial technology, semua UMKM dulunya mengandalkan pinjaman bank untuk modal usahanya.

---

<sup>65</sup> Anderson, D., Sweeney, D., & William, T. *Statistics for Business & Economics*. Boston, USA: Cengage Learning. Th 2017



Pinjaman bank biasanya terdapat bunga yang cukup tinggi dan prosedur serta persyaratan yang cukup sulit.

## E. Ayat dan hadist Perbankan Syariah

### 1. Qs.An-Nahl ayat 90:

Ayat Qs.An-Nahl ayat 90 menjelaskan bahwasannya Al- Qur'an merupakan petunjuk, kabar gembira dan juga rahmat untuk orang yang mau berserah diri kepada Allah swt. kemudian pada ayat ini terdapat petunjuk dalam Al-Qur'an. Yaitu untuk bersikap adil dan selalu berbuat kebaikan dengan tulus dan ikhlas kepada siapapun. Serta Allah melarang hamba-Nya untuk melakukan perbuatan-perbuatan yang keji menurut pandangan agama seperti zina, membunuh melakukan kemungkaran yang bertentangan dengan ajaran agama islam agar dapat mengambil hikmah dan pelajaran yang berharga.<sup>66</sup>

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايَ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ  
الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ٩٠﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang (melakukan perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran”.<sup>67</sup>

Ayat ekonomi muamalah memberikan ruang untuk ditafsirkan seiring dengan berkembangnya zaman saat ini. Namun ayat ekonomi harus dalam bimbingan ilmu tafsir yang memumpuni.<sup>68</sup>

### 2. Qs.An-Nisa ayat 58:

<sup>66</sup> Kemenag RI. Qs. An-Nahl 90. <https://www.tokopedia.com/s/quran/an-nahl/ayat-90>

<sup>67</sup> Terjemahan Alquran. Get Arabic or Translation of Alquran.QS.An-nahl 90.

<sup>68</sup> Azhari Akmal Tarigan. “Tafsir Ayat-ayat Ekonomi Sebuah Eksplorasi Melalui Kata-kata kunci Dalam Al-Qur'an”. Bandung: 2016 itapustaka Media Perintis.h.56

Ayat Qs.An-nisa ayat 58 menjelaskan bahwa Allah swt. memberitahukan kepada umatNya agar menyampaikan amanat kepada seseorang yang berhak menerima amanat tersebut.<sup>69</sup>

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ﴾ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ٥٨

Artinya:

“Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha mendengar, maha melihat.”<sup>70</sup>

### 3. Qs.Al Maidah ayat 1

Ayat Qs.Al Maidah ayat 1 menjelaskan dengan janji ialah janji manusia setia kepada Allah swt. dan juga janji sesama manusia. Dalam perjanjian tersebut, diketahui bahwa apabila ada seseorang yang melanggar janjinya maka akan dikenakan sanksi.<sup>71</sup> Begitupula dengan perbankan, kontrak nasabah dengan bank pada dasarnya sudah di syartkan dalam kontrak perjanjian antara bank dengan nasabah,dan telah disepakati bersama.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَهِيمَةُ الْأَنْعَامِ إِلَّا مَا يُتْلَىٰ عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ إِنَّ اللَّهَ يَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ١

Artinya:

<sup>69</sup>Tafsir Ibnu Kasir. 2015. <http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>.diakses pada tanggal 25 juli 2022.

<sup>70</sup> Terjemahan Alquran.Get Arabic or Translation of Alquran.QS.An-nisa 58.

<sup>71</sup> Titik Tri Wulan Tutik. Kedudukan Hukum Perbankan Syariah dalam Sistem Perbankan Nasional.UIN Sunan Ampel. *Jurnal Perbankan*.2016.Vol.7.No 1.h.27

“Hai orang-orang yang beriman , penuhilah akad- akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya”<sup>72</sup>

Dari beberapa ayat yang tertera dapat disimpulkan bahwa, Rasulullah saw adalah seseorang yang baik akhlaknya, pemaaf dan penyabar. Oleh sebab itu, alangkah baiknya jika manusia biasa dapat meniru akhlak Rasulullah saw. dan tidak mendoakan orang lain dengan do’a yang buruk. Dan juga untuk menyelesaikan masalah sebaiknya bermusyawarah, tanpa harus saling menjatuhkan.<sup>73</sup>

4. H.R Ibn Majah nomor 2268 tentang larangan riba

Hadist Riwayat Ibn Majah ini merujuk pada pelarangan riba sesuai ketentuan alquran dan hadits seseorang dilarang menggunakan riba baik yang disengaja maupun tidak sengaja karna itu perbuatan yang sangat keji.

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَعَنَ آكِلَ الرِّبَا وَمُؤْكِلَهُ وَشَاهِدِيهِ وَكَاتِبَهُ

Artinya: Dari Abdullah bin Mas’ud ia berkata,”Rasulullah SAW melaknat pemakan riba yang mengambilkannya,yang menyaksikannya dan penulisnya.

5. H.R Shahih Muslim nomor 2995 tentang larangan Riba

Hadits Riwayat Shahih Muslim ini menjelaskan bahwa Rasulullah SAW melaknat orang yang memakan riba.

عَنْ جَابِرٍ قَالَ لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ آكِلَ الرِّبَا وَمُؤْكِلَهُ وَكَاتِبَهُ وَشَاهِدِيهِ وَقَالَ هُمْ سَوَاءٌ

<sup>72</sup> Terjemahan Alquran.Get Arabic or Translation of Alquran.Q.S Al maidah 1

<sup>73</sup> Tafsir Ibnu Kasir. 2015. <http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>.diakses pada tanggal 25 juli 2022.

Artinya:

Jabir berkata kepada Rasulullah SAW mengutuk orang yang menerima riba, orang yang membayarnya, dan orang yang mencatatnya, dan dua orang saksinya, kemudian beliau bersabda, "mereka itu semuanya sama".<sup>74</sup>

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH INDONESIA**

---

<sup>74</sup> Syeh Taqiyudin Abu Bakar Bin Muhammad Al Husaini, *Kifayatul Ahyar*, Surabaya: Darul Ilmi, Juz 2, h. 12.

## A. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Indonesia merupakan negara dengan jumlah masyarakat beragama islam terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang utama dalam industri keuangan syariah. Bertambahnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter dan juga dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam bertumbuhnya ekosistem industri halal yang ada di Indonesia. Salah satunya adalah Bank Syariah. Bank syariah memerankan peranan yang penting sebagai fasilitator kepada seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Kehadiran industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami kenaikan dan perkembangan yang signifikan dalam kurun waktu tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan kualitas layanan, dan juga pengembangan jaringan memperlihatkan tren yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melaksanakan percepatan juga terlihat dari banyaknya Bank Syariah yang menjalankan aksi korporasi. Tidak dikecualikan dengan bank syariah milik bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah.<sup>75</sup>

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang bersamaan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi indikator sejarah bergabungnya antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan juga BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ketiga bank syariah ini menyatukan semua kelebihan ketiganya sehingga mendatangkan layanan yang jauh lebih lengkap, jangkauan lebih luas serta memiliki kinerja permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan kewajiban pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di tuntut untuk dapat bersaing di tingkat internasional. Penggabungan anatara ketiga bank syariah ini merupakan bentuk ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah.

---

<sup>75</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

kebanggaan umat islam, yang diharapkan menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi atas kesejahteraan masyarakat luas. kehadiran Bank Syariah Indonesia juga menjadi gambaran perbankan syariah di Indonesia yang lebih modern, universal serta memberikan kebaikan bagi segenap alam.<sup>76</sup>Bank syariah Indonesia mempunyai 450 lebih kantor cabang yang tersebar diseluruh Indonesia, salah satunya dikota Kendal yang beralamat di Jl. Raya Soekarno Hatta No. 325, Kelurahan Pegulon, Kecamatan Kendal, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah.No. Telepon : (0294) 388173, 388175.

## **B. Visi Misi Bank Syariah Indonesia<sup>77</sup>**

### 1. Visi BSI (Bank Syariah Indonesi)

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Mewujudkan Bank Syariah Indonesia termasuk ke dalam 10 besar menurut investasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

### 2. Misi BSI (Bank Syariah Indonesia)

- a. Memberikan saluran solusi keuangan syariah yang ada di Indonesia.

Melayani lebih dari 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T pada tahun 2025.

- b. Menjadi bank yang besar serta memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c. Menjadi Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18) dan valuasi kuat (PB >2)
- d. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan

---

<sup>76</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

<sup>77</sup> Browsur Bank Syariah Indonesia

masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### **C. Pembukaan Rekening Secara Online<sup>78</sup>**

- a. Calon nasabah bisa mendownload terlebih dahulu BSI Mobile pada *Appstore* ataupun *Playstore*. Jika sudah ter download lalu klik buka rekening.
- b. Terdapat beberapa jenis rekening, nasabah dapat memilih jenis rekening mana yang dibutuhkan dan diinginkan.
- c. Lalu nasabah akan disuruh mengupload dokumen-dokumen berupa fotok KTP, NPWP, foto tanda tangan dan isi data diri.
- d. Setelah mengupload beberapa dokumen, nasabah dapat melakukan video call untuk verifikasi atau datang ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat, dengan cukup menunjukkan kode reservasi kepadapetugas Bank atau *Costumer Service (CS)*.
- e. Setelah itu, rekening sudah berhasil dibuat, dan dapat digunakan langsung untuk melakukan transaksi.
- f. Untuk aktivasi dan setoran, nasabah menerima kode aktivasi BSI Mobile, Setoran dapat di transfer bank, dan kartu ATM dapat diambil di kantor cabang terdekat.

### **D. Migrasi Rekening Bank Syariah Indonesia**

Seperti yang diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Syariah gabungan dari 3 bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan juga BRIS (Bank Republik Indonesia Syariah). Oleh sebab itu, nasabah dari bank ex BRISyariah, dan juga Bank BNI Syariah diharuskan untuk migrasi ke Bank Syariah Indonesia. Tidak perlu repot-repot datang ke kantor cabang BSI, Ada beberapa cara untuk

---

<sup>78</sup> Browsur Bank Syariah Indonesia

nasabah ex BRI Syariah, dan juga BNI syariah untuk bermigrasi rekening<sup>79</sup>. Diantaranya sebagai berikut:

1. Bisa melalui call center di (14040).  
Disini nasabah akan dibantu dalam prosedur migrasi Rekening.
2. Membalas/mereplay *whatsapp business* BSI Reply *whatsapp* BSI dengan cara sebagai berikut:
  - a. Mengetik “Aktivasi BSI Mobile”
  - b. Kemudian isi form untuk aktivasi BSI Mobile
  - c. Sembari menunggu balasan dari BSI untuk menerima kode, download terlebih dahulu BSI Mobile melalui *appstore* maupun *playstore*.
  - d. Setelah itu akan mendapat balasan dari BSI berupa kode aktivasi melalui sms.
  - e. Langkah selanjutnya adalah aktivasi BSI Mobile menggunakan kode aktivasi yang telah di terimamelalui BSI Mobile.
  - f. Migrasi rekening telah berhasil.
3. Melalui live chat aisyah.  
Migrasi rekening juga dapat dilakukan melalu *live chat* Aisyah, dengan cara sebagai berikut:
  - a. Masuk ke *website* resmi bank syariah Indonesia yaitu [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), kemudian klik live chat.
  - b. Isi data diri nasabah seperti nama, email, dan nomor handpone yang terdaftar pada bank bersangkutan (BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah)
  - c. Ketik aktivasi BSI Mobile serta input data-data yang bersangkutan.
  - d. Kemudian terima kode aktivasi BSI Mobile melalui SMS.
  - e. Download BSI Mobile melalui *appstore* atau *playstore*.
  - f. Aktifkan BSI Mobile menggunakan kode aktivasi yang telah di

---

<sup>79</sup> Browsur Bank Syariah Indonesia



terima.

g. Migrasi rekening telah berhasil.

#### 4. Melalui mesin ATM

Selain cara-cara di atas, nasabah juga dapat melakukan migrasi rekening melalui Atm. Berikut langkah-langkahnya:

- a. Pastikan sudah mendownload BSI Mobile.
- b. Masuk ke bagian menu, pilih transfer selain banksyariah mandiri, BRI Syariah, BNI Syariah.
- c. Kemudian masukkan nominal transfer yang diinginkan
- d. Pada bagian kode referensi, masukkan kode 99 diikuti dengan nomor handphone yang terdaftar pada bank. Serta pastikan nama dan kode referensi benar.
- e. Selanjutnya, nasabah akan menerima kode aktivasi BSI Mobile melalui sms.
- f. Langkah yang terakhir aktifkan BSI Mobile menggunakan kode aktivasi yang telah diterima.

Namun, apabila nasabah merasa kesulitan untuk migrasi rekening sendiri, maka nasabah juga bisa datang ke kantor cabang BSI terdekat. Apabila nasabah berada di kota yang berbeda dengan kantor cabang tempat awal mula membuka rekening, maka nasabah bisa datang ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.

### **E. Produk-Produk Bank Syariah Indonesia<sup>80</sup>**

#### 1. Tabungan Easy

Tabungan Easy dilengkapi dengan fasilitas E-channel. Ada beberapa fitur yaitu BSI Mobile, BSI Net Banking dengan tarif Rp 2.500/bulan, BSI Notifikasi dengan biaya SMS sebesar Rp 500,-/ SMS dan ada BSI Call dengan biaya pulsa local. Ada dua jenis tabungan Easy di Bank Syariah Indonesia :

- a. BSI Tabungan Easy Wadi'ah

---

<sup>80</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

Tabungan ini menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah dimana nasabah menitipkan dananya kepada bank serta bonus sesuai dengan kebijakan bank. Untuk biaya administrasi gratis, setoran awal Rp 100.000,- saldo minimum yang mengendap di rekening Rp 50.000,- biaya Dorman/bulan sebesar Rp 5.000,- . serta apabila ingin menutup rekening, akan terkena biaya sebesar Rp 20.000,-.

b. Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan easy mudharabah menggunakan akad mudharabah muthlaqah dimana nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana. Dengan biaya administrasi Rp 10.000,- per bulan, setoran awal minimal Rp 100.000,- saldo minimal Rp50.000,- biaya dormant atau bulanan Rp 5.000,- dan apabila ingin tutup rekening dikenakan biaya sebesar Rp 20.000,- serta bagi hasil sebagai berikut :<sup>81</sup>

Tabel 3.4

Tabungan easy Mudharabah

Saldo	Bank	Nasabah
< Rp 100 Juta	92%	8%
≥ Rp 100 Juta	87%	13%

Sumber: Browsur Bank Syariah Indonesia

2. Tabunganku<sup>82</sup>

Tabunganku merupakan tabungan perorangan dengan beberapa persyaratan yang mudah serta ringan yang diterbitkan secara bersamaan oleh bank-bank di Indonesia untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dengan ketentuan setoran awal minimum sebesar Rp 20.000,- tanpa ATM dan Rp 80.000,- dengan ATM. Saldo minimum sebesar Rp 20.000,- tanpa

<sup>81</sup> Browsur Bank Syariah Indonesia

<sup>82</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

ATM dan Rp 50.000,- dengan ATM. Adapun biaya-biaya sebagai berikut :

- a. Biaya administrasi gratis
- b. Biaya minimum penarikan counter Rp 100.000,-
- c. Biaya tutup rekening Rp 20.000,-
- d. Biaya Dormant/bulan Rp 2.000,-

Dengan persyaratan proses pendaftaran merupakan warga negara Indonesia yang memiliki KTP dan NPWP. Serta benefit dan keunggulannya sebagai berikut :

- a. Kemudahan dalam pembukaan rekening baru.
- b. Mendapat fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, Internet Banking serta Notifikasi Transaksi.
- c. Fasilitas BSI Debit yang difungsikan sebagai kartu ATM dan Debit.
- d. Kemudahan dalam menyalurkan zakat
- e. Akad yang digunakan merupakan akad wadiah Yad Dhamanah dimana nasabah menitipkan dananya kepada bank.

### 3. BSI Giro<sup>83</sup>

BSI Giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah. Persyaratan proses pendaftaran BSI Giro terbilang cukup mudah, yaitu apabila warga negara Indonesia wajib memiliki KTP serta NPWP. Apabila warga negara asing cukup memiliki paspor dan kartu ijin menetap sementara (KIM/KITAS). Serta ketentuan dan biaya-biaya yang harus dikeluarkan nasabah yang ada pada BSI Giro sebagai berikut:

- a. Saldo minimum Rp 500.000,- perorangan
- b. Setoran awal minimal sebesar Rp 500.000,- perorangan
- c. Nisbah atau bonus sebesar 3% diberikan kepada nasabah dan 97% bank.

---

<sup>83</sup> Browsers Bank Syariah Indonesia

- d. Biaya untuk administrasi (tanpa kartu ATM) Rp 15.000,- per bulan.
- e. Biaya untuk administrasi (dengan kartu ATM) Rp 17.000,- per bulan.
- f. Biaya untuk tutup rekening karena pelanggaran Rp 50.000,
- g. Biaya untuk tutup rekening karena permintaan nasabah Rp 20.000,-
- h. Biaya biaya administrasi per buku/BG Rp 275.000,- per buku.
- i. Biaya dormant Rp 10.000,-

Untuk benefit serta keunggulan dari produk BSI Giro adalah sebagai berikut:

- a. Kemudahan dalam bertransaksi menggunakan Cek maupun Bilyet Giro.
  - b. Mendapatkan bonus setiap bulan sesuai dengan kebijakan bank.
  - c. Mendapatkan account statment setiap bulan
  - d. Mendapatkan fasilitas kartu Debit (ATM) untuk nasabah.
  - e. BSI Giro menggunakan akad wadiah yad dhamanah.
4. Tabungan Pensiun<sup>84</sup>

Tabungan pensiun adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank. Adapun persyaratan dalam proses pendaftaran tabungan pensiun cukup mudah yaitu sebagai berikut:

- a. Harus memiliki KTP dan NPWP.
- b. Memiliki kartu identitas pensiun/ sesuai dengan ketentuan dari lembaga pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia.
- c. Pensiunan Aparatur Sipil Negara atau BUMN (yangmendapatkan manfaat pensiun bulanan)
- d. Mengisi Form Permintaan Pembayaran blanko Taspen beserta

---

<sup>84</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

lampirannya di cabang Bank Syariah terdekat sesuai dengan KTP. Serta benefit dan keunggulan dari tabungan pensiun adalah:

- a. Fasilitas BSI Debit *Co Branding* Taspen yang difungsikan sebagai kartu ATM dan Debit
- b. Kemudahan dalam pembukaan rekening.
- c. Mendapat fasilitas E-banking yakni BSI Mobile

Adapun ketentuan dan biaya-biaya untuk tabungan pensiun adalah sebagai berikut :

- a. Setoran awal minimum sebesar Rp 50.000,-
- b. Saldo minimal sebesar Rp 50.000,-
- c. Untuk administrasi tidak di pungut biaya sama sekali.
- d. Biaya untuk tutup rekening sebesar Rp 20.000,-
- e. Biaya dormant/bulan sebesar Rp 5.000,-

#### 5. Tabungan Mabru<sup>85</sup>

Tabungan mabrur merupakan tabungan dalam bentuk mata uang rupiah untuk membantu pembayaran melaksanakan ibadah haji dan umrah. Tabungan mabrur ini menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah, yaitu akad bagi hasil Adapun persyaratannya cukup memiliki KTP dan NPWP. Untuk tabungan mabrur ini bebas biaya pembukaan rekening dan juga bebas biaya administrasi bulanan. Sehingga sangat menguntungkan bagi nasabah yang ingin berangkat haji dan umrah. Namun, untuk penutupan rekening bukan karena penyeteran BPIH dan pembayaran umrah sebesar Rp 20.000,-.

Setoran ringan dengan setoran awal minimal Rp 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,- serta jumlah saldo yang didaftarkan ke siskohat sebesar Rp 25.100.000,- sesuai dengan ketentuan departemen agama.

---

<sup>85</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

Berikut beberapa benefit dan keunggulan dari produk ini adalah sebagai berikut:

- a. Setelah nasabah mendaftar porsi haji akan dilengkapi dengan kartu haji dan umroh Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider visa dan *mastercard*.
  - b. E-banking (SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking). Pilihan notifikasi melalui SMS, email serta whatsapp.
  - c. Bebas biaya untuk administrasi.
  - d. Membantu perencanaan ibadah haji dan umrah.
  - e. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan siskohat kementerian agama dan minimal usia 12 tahun.
  - f. Bebas biaya untuk penutupan rekening.
  - g. Serta pelunasan pembayaran haji dapat dilakukan secara online.
6. BSI Hasanah Card<sup>86</sup>

BSI Hasanah Card adalah kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit dimana hukum antara bank dan nasabahnya didasarkan atas prinsip syariah (syariah Card). Tentunya BSI Hasanah Card ini sudah sesuai dengan Fatwa DSN MUI No 54/DSN-MU/X/2006. Berikut cara pengajuan layanan BSI Hasanah Card:

- a. Melengkapi persyaratan dan dokumen yang diperlukn yaitu aplikasi pengajuan, fotocopy KTP, fotocopy NPWP, surat keterangan penghasilan
- b. Mengisi formulir permohonan (aplikasi dan dokumen dikirimkan ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia(BSI) terdekat
- c. Permohonan akan segera diproses oleh pihak BSI setelah seluruh persyaratan telah lengkap.
- d. Informasi permohonan disetujui/ditolak akan di informasikan melalui SMS atau Email.

---

<sup>86</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

Berikut adalah keunggulan dari BSI Hasanah Card:

- a. Transaksi tanpa pengenaan bunga.
- b. Smart spending untuk ubah tagihan menjadi cicilan.
- c. Bebas denda keterlambatan dan kelebihan pemakaian.
- d. Tidak bisa ditransaksikan di merchant non halal.
- e. Smartbill untuk pembayaran tagihan rutin.
- f. Free executive lounge airport untuk kartu platinum.
- g. Smart shadaqah untuk berdonasi rutin tiap bulan tanpa terlupa.

#### **F. BSI Mobile Banking<sup>87</sup>**

Dalam BSI Mobile Banking terdapat beberapa fitur yang dapat mempermudah Nasabah untuk mengakses beberapa produk yang ada di BSI Mobile Banking dan fitur untuk mengetahui ATM Terdekat BSI juga kantor cabang BSI, Jadwal sholat dan juga arah kiblat. BSI Mobile ini sangat mempermudah nasabah dalam bertransaksi diantaranya yaitu:

##### 1. Informasi Rekening

Dalam BSI Mobile, terdapat fitur informasi rekening. Dengan tujuan untuk mempermudah nasabah melihat rekening. Dimulai dari informasi saldo, daftar mutasi rekening sekaligus bisa melihat kapan kita melakukan transaksi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, dan juga registrasi notifikasi melalui sms.

##### 2. Transfer

Seperti Mobile banking pada umumnya, BSI Mobile juga terdapat fitur untuk transfer antar rekening BSI maupun transfer ke bank lain, fitur transfer ini dilengkapi dengan QRIS yaitu untuk meminimalisir salah ketik pada nomor rekening bank. Cukup dengan menggunakan QRIS saja.

##### 3. Bayar

Dalam fitur bayar ini, nasabah dapat melakukan transaksi pembayaran seperti :

---

<sup>87</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

- a. Pembayaran PLN Postpaid
  - b. Pembayaran Tagihan telphon/HP/Telkom Pay
  - c. Pembayaran Akademik
  - d. Pembayaran Institusi
  - e. Pembayaran Tiket
  - f. Pembayaran Asuransi
  - g. Pembayaran Internet/TV Kabel
  - h. Pembayaran *E-Commerce*
  - i. Pembayaran Haji dan Umrah
  - j. Pembayaran Penerimaan Negara (MPN)
  - k. Pembayaran PDAM
  - l. Pembayaran Multi Payment
  - m. Pembayaran BPJS
  - n. Pembayaran Berbagi-ZISWAF
4. Beli<sup>88</sup>

BSI Moblie juga menyediakan fitur pembelian. Untuk mempermudah nasabah melakukan pembelian voucher HP, PLN Prepaid, E-money, Paket data, TOP UP (*E-money*, Link aja, layanan syariah link aja, go-pay, paytren, OVO, *ShopeePay*). Fitur ini sangat membantu nasabah dalam bertansaksi pembelian.Layanan Islami

BSI Mobile juga dilengkapi dengan layanan islami. Layanan islami ini berisikan Juz Amma, Asmaul Husna, Kalkulator Qurban. Fitur ini di peruntukkan untuk nasabah agar lebih mudah dalam membaca Al-Qur'an.

5. Berbagi Ziswaf

Salah satu fitur unggulan dari BSI Mobile ini adalah Berbagi ZISWAF. Dimana nasabah akan sangat dimudah dalam bersedekah hanya dengan melalui BSI Mobile.

6. Emas<sup>89</sup>

---

<sup>88</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

<sup>89</sup> Brosur Bank Syariah Indonesia



Emas merupakan layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian, penjualan, transfer, dan tarik fisik emas, serta gadai emas. Dengan ketentuan gadai emas minimal 16 karat dalam jangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang dan nominal pembiayaan sebesar Rp 500.000,- s/d Rp 250.000.000,-.

7. Tarik tunai

Selain fitur transfer antar bank, sesama bank dan juga QRIS. Terdapat juga fitur tarik tunai. Tarik tunai ini bisa dilakukan melalui BSI Mobile dengan mengunjungi ATM terdekat ataupun melalui Indomaret. Jadi fitur ini sangat mempermudah nasabah apabila di daerah sekitar jauh dari ATM BSI.

8. Buka Rekening<sup>90</sup>

Apabila masyarakat ingin membuka rekening di Bank Syariah Indoneisa, cukup dengan menggunakan aplikasi BSI Mobile sudah dapat membuka rekening. Namun, aktivasi pembukaan rekening tetap harus datang ke kantor terdekat Bank Syariah Indonesia.

9. Transaksi jadwal

Transaksi jadwal ini merupakan jadwal transaksi apa saja yang sudah dilakukan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Sehingga, nasabah dapat mengetahui jumlah pengeluaran dan pemasukkan.

10. *Live Chat* Aisyah

*Live chat* aisyah adalah Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia, dimana layanan ini hampir sama dengan layanan informasi. Nasabah dapat mengetahui informasi rekening, promo, dan lain sebagainya melalui *live chat* aisyah.

---

<sup>90</sup> Bank Syariah Indonesia." <https://www.bankbsi.co.id/>. Diakses pada 16 Apr. 2022.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Analisis Penerapan Sistem Digital Pada Bank Syariah Indonesia**

Dalam melakukan kegiatan operasional perbankan, Bank Syariah Indonesia memanfaatkan teknologi agar dapat menciptakan sesuatu yang dapat mengubah perekonomian Indonesia agar lebih maju dan lebih modern sesuai dengan zaman dan eranya.<sup>91</sup> Oleh sebab itu, perbankan menciptakan sistem digitalnya agar mempermudah pekerjaan manusia dalam melakukan kegiatan ekonomi dan perbankan.

System digital pada saat ini, sangat berperan penting dalam aktifitas sehari-hari dalam dunia perbankan. Dengan adanya system digital pada bank syariah ini, sangat membantu nasabah untuk melakukan transaksi dan juga untuk mengetahui jumlah tabungan tanpa harus ke bank.

Sistem digital tidak hanya berbasis pada handphone dan juga komputer, namun mesin ATM juga merupakan sistem digital pada bank dan lain sebagainya. Hal inilah yang membuat satu lembaga keuangan bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Sistem digital ini membuka peluang baru bagi Bank Syariah Indonesia untuk mendapatkan kepercayaan nasabah. Serta, keuntungan dari penerapan sistem digital ini mengurangi terjadinya risiko human error dan juga risiko operasional. Peluncuran system digital ini, juga untuk menggaet nasabah baru seperti kaum milenial, dimana kaum milenial menyukai sesuatu yang serba instan, mudah, terjangkau, murah dan tentunya cepat. Disamping itu, system digital ini juga membuat nasabah loyal terhadap bank.

Menurut manajemen bank syariah bahwa setelah menerapkan

---

<sup>91</sup> Aan Ansori. 2017. "Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah". IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. *Jurnal BanqueSyar'i* Vol. 3 No. 1.113-142

system digital ini, menyebutkan transaksi nasabah di bank syariah Indonesia mengalami peningkatan. Persaingan antar bank dalam hal pelayanan semakin ketat membuat bank syariah Indonesia harus lebih meningkatkan layanan yang sudah ada yaitu dengan menerapkan system digital sebagai salah satu upayanya.

Layanan perbankan semakin dimudahkan dengan adanya system digital pada perbankan. Serta penggunaan Internet saat ini di Indonesia sudah tinggi. Hal ini didukung Bank Syariah Indonesia untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang lebih berinovasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi. Penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia juga sudah sesuai dengan target yang ditentukan. Sehingga nasabah sudah dapat melakukan transaksi sistem digital pada Bank Syariah Indonesia secara mandiri atau *self service*, atau tidak perlu melakukan pelayanan *face to face* ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat cukup dengan sentuhan jari. Hanya membutuhkan ponsel pintar dan internet untuk mendapat layanan Bank Syariah Indonesia.

Layanan digital perbankan syariah dapat meningkatkan kualitas bank syariah di mata masyarakat, sehingga diharapkan semakin meningkatkan pasar perbankan syariah. Penerapan system digital di perbankan syariah diperlukan sinergi kerja sama yang baik antara pemerintah, perbankan syariah, masyarakat, serta pihak terkait lainnya.<sup>92</sup>

Dengan bergabungnya antara Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan juga BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia membuat Bank BUMN semakin kuat. Hadirnya penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia berkaca dari apa saja yang sudah diterapkan negara-negara maju seperti Singapura terkait penerapan sistem digital pada

---

<sup>92</sup> Lilis Susilawaty, Nicola Nicola "Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan". *Jurnal Manajemen Maranatha. Universitas Bunda Mulia*. Vol. 19 No. 2, 2020. h. 183-185

perbankan. Penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia ini menjaga kepercayaan atau *trust* daripada nasabahnya, menjaga Bank yang menerapkan sistem syariahnya, dan juga untuk menjaga *market share* dari Bank Syariah Indonesia.

Sistem digital pada Bank Syariah Indonesia tidak hanya menjaga kenyamanan yang dibutuhkan, Bank Syariah Indonesia juga menjaga hubungan antara Bank lain. Bank Syariah Indonesia merupakan bank perantara dan juga bank kepercayaan semua orang. Oleh sebab itu sebagai Bank Syariah kepercayaan masyarakat, Bank Syariah Indonesia harus meningkatkan kualitas keamanannya untuk menjamin keamanan data nasabah.<sup>93</sup> Penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia menjadi sorotan dunia luar terkait dengan perannya. Walaupun sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah, tetap saja akan terus bersaing dengan bank lain dan akan kalah apabila tidak terus mengikuti perkembangan zaman.

Tren dari penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia adalah melayani nasabah dalam ekosistem digital sebesar mungkin (sebagai contohnya Bank Syariah Indonesia bekerja sama dengan *e-commers*) perbankan untuk kebutuhan keuangan pengguna layanan dan juga *lifestyle* nasabah. Di lihat dari operasional Layanan sistem digital Bank Syariah Indonesia dari segi kapital akan sangat membutuhkan dana yang tidak sedikit. Namun dengan adanya sistem digital, hal ini akan sangat mendorong industri perbankan khususnya Bank Syariah Indonesia menjadi bank yang kuat dan mampu bersaing dengan bank lain.

Penyediaan layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan dua cara. Yaitu yang pertama dilakukan secara mandiri oleh Bank Syariah seperti administrasi rekening, pengelolaan uang, otorisasi transaksi, dan lain-lain. Dan hal yang perlu diperhatikan ketika bekerja sama dalam layanan perbankan digital dengan mitra Bank adalah kapabilitas mitra

---

<sup>93</sup>Otoritas Jasa Keuangan."Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum."POJK No13.POJK No 03.2018

bank, kredibilitas mitra, perjanjian kerjasama antar mitra yang memadai, resiko produk mitra, serta mengantongi izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui perkembangan Teknologi.<sup>94</sup>

Pada perubahan besar yang diusung oleh Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah dan juga BNI Syariah membuat beberapa sistem perlu adanya perubahan seperti halnya migrasi rekening yang harus dilakukan oleh nasabah Ex BRI Syariah dan BNI Syariah. Namun Bank Syariah telah melakukan antisipasi untuk mencegah antrian panjang ketika melakukan migrasi rekening, yaitu menciptakan satu produk berbasis sistem yang ada pada mobile banking Bank Syariah Indonesia. Hanya dengan menggunakan ponsel dan dapat dilakukan dimana saja, kapan saja. Namun masih banyak nasabah yang tidak mengetahui dan minimnya pengetahuan tentang hal tersebut, sehingga nasabah lebih memilih untuk datang langsung ke kantor cabang terdekat dan membuat antrian panjang. Dan hal ini tetap dikeluhkan oleh para nasabah.

Dari sistem layanan digital Bank Syariah Indonesia ini, memberikan beberapa kemudahan dalam melakukan transaksi, seperti halnya investasi melalui aplikasi penyedia layanan. Penerapan tersebut dapat memudahkan penggunaannya untuk melakukan transaksi dengan mudahnya. Cukup dijalankan dari rumah, segala transaksi dapat terselesaikan. Tanpa harus repot datang ke kantor cabang dan melakukan transaksi secara manual. Dari penjabaran di atas, dapat di kategorikan sesuai dengan beberapa perumusan masalah. Dalam penelitian ini, diperlukan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber dengan beberapa pertanyaan kepada beberapa masyarakat dengan jumlah 13 pertanyaan seputar Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>94</sup> Otoritas Jasa Keuangan."Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum."POJK No13.POJK No 03.2018

## **B. Hasil Wawancara Kepada Nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BSI Kendal, karyawan BSI Kendal dan orang yang memahami teknologi terkait penerapan system digital pada perbankan yaitu sebagai berikut:

1. Menurut ibu Wiwik salah satu nasabah dibank syariah Indonesia yang mengatakan bahwa :

“Penerapan sistem digital ini berkaitan dengan pelayanan Bank Syariah Indonesia. Secara keseluruhan penerapan sistem digital ini sudah me maksimalkan kualitasnya. Namun untuk penggunaannya, untuk saya pribadi kurang memahami. Karna minim pengalaman.Saya sebagai pengguna BRI Syariah juga merasa kerepotan ketika harus melakukan migrasi rekening. Saya harus datang lebih pagi agar tidak mengantri saat melakukan migrasi rekening”<sup>95</sup>

Menurut Ibu Wiwik migrasi rekening membuat beberapa kendala baginya. Pelayanan migrasi rekening yang tidak sebentar dan juga harus antri menjadi masalah yang serius bagi Bank Syariah Indonesia.Penerapan sistem digital sendiri bagi orang yang sudah ber umur di atas 40 tahun dirasa kurang efektif. Mengingat para orang tua jarang yang menggunakan handphone untuk berkomunikasi. Serta kurangnya pengetahuan dalam menggunakan sistem digital perbankan juga mempengaruhi penggunaannya. Selain itu, terkadang informasi yang disampaikan kepada nasabah kurang diberikan secara mendetail.Kegiatan operasional Bank Syariah Indonesia tidak dapat dilakukan oleh nasabah apabila nasabah belum melakukan migrasi rekening. Hal ini membuat beberapa nasabah merasa kecewa lantaran rekeningnya seperti beku, dan tidak dapat di gunakan.

2. Pendapat Sdri Faza ilfa Hana Selaku nasabah ex BRI Syariah yang sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia. Dalam penerapan sistem digital

---

<sup>95</sup> Wawancara dengan Ibu Wiwik Suryaningsih. Pedagang kelontong. Pada 24 Desember 2021

yang ada pada Bank Syariah Indonesia ini, menurut pendapat saudari Faza penerapan sistem digital berperan penting dalam kehidupan sehari-hari mengatakan bahwa:

“Menurut saya cukup ribet, karena saya harus datang ke kantor cabang, lalu saya tidak dapat melakukan transaksi sebelum migrasi rekening, dan setelah migrasi pun harus menunggu beberapa menit untuk kemudian dapat melakukan transaksi lagi, tetapi dengan adanya sistem digital ini Bank Syariah Indonesia lebih efisien dalam waktu dan juga dalam pelayanannya juga lebih baik. Penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ini sudah sesuai karena menghemat waktu, serta lebih efisien dan modern menurut saya”<sup>96</sup>

Terkait dengan migrasi rekening yang dilakukan pada nasabah ex Bank BNI Syariah dan BRI Syariah, beberapa nasabah mengeluhkan hal ini. Inilah yang menjadi pengkhawatiran para nasabah. Adanya sistem digital yang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia, para nasabah tidak menghabiskan waktu berlebih untuk melakukan transaksi. Sehingga para pengguna sistem digital Bank Syariah Indonesia dapat menggunakan waktunya untuk kegiatan lain.

3. Pendapat saudari Jihan Islamiati yang berprofesi sebagai buruh pabrik dan nasabah ex BRISyariah. Dalam penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia ini merupakan sistem yang dapat diakses secara 24 jam yang memiliki beberapa fitur serta memiliki keunggulannya masing-masing.

“Penerapan sistem digital yang ada di Bank Syariah Indonesia menurut saya sudah sangat bagus. Mengingat banyaknya nasabah yang percaya. Banyak layanan dari Bank Syariah Indonesia yang dapat memudahkan nasabahnya dan menjamin keamanannya. Pada saat itu, saya sudah melakukan migrasi rekening dan tidak menemukan kendala karena saya melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia karena saya seorang pekerja, namun saya cukup heran oleh sistem Bank Syariah Indonesia

---

<sup>96</sup> Wawancara dengan Saudari Faza Ilfa Hana. Nasabah ex BRISyariah. 28 Desember 2021

lantaran kenapa tidak membuat auto migrasi saja. Jika seperti ini cukup merepotkannasabah.”<sup>97</sup>

Sistem digital Bank Syariah Indonesia merupakan sistem digital yang relatif mudah di gunakan di kalangan masyarakat. Pasalnya terdapat pengertian-pengertian setiap fitur dan produk yang ada di Bank Syariah Indonesia. Itu memudahkan nasabah mengetahui fitur apa dan produk apa yang akan digunakan nantinya. Migrasi rekening yang diberlakukan oleh Bank Syariah Indonesia untuk nasabah ex BRI Syariah, dan BNI Syariah cukup membuat masyarakat merasa cemas. Namun ada nasabah pula yang merasa baik-baik saja tentang migrasi rekening ini lantaran sudah paham dengan sistem digital yang diberlakukan oleh Bank Syariah Indonesia.

4. Pendapat saudari Catur Setiarini selaku salah satu guru di pesantren ternama dan juga nasabah di Bank Syariah Indonesia.

“Penerapan sistem digital di era sekarang dalam perbankan adalah hal wajar, walaupun tidak menerapkan sistem digital akan sangat kerepotan untuk Bank Syariah Indonesia. Mengingat nasabah Bank Syariah Indonesia juga sudah banyak sekali. Sebenarnya untuk proses migrasinya itu tidak lama, hanyasaja antrinya sangat panjang. Itu sih yang bikin lama. Tapi gapapa yang penting rekening saya bisa digunakan.”<sup>98</sup>

Sistem digital pada Bank Syariah Indonesia membantu meringankan pekerjaan karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia, dan juga membantu meringankan pekerjaan para pengguna atau nasabah Bank Syariah Indonesia dalam bertransaksi. Dalam penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia bagi nasabah ex BRI Syariah dan BNI Syariah harus melakukan migrasi rekening, hal ini bertujuan untuk lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi kedepannya. Dan juga meningkatkan sektor perbankan syariah. Dalam hal ini, Bank Syariah Indonesia perlu meningkatkan kualitas pelayanannya dan juga menambah kecepatan akses internet agar tidak terjadi jaringan trouble.

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan Saudari Jihan Islamiati. Buruh Pabrik . Pada 29 Desember 2021

<sup>98</sup> Wawancara dengan Saudari Catur Setiarini. Guru di salah satu pondok pesantren. Pada 16 Desember 2021



5. Pendapat selanjutnya adalah Indra Darmawan selaku programmer website sekaligus juga menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah dan sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia.<sup>99</sup>

“alhamdulillah dengan adanya digitalisasi bank dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia, saya merasa terbantuan dengan banyaknya transaksi – transaksi pembayaran secara online untuk pengelolaan pelanggan saya, namun selaku pemerhati IT saya sedikit khawatir tentang keamanan sistem IT yang berjalan pada Bank tersebut, meskipun pihak bank telah menjamin tentang keamanan data. Kekawatiran saya muncul karena banyak di media – media yang memberikan informasi terkait kerentanan sistem perbankan yang ada di Indonesia, selain itu masalah yang beberapa saya hadapi adalah kualitas jaringan internet yang berhubungan langsung dengan layanan digital yang saya pakai yakni mobile banking, jadi ketika saya didaerah yang minim sinyal dan saat yang bersamaan saya memerlukan transaksi pembayaran dengan segera, aplikasi mobile banking merespon lambat dan seringkali saya mendapatkan notifikasi transaksi gagal ”

6. Pendapat selanjutnya adalah Septiana Widi Astuti. Selaku pemilik online shop dan juga Nasabah Mandiri Syariah yang sudah menjadi Bank Syariah Indonesia.

“Saya tidak melakukan migrasi rekening, karena saya dari Bank Mandiri Syariah. Namun saat ini kan Bank Syariah Indonesia belum ada ATM untuk setor tunai dan saya harus datang langsung ke kantor cabang dan harus mengantri bersama dengan nasabah yang bermigrasi. Hal ini membuat saya kesal karena harusnya setor tunai cepat malah terhambat karena antrian yang panjang dari nasabah yang harus bermigrasi. Dalam penerapan sistem digital perbankan saat ini sudah sangat efektif mengingat pelayanan sistem digital Bank Syariah Indonesia dapat melakukan

---

<sup>99</sup> Indra Darmawan selaku programmer website dan menjadi nasabah Bank Mandiri Syariah dan sekarang menjadi Bank Syariah Indonesia Pada 28 April 2022

pembayaran digital dan juga melakukan transaksi dalam kondisi apapun.”<sup>100</sup>

Perubahan yang dibawa oleh Bank Syariah Indonesia menimbulkan kecemasan sendiri bagi para nasabah Bank Syariah Indonesia. Mengingat para nasabah ex BRI Syariah, BNI Syariah harus bermigrasi ke Bank Syariah Indonesia, apabila nasabah tidak bermigrasi ke Bank Syariah Indonesia maka nasabah ex BRI Syariah, dan BNI Syariah tidak dapat melakukan transaksi melalui Bank tersebut. Hal ini menimbulkan kekecewaan beberapa nasabah.

Dalam penggunaan sistem digital Bank Syariah Indonesia, yang semula sistem dijalankan secara manual oleh tangan manusia, sekarang sudah berkembang dan jauh lebih efisien dari sebelumnya. Berbagai macam transaksi dapat dijalankan hanya dengan menggunakan sistem digital. Hal ini yang perlu di sorot oleh pihak bank, karena sistem yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia ini berkaitan langsung dengan kinerja dan juga nasabah.

Beberapa nasabah menjelaskan bahwa belum cukup memahami tentang cara migrasi rekening melalui sistem digital yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia. Oleh sebab itu, perlunya pengembangan pengetahuan oleh Bank Syariah Indonesia.

7. Pendapat Sinta Faradea selaku *customer service* perwakilan dari BSI Kendal mengenai penerapan sistem digital mengatakan bahwa:<sup>101</sup>

“Menurut saya sebagai *customer service* dari BSI Kendal dengan adanya penerapan sistem digital sangatlah penting bagi dunia perbankan. setiap nasabah disediakan fasilitas mobile banking sms banking internet banking untuk mempermudah pengaksesan disaat pandemi seperti ini. Untuk dari pihak bank sendiri nasabah BSI diwajibkan mempunyai mobile banking. Tercatat ada kurang lebih 200 nasabah sampai saat ini yang menggunakan mobile banking. Ada tiga alasan utama mengapa kita

---

<sup>100</sup> Wawancara dengan Saudari Sepriana Widi Astuti. Owner online shop. Pada 28 April 2022

<sup>101</sup> Wawancara dengan Sinta Faradea Customer Service BSI Kendal. 6 juli 2022.

perlu membiasakan memakai layanan *mobile banking* saat ini: Nyaman dan mudah untuk digunakan, Praktis dalam mengelola layanan keuangan,Keamanan yang terjamin.”

“Di tengah situasi pandemi seperti sekarang ini, aktivitas melalui layanan *mobile banking* sendiri mengalami peningkatan yang signifikan. Menjadikan solusi bagi banyak orang untuk melakukan aktivitas keuangan tanpa perlu melakukan aktivitas sosial yang berlebihan.Namun ada beberapa nasabah di usia 40tahun keatas yang kesulitan menggunakan *mobile banking* karna kurangnya pemahaman tentang teknologi, tetapi semampu kami untuk menjelaskan sedetail mungkin. Untuk BSI sendiri ini kan baru terbentuk 1 februari 2021 nah sehingga nasabah banyak juga yang mengalami kesulitan saat melakukan migrasi dari rekening bank syariah sebelumnya. Untuk masalah keamanan system sudah terjamin kami melakukan pengawasan yang ketat terhadap kasus kasus penipuan mengatas namakan bank syariah Indonesia.”<sup>102</sup>

8. Sedangkan pendapat lain juga disampaikan IT dari Telkom Kendal bernama Fuad Hanif Muktafa yang sudah bekerja selama 7 tahun pendapat mengenai sebuah teknologi system digital mengatakan bahwa:

“Menurut saya, Perkembangan teknologi memang menjadi hal yang sudah tidak asing lagi jauh lebih pesat dari tahun tahun sebelumnya.Penerapan teknologi seperti LAN, WAN, GlobalNet, Intranet, Internet, Ekstranet, semakin hari semakin membudaya di masyarakat. Perusahaan pun sudah tidak terikat pada batasan fisik lagi, terutama yang berhubungan dengan akuntansi dan keuangan seperti didunia perbankan.Itu semua tentu memberikan kemudahan pengguna. Namun disamping memberikan kemudahan sebuah system pun banyak memunculkan kejahatan *cyber crime* di Indonesia merupakan fenomena seperti pencurian kartu kredit, *hacking* terhadap berbagai situs, penyadapan transmisi data orang lain seperti email dan lain lain.Untuk

---

<sup>102</sup> Wawancara dengan Sinta Faradea Customer Service BSI Kendal.6 juli 2022.

menangani kejahatan *cyber crime* itu perusahaan perlu pengamanan terhadap system dan penanggulangan global bertujuan untuk mencegah adanya perusakan bagian dalam sistem karena dimasuki oleh pemakai yang tidak diinginkan”<sup>103</sup>

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, penerapan dalam Bank Syariah Indonesia sangat diperlukan, berkaitan dengan kehidupan sehari-hari. Namun hal ini tentunya memakan biaya yang sangat banyak untuk Bank Syariah Indonesia untuk menciptakan layanan sistem berbasis digital dan juga menerapkannya. Akan tetapi hal itu tidak masalah bagi Bank Syariah Indonesia mengingat hal ini terkait dengan pelayanan yang maksimal untuk nasabah dan untuk mencapai kepuasan nasabah.

### **C. Hasil Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada nasabah, maka diperoleh pembahasan sebagai berikut :

1. Bank digital merupakan otomatisasi dari layanan bank tradisional. Bank digital memungkinkan nasabah untuk mengakses produk dan layanan bank melalui platform online atau elektronik, seperti smartphone. Pada bank digital, semua operasional dan layanan bank dilakukan secara online, sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank secara langsung.
2. Bank digital juga memungkinkan semua operasional dan layanan tersedia 24/7 melalui smartphone, komputer, atau perangkat smart device lainnya. Layanan yang dapat diakses melalui bank digital itu, di antaranya, administrasi pembukaan dan penutupan rekening, pengelolaan keuangan, otorisasi transaksi, pelayanan produk keuangan lainnya, seperti tabungan, deposito, dan transaksi e-commerce.
3. Selain itu, menurut Otoritas Jasa Keuangan atau OJK, layanan bank digital dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah dengan lebih cepat, mudah, dan sesuai

---

<sup>103</sup> Wawancara dengan Fuad Hanif Muktafa IT Telkom Kendal pada 15 September 2022.

kebutuhan (user experience), serta dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah dengan memperhatikan aspek keamanan. Maka dari itu, OJK telah mengatur pelayanan bank digital dalam POJK Nomor 12/POJK.03/2018 demi keamanan data dan perlindungan terhadap nasabah.

Berkembangnya layanan bank digital tentunya menimbulkan kelebihan dan kekurangan yang dirasakan oleh nasabah dan juga pelaku bisnisnya. Di antara kelebihan dari bank digital adalah sebagai berikut.

1. Akses. Dengan tersedianya akses ke akun bank dari desktop maupun ponsel, nasabah tidak terikat pada jam kerja bank untuk mengelola keuangannya.
2. Tarif yang lebih baik dan biaya yang lebih rendah. Layanan bank yang dapat diakses secara digital membuat nasabah tidak terikat dengan bank lokal di daerahnya. Nasabah lebih mudah memilih bank mana yang terbaik untuk kebutuhannya.
3. Fitur yang lengkap. Bank digital memiliki fitur yang lebih lengkap dan mudah diakses, seperti fitur untuk membeli kripto, emas, atau berinvestasi di pasar saham langsung dari aplikasi bank digital.

Namun, dengan kelebihannya itu, bank digital juga memiliki kekurangan yang menjadi tantangan bagi nasabah. Di antara kekurangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Downtime. Bank digital sangat bergantung pada server, sehingga sangat mungkin terjadinya down, seperti karena ada update aplikasi atau gangguan lainnya. Jika itu terjadi, nasabah tidak punya bank cabang yang dapat dikunjungi.
2. Keamanan. Dalam dunia digital selalu ada risiko keamanan, seperti kemungkinan akun yang diretas. Namun penyedia layanan bank digital selalu meningkatkan *cybersecurity* demi keamanan nasabahnya, seperti menggunakan *multi-factor authentication*.
3. Keterlambatan atau kegagalan saat transaksi yang disebabkan oleh gangguan sinyal dari provider

4. Kurangnya literasi digital pada nasabah menjadi sebuah masalah, ketika pada saat yang bersamaan nasabah mendapatkan notifikasi palsu yang bukan dari pihak bank, sehingga timbul pencurian data melalui gawai nasabah

Kelemahan – kelemahan yang ada pada sistem digital perbankan harus segera diselesaikan, Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.12/2018 menyebutkan bahwa sebuah layanan perbankan digital merupakan sebuah terobosan yang berupa layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan guna memenuhi hak orang banyak berupa pelayanan yang maksimal dengan memperhatikan aspek keamanan dan mengedepankan kemandirian kinerja yang dilakukan oleh nasabah.

Dalam hal ini menegaskan bahwa seorang nasabah mempunyai hak istimewa dan berhak mengoptimalkan fungsi dari nilai guna yang diberikan oleh layanan perbankan syariah berupa sistem digital yang telah dikelola dengan baik.

Alasan utama yang menjadi dasar perbankan syariah melakukan perombakan sistem manual ke sistem digital, sehingga timbul adanya sebuah transformasi digital sistem terbaru adalah muncul sebuah disrupsi yang mana menggambarkan proses perusahaan yang lebih kecil dengan sumber daya yang lebih sedikit berhasil menentang dan menciptakan sebuah terobosan sistem baru dan setara dengan perusahaan yang sudah lama.

Dengan adanya disrupsi tersebut yang menimbulkan gangguan dan adanya kompetisi yang terbilang sehingga diharuskan untuk melakukan perubahan dan disesuaikan oleh keadaan yang memungkinkan. Tantangan dalam era transformasi digital berupa sistem digital yang diciptakan oleh perbankan syariah ini tidak hanya memberikan dampak positif tetapi juga semakin instansi atau perusahaan tersebut berani terjun ke dalam bidang teknologi, semakin banyak pula resiko-resiko yang dihadapi.

Salah satu tantangan yang dihadapi oleh digitalisasi perbankan syariah yaitu kurangnya sumber daya manusia untuk melakukan transformasi digital yang nantinya berdampak pada susunan infrastruktur dan gangguan teknologi yang ada pada sistem tersebut.

Seorang nasabah pada umumnya adalah orang awam yang baru berkecimpung dalam era transformasi digital. Sehingga perlu adanya dedikasi tinggi dari pihak perbankan syariah lewat customer ataupun direktur perusahaan untuk memberikan edukasi mengenai sistem transformasi digital tersebut.

Hal itu bisa diwujudkan dengan mengadakan sebuah seminar/pelatihan secara rutin yang dilaksanakan pada suatu tempat baik di masing-masing kantor perbankan syariah secara gratis. Tentunya, dengan adanya langkah tersebut bisa memberikan sebuah cara inovasi baru bagi pihak customer bank dan nasabah guna untuk keberhasilan dalam mewujudkan sistem transformasi digital tersebut.

Hal implikasi dalam stabilitas keuangan dalam digitalisasi ini menggambarkan persaingan yang positif dan meningkat karena timbul pendatang baru dan inovasi baru. Kemudian hal ini yang memberikan pandangan realistis untuk bisa memfasilitasi cara inovasi dan menjaga stabilitas keuangan di saat yang bersamaan.

Secara mayoritas, sistem transformasi digital tersebut memberikan sebuah kemajuan bagi dunia perbankan di Indonesia. Generasi milenial sekarang berpikir bahwa ATM mobile banking, internet banking, SMS banking, dan lain-lain sangat umum, yang menjadi arus utama saat ini.

Dengan hadirnya beberapa inovasi sistem digital tersebut yang serba teknologi membuktikan bahwa kita hidup sekarang berdampingan dengan teknologi. Kita hidup di era Society 5.0 yang mana mengedepankan teknologi sebagai prioritas dan acuan utama yang bisa memberikan gambaran selangkah lebih maju akan nilai digitalisasi.

Regulator atau pihak bank juga perlu sadar akan timbulnya banyaknya potensi berupa risiko baru yang bisa menimbulkan ancaman

bagi sistem digital perbankan syariah. Seperti halnya data privasi nasabah, kunci keamanan berupa password, dan perlindungan konsumen.

Ketiga hal tersebut mewujudkan contoh konkret bahwa dengan kita beralih ke sistem digital harus memberikan kontribusi ekstra dalam menangani gejala sistem tersebut. Sebuah inovasi diperlukan untuk mengatasi adanya permasalahan yang sering ditimbulkan berkaitan dengan dunia digital.

Perlu memberikan sebuah acuan sistem yang lebih memberikan jaminan perlindungan akan hal-hal privasi. Pihak instansi sendiri sebelumnya perlu memberikan sebuah kebijakan yang matang guna meminimalisir dampak yang dirasakan oleh nasabah. Inovasi tersebut berupa pendayagunaan pembentukan sistem keamanan ganda yang bisa ditambahkan pada fitur aplikasi perbankan syariah.

Adaptasi dari hadirnya sebuah terobosan teknologi saat ini berupa sistem digital perbankan syariah merupakan ekosistem yang berubah sangat cepat dan hal ini memberikan dampak positif bagi kemajuan finansial kualitas dunia perbankan khususnya dalam bidang syariah.

Keterlambatan jaringan internet yang tertinggal dan tingginya angka persaingan khususnya dalam bank konvensional yang semakin marak ini merupakan salah satu juga tantangan yang dirasakan perbankan syariah di era digital banking saat ini.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa penerapan system digital sangat penting dalam aktifitas sehari-hari didalam dunia perbankan, dengan adanya system digital pada bank sangat membantu nasabah agar lebih mudah untuk melakukan transaksi. Penerapan system digital pada bank syariah Indonesia dianggap mampu meningkatkan transaksi nasabah dibank syariah Indonesia.

Penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia pada nasabah, relatif sudah secara maksimal diberikan. Pelayanan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia bukan hanya mobile banking, sms banking namun internet banking dan juga ATM termasuk penerapan sistem digital. Namun hal itu setimpal mengingat penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia berkaitan dengan kepuasan nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, segala bentuk sistem digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia haruslah dibuat semudah mungkin untuk digunakan karena akan sangat mempengaruhi kualitas dan juga pelayanan dari Bank Syariah Indonesia.

Bagi nasabah BSI didaerah Kendal sangat bermanfaat karena system digital sangat bagus dan mudah digunakan. Nasabah BSI Kendal memberikan pendapat bahwa: (1) Praktis dan mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Dapat dilakukan kapan dan dimanapun, (4) Bebas tarik tunai.

#### **B. Saran**

Dari penelitian ini, disampaikan saran-saran dalam penelitian sebagai berikut:

##### **1. Bagi Bank Syariah Indonesia**

Bagi Bank Syariah Indonesia dapat lebih meningkatkan sistem digital nya. terutama pada mobile banking BSI. Karena mengingat pada

sistem mobile banking BSI belum ada keamanan gandanya. Dan juga dapat menambah pelayanannya pada mesin ATM Bank Syariah Indonesia. Dan juga untuk migrasi rekeningnya, Bank Syariah Indonesia perlu mengadakan layanan otomatis migrasi, agar nasabah tidak kebingungan dan kerepotan. Untuk kedepannya Bank Syariah Indonesia juga perlu menambah jaringan koneksi internet yang ada, karena sistem pada Bank Syariah Indonesia masih sering ditemukan offline.

## 2. Bagi Nasabah

Bagi nasabah Bank Syariah Indonesia di Kendal sebaiknya tidak semestinya membandingkan lembaga keuangan satu dengan lainnya, karena setiap lembaga keuangan pasti memiliki keunggulan masing-masing dan juga kekurangan masing-masing. Akan tetapi, semua itu penulis kembalikan lagi kepada nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Johan, *Sistem Informasi Manajemen*, Semarang: Karya Abadi Jaya. 2015
- Ansori, Aan. 2017. "Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah". IAIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. *Jurnal BanqueSyar'i* Vol. 3 No. 1.
- Abdurokhim. 2016. "Analisis Komperatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan Antara Bank Syariah dan Bank Konvensional". *Jurnal Syntax orporation*. Vol. 1 No. 1. 41-45
- Arnomo, Sasa Ani. 2016. "Dampak Teknologi Smartphone Dalam Pemanfaatan Serice Bank". *CBIS Journal*. Vol. 2 No 2, ISSN 2337-8794. 137-167
- Azhar, Saifuddin. 2008. "*Metode Penelitian*". Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 5 Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/>
- Besari, M. Sahari. 2008. "*Teknologi di Nusantara: 40 Abad Hambatan Inovasi*". Jakarta: Penerbit Salemba Teknika.
- Browsur Bank Syariah Indonesia
- Chaarani, Hani El. "*Dampak Inovasi Teknologi Terhadap Kinerja Bank*". *Jurnal Internet Banking dan Commerce*. Lebanon: Universitas Arab Beirut, Lebanon
- Damanhuri, Didin S.; Ahmaad Zacky; M. Firdaus; Fachzenil Jannis; Auhadillah Azizy; Eko Listiyanto; P Setia Lenggono. 2019. "*Keterbelakangan Teknologi dan Pembangunan Ekonomi Indonesia*". Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Darmawan, Deni. 2012. "*Pendidikan Teknologi Informasi dan Komunikasi*". Bandung. Remaja PT Rosdakarya.

- A. Maria J dari jurnal Purnamasari, Gusti Ayu Yuliani, dan Dodik Ariyanto. 2016. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Konvensional dan Bank Syariah (2010-2014)” *E-Jurnal Akuntansi*.
- Fatihudin, Didin; Anang Firmansyah. 2019. “*Pemasaran Jasa (strategi, mengikuti kepuasan dan loyalitas pelanggan)*”. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Firmansyah, Fani; Putri Kurnia Widiati. 2016. “Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini”. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*. Vol. 20, No 2. 274-281
- Hartono, Setyo Budi; Jarot Dian Susatyo; Abdul Kholiq. 2016. “*Pengembangan Sistem Informasi Akad Mudharabah Bank Syariah Berbasis DSS dengan Menggunakan Metode AHP*”. *Conomica*. Vol. VII Edisi 1.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. “*Memahami Bisnis Bank Syariah*” Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Masykur Wiratmo, ”Berbagai Teori mengenai perkembangan teknologi” UGM:2016.No.8.Vol 1.53-63.*Jurnal Siasat Bisnis*.h.61
- Indiawati, Ni Putu Rita Arini. 2015. “*kepuasan pengguna e-banking oleh mahasiswa Universitas Pendidikan Ganesha Sebagai Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO), TBK kantor cabang Singaraja.*” Jurusan Pendidikan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja, Indonesia.
- Ishak, Asmai; Zhafiri Luthfi. 2011. “*Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Terhadap Loyalitas: Studi Tentang Peran Mediasi Switching Costs*”. Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Vol 15 No 1
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2013. “*Buku Saku Perbankan Syariah*”.

- Sahabuddin, Romansyah. 2019. “*Manajemen Pemasaran Jasa: Upaya untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada industri perbankan*”. Pustaka Taman Ilmu.
- Sondakh, Conny. 2014. “Kualitas Layanan, citra merek dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah tabungan (studi pada nasabah tabung BNI cabang Manado)”. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol. 3, No 1. 19- 32
- Susilawaty, Lilis, Nicola Nicola. 2020. “Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan”. *Jurnal Manajemen Maranatha*. Universitas Bunda Mulia. Vol. 19 No. 2
- Tafsir Ibnu Kasir. 2015. <http://www.ibnukatsironline.com/2015/05/tafsir-surat-nisa-ayat-58.html>.
- Terjemahan Alquran. Get Arabic or Translation of Alquran
- Tafsir Web. Qs. Ali Imran 159. <https://tafsirweb.com/1291-quran-surat-ali->
- Tutik, Titik Triwulan. 2016. “*Kedudukan Hukum Perbankan Syariah dalam Sistem Perbankan Nasional*”. UIN Sunan Ampel Surabaya. Vol. 7 No 1. 1-27
- Umbaran, Joko. 2012. “*Bank Umum Konvensional dan Syariah*”. Yogyakarta: KTSP
- Undang-undang No. 11 Tahun 2009 Tentang “*Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran Dengan Menggunakan Kartu*”. Pasal 1 (ayat 3,4,5)
- Vivin, Yenni Annor; Budi Wahono. “Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia”. Fakultas Ekonomi Unisma: *e-Jurnal Riset Manajemen prodi Manajemen*.

Vyctoria. 2013. *“Bongkar Rahasia E-banking security dengan tekning hacking dan carding”*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Wawancara dengan Ibu Wiwik Suryaningsih. Pedagang kelontong.

Wawancara dengan Saudari Catur Setiarini. Guru di salah satu pondok pesantren. Wawancara dengan Saudari Faza Ilfa Hana. Nasabah ex BRISyariah.

Wawancara dengan Saudari Jihan Islamiati. Buruh Pabrik. Wawancara dengan Saudari Sepriana Widi Astuti. Owner online shop.

Wawancara dengan Sinta Faradea Customer Service BSI Kendal

Wawancara dengan Fuad Hanif Muktafa Seorang IT Telkom

Wijayanto, Kusuma. 2015. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank”*. Universitas Muhammadiyah Surakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya* Vol. 17. No 1. 38-45

Zamzami, Faiz; Nabella Duta Nusa; Ihda Ariffin Faiz. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi: Penggunaan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press Anggota IKA

## LAMPIRAN

### Lampiran 1

#### WAWANCARA PENELITIAN

Yth.  
Masyarakat Kota Kendal

Di tempat Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada program studi S1 perbankan syariah, dengan ini saya:

Nama : Octavia Lailatul Widyaningrum

NIM :1905036174

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Analisis Penerapan Sistem Digital di Tengah Perubahan Teknologi Pada Bank Syariah Indonesia KC Kota Kendal

Untuk membantu kelancaran berjalannya penelitian, saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat membantu penulis agar bersedia diwawancarai pada penelitian ini. Peran Bapak/Ibu akan sangat membantu dan bermanfaat bagi keberhasilan penelitian ini serta terjaminnya kerahasiaan jawaban Bapak/Ibu.

Atas kesediaan Bapak/Ibu dalam menjawab beberapa pertanyaan pada kuesioner ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Peneliti

Octavia Lailatul Widyaningrum

## Lampiran 2

### Pedoman Wawancara

#### Pertanyaan:

1. Sebelumnya apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?
2. Apakah anda memiliki rekening tabungan di bank syariah?
3. Ada beberapa bank syariah di Indonesia, bank syariah mana yang anda ketahui untuk pertama kalinya?
4. Apakah anda mengetahui perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional?
5. Apa saja yang anda ketahui tentang bank syariah Indonesia?
6. Menurut anda apakah bagi hasil dalam bank syariah Indonesia sudah sesuai dengan syariah Islam?
7. Apakah menurut anda sistem digital pada bank syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar dan baik?
8. Apakah penerapan sistem digital pada bank syariah Indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari?
9. Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada bank syariah Indonesia?
10. Apakah anda akan mengenalkan bank syariah Indonesia kepada orang terdekat anda?
11. Adakah dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia?
12. Apa dampak positif dan negatif dari penerapan sistem digital di Bank Syariah Indonesia?
13. Bagaimana tanggapan anda tentang migrasi rekening yang ada di Bank Syariah Indonesia?



### Lampiran 3

#### Catatan Wawancara

#### Form Catatan Wawancara

Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 24 April 2022

#### Data diri informan 1

Nama	Wiwik Suryaningsih
Jabatan	Pemilik toko kelontong
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan antara Bank Syariah Mandiri, BRISyariah, dan juga BNI Syariah.</li><li>2. Bank Syariah Indonesia tidak menerapkan sistem bunga.</li><li>3. Masih ada beberapa kendala, dalam pelayanannya kadang sistemnya offline, maka saya harus menunggu sistem kembali online. Dan itu menyita waktu saya.</li><li>4. Sistem Digital pada bank syariah indonesia ini sangatlah menguntungkan untuk saya. Selain menguntungkan, saya bisa menabung juga dengan sistem syariah. Maka dari itu, saya puas dengan sistem bank syariah indonesia dan juga pelayanannya yang berbasis syariah</li><li>5. Penerapan sistem digital ini sangat berdampak, memudahkan kita bertransaksi dan juga mengurangi terjadinya resiko human error. Secara keseluruhan dampaknya positif.</li></ol>	

Form Catatan Wawancara

Hari/Tanggal Wawancara : Rabu, 28 April 2022

Data diri informan 2

Nama	Faza Ilfa Hana
Jabatan	Mahasiswa
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank Syariah Indonesia adalah bank baru gabungan antara Bank Syariah Mandiri, BRISyariah, dan BNI Syariah.</li><li>2. Sesuai dengan namanya Bank Syariah Indonesia, Bank yang tidak menerapkan bunga dalam setiap transaksinya.</li><li>3. Dengan adanya sistem digital ini Bank Syariah Indonesia lebih efisien dalam waktu dan juga dalam pelayanannya juga lebih baik. Penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ini juga sudah sesuai karena menghemat waktu, serta lebih efisien dan modern. Biasanya jika ingin melakukan pembayaran melalui ATM atau supermarket, dan itu kena biaya admin dan juga parkir. Kan nambah biaya lagi. Kalau sekarang sudah dimudahkan.</li><li>4. Sistem digital Bank Syariah Indonesia sangat berpengaruh, karena saya suka berbelanja online, jadi sistem digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia menurut saya berpengaruh jadi lebih meringkas waktu saya. Dan tidak perlu repot-repot jika ingin transfer uang. Cukup melalui Mobile Banking saja.</li><li>5. Dampak dari sistem digital pada Bank Syariah Indonesia sangat tidak berpengaruh. Ya walaupun semua sistem digital yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sudah relatif bagus. Tetapi semua Bank yang ada di Indonesia baik konvensional maupun syariah sudah menggunakan sistem digital. Oleh sebab itu dampak untuk diri saya tidak terlalu banyak. Dan dampak terbesarnya ada pada banyaknya teller yang di rumahkan karna adanya sistem digital ini. Mengingat semua sistem serba online.</li></ol>	

Form Catatan Wawancara

Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 29 April 2022

Data diri informan 3

Nama	Jihan Islmaati
Jabatan	Buruh Pabrik
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank Syariah Indonesia adalah bank baru. Gabungan BRISyariah, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah. Dan baru tahun ini di sah kan oleh Bapak Jokowi.</li><li>2. Penerapan sistem digital yang ada di Bank Syariah Indonesia menurut saya sudah sangat bagus. Mengingat banyaknya nasabah yang percaya. Banyak layanan dari Bank Syariah Indonesia yang dapat memudahkan nasabahnya dan menjamin keamanannya.</li><li>3. Sistem digital di Bank Syariah Indonesia sangat berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari.</li><li>4. Merasa puas dengan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia. Dari tingkat keamanan dana di bank syariah indonesia juga sudah terjamin ke amanannya. Walaupun setiap lembaga keuangan pasti ada risikonya, saya sangat percaya pada bank ini. Terlebih lagi bank ini milik pemerintah.</li><li>5. Dengan adanya sistem digital pada Bank Syariah Indonesia meningkatkan minat masyarakat luas untuk menghimpun dananya di Bank Syariah Indonesia. Tetapi masih banyak pula risiko dari penerapan sistem digital ini dari tingkat keamanannya.</li></ol>	

Form Catatan Wawancara

Hari/Tanggal Wawancara : Jum'at, 30 April 2022

Data diri informan 4

Nama	Catur Setiarini
Jabatan	Guru di salah satu pesantren
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank Syariah Indonesia merupakan Bank Miliki Negara, Bank Baru.</li><li>2. Untuk sistem digital sudah berjalan dengan baik sejauh ini.</li><li>3. Penerapan sistem digital dalam kehidupan sehari-hari sangat mempengaruhi, dalam sehari-hari saya jadi lebih mudah untuk melakukan transaksi. Bahkan untuk membayar listrikpun bisa dari rumah.</li><li>4. merasa puas dengan pelayanan sistem digital Bank Syariah Indonesia. Karena sangat menguntungkan bagi saya untuk menghemat waktu dalam melakukan transaksi yang sekarang sudah memasuki era modern</li><li>5. Dampak dari pelayanan sistem digital Bank Syariah Indonesia untuk saya pribadi berpengaruh, namun tidak sepenuhnya berpengaruh, karena sistem digital pada bank tidak hanya ada di Bank Syariah Indonesia. Pasalnya seluruh Bank di Indonesia sudah menerapkan sistem digital. Selain dampak untuk nasabah, tentunya penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia ini mempermudah pekerjaan karyawan juga.</li></ol>	

Form Catatan Wawancara

Hari/Tanggal Wawancara : Rabu, 28 April 2021

Data diri informan 5

Nama	Septiana Widi Astuti
Jabatan	Owner Online Shop
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Bank Syariah Indonesia adalah Bank Milik BUMN dan juga termasuk Bank Syariah Baru</li><li>2. Penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia belum sesuai dengan yang dipromosikan Masih ada beberapa kendala seperti jaringan yang masih sering offline.</li><li>3. Penerapan Sistem digital di Bank Syariah Indonesia hampir sama dengan pelayanan digital bank lain.</li><li>4. Saya merasa sedikit puas, ada beberapa sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ini masih kurang dalam operasionalnya. Seperti masih sedikit lemot padahal signal bagus. Dan juga ada beberapa sistem pada bank syariah indonesia yang sering offline.</li><li>5. Dampaknya sangat berpengaruh sekali untuk sehari-hari. Karena saya selaku pengguna mobile banking juga merasa teringankan dalam melakukan transaksi. Apalagi mengingat saya juga memiliki online shop. Jadi sangat mempermudah saya untuk transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang terdekat.</li></ol>	

## Lampiran 4

### Transkrip Wawancara Penelitian

Informan 1

Nama : Wiwik Suryaningsih

Pewawancara : Sebelumnya apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?

Narasumber : Ya tahu

Pewawancara : Apakah anda memiliki rekening tabungan di bank syariah?

Narasumber : Ada

Pewawancara : Ada beberapa bank syariah di Indonesia, bank syariah mana yang anda ketahui untuk pertama kalinya?

Narasumber : Sekitar 3-5 Bank Syariah

Pewawancara : Apakah anda mengetahui perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional?

Narasumber : Tentu saja tahu. Yang jelas Bank Syariah tidak menerapkan sistem bunga.

Pewawancara : Apa saja yang anda ketahui tentang bank syariah indonesia?

Narasumber : Bank Baru gabungan antara Bank Syariah Mandiri, BRISyariah dan juga BNI Syariah.

Pewawancara : Menurut anda apakah bagi hasil dalam bank syariah indonesia sudah sesuai dengan syariah islam?

Narasumber : Menurut saya Sudah.

Pewawancara : Apakah menurut anda sistem digital pada bank syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar dan baik?

Narasumber : Masih ada beberapa kendala, dalam pelayanannya kadang sistemnya offline, maka saya harus menunggu sistem kembali online. Dan itu menyita waktu saya.

Pewawancara : Apakah penerapan sistem digital pada bank syariah indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari?

Narasumber : Ada beberapa yang sangat berpengaruh. Namun ada pula yang biasa saja. Sama seperti sistem digital bank pada umumnya.

Pewawancara : Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada bank syariah indonesia?

Narasumber : Ya, Sistem Digital pada bank syariah indonesia ini sangatlah menguntungkan untuk saya. Selain menguntungkan, saya bisa menabung juga dengan sistem syariah. Maka dari itu, saya puas dengan sistem bank syariah indonesia dan juga pelayanannya yang berbasis syariah

Pewawancara : Apakah anda akan mengenalkan bank syariah indonesia kepada orang terdekat anda?

Narasumber : Tentu saja. Malah semakin baik jika kita menggunakan jasa atau brand lokal milik negara.

Pewawancara : Adakah dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Sangat berdampak ya penerapan sistem digital ini, memudahkan kita bertransaksi dan juga mengurangi terjadinya resiko human error. Secara keseluruhan dampaknya positif.

Pewawancara : Apa dampak Positif dan Negatif penerapan sistem digital di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Dampak Positifnya yang jelas semakin mudah dalam melakukan berbagai transaksi. Untuk dampak negatifnya mungkin dari segi keamanan. Yaitu rentan pencurian data.

Pewawancara : Bagaimana tanggapan anda tentang migrasi rekening yang ada di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Saya sebagai pengguna BRI Syariah juga merasa kerepotan ketika harus melakukan migrasi rekening. Saya harus datang lebih pagi agar tidak mengantri saat melakukan migrasi rekening



## Transkrip Wawancara Penelitian

Informan 2

Nama : Faza Ilfa Hana

Pewawancara : Sebelumnya apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?

Narasumber : Ya, saya sangat mengetahui

Pewawancara : Apakah anda memiliki rekening tabungan di bank syariah?

Narasumber : Ya, Saya memiliki rekening di Bank Syariah, Ex BRISyariah

Pewawancara : Ada beberapa bank syariah di Indonesia, bank syariah mana yang anda ketahui untuk pertama kalinya?

Narasumber : Kurang lebih ada 17 Bank Syariah. Termasuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah

Pewawancara : Apakah anda mengetahui perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional?

Narasumber : Sedikit saya mengetahui perbedaannya. Yang paling menonjol adalah sistem yang digunakan bukan bunga tetapi bagi hasil.

Pewawancara : Apa saja yang anda ketahui tentang bank syariah indonesia?

Narasumber : Pada Bank Syariah Indonesia adalah bank baru gabungan antara Bank Syariah Mandiri, BRISyariah, dan BNI Syariah.

Pewawancara : Menurut anda apakah bagi hasil dalam bank syariah indonesia sudah sesuai dengan syariah islam?

Narasumber : Ya sudah sesuai. Sesuai dengan namanya Bank Syariah Indonesia, Bank yang tidak menerapkan bunga dalam setiap transaksinya.

Pewawancara :Apakah menurut anda sistem digital pada bank syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar dan baik?

Narasumber : Ya, menurut saya dengan adanya sistem digital ini Bank Syariah Indonesia lebih efisien dalam waktu dan juga dalam pelayanannya juga lebih baik. Penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ini juga sudah sesuai karena menghemat waktu, serta lebih efisien dan modern menurut saya

Pewawancara :Apakah penerapan sistem digital pada bank syariah indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari?

Narasumber : Ya sangat berpengaruh, karena saya suka berbelanja online, jadi sistem digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia menurut saya berpengaruh jadi lebih meringkas waktu saya. Dan tidak perlu repot-repot jika ingin transfer uang. Cukup melalui Mobile Banking saja.

Pewawancara : Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada bank syariah indonesia?

Narasumber : Saya merasa puas dengan adanya pelayanan sistem berbasis digital ini. Selain mempermudah saya dalam bertransaksi, sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ini juga sudah sangat mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern. Biasanya jika ingin melakukan pembayaran melalui ATM atau supermarket, dan itu kena biaya admin dan juga parkir. Kan nambah biaya lagi. Kalau sekarang sudah dimudahkan.

Pewawancara : Apakah anda akan mengenalkan bank syariah indonesia kepada orang terdekat anda?

Narasumber : Tentu saya akan mengenalkan Bank Syariah Indonesia kepada orang terdekat saya. Akan sangat mempermudah pekerjaan saya dan menghemat biaya apabila kita menjadi satu nasabah di Bank Syariah Indonesia.

Pewawancara : Adakah dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Menurut saya sangat tidak berpengaruh. Ya walaupun semua sistem digital yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia sudah relatif bagus. Tetapi semua Bank yang ada di Indonesia baik konvensional maupun syariah sudah menggunakan sistem digital. Oleh sebab itu dampak untuk diri saya tidak terlalu banyak. Dan dampak terbesarnya ada pada banyaknya teller yang di rumahkan karna adanya sistem digital ini. Mengingat semua sistem serba online.

Pewawancara : Apa dampak Positif dan Negatif penerapan sistem digital di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Dampak positifnya untuk saat ini sangat memudahkan saya. Apalagi saat ini sedang maraknya virus corona. Dengan layanan Sistem Digital Bank Syariah Indonesia saat ini mengurangi interaksi secara langsung dengan oranglain dan mengurangi jumlah pasien covid. Dan untuk dampak negatifnya untuk saya menjadi lebih sedikit boros. Karena semua transaksi bisa dilakukan melalui layanan sistem digital Bank Syariah Indonesia. Bisa melakukan pembayaran e-commers melalui Mobile Banking nya Bank Syariah Indonesia. Dan lain-lain

Pewawancara : Bagaimana tanggapan anda tentang migrasi rekening yang ada di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Menurut saya cukup ribet, karena saya harus datang ke kantor cabang, lalu saya tidak dapat melakukan transaksi sebelum migrasi, dan setelah migrasi pun harus menunggu beberapa menit untuk kemudian dapat melakukan transaksi lagi.

## Transkrip Wawancara Penelitian

Informan 3

Nama : Jihan Islamiati

Pewawancara : Sebelumnya apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?

Narasumber : Ya, saya mengetahui.

Pewawancara : Apakah anda memiliki rekening tabungan di bank syariah?

Narasumber : Ya, saya memiliki.

Pewawancara : Ada beberapa bank syariah di Indonesia, bank syariah mana yang anda ketahui untuk pertama kalinya?

Narasumber : Lumayan banyak saya tahu Bank Syariah. Apalagi bank milik pemerintah.

Pewawancara : Apakah anda mengetahui perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional?

Narasumber : Ya saya sangat mengetahui perbedaannya. Perbedaan yang terlihat adalah sistem bagi hasil dan bunga.

Pewawancara : Apa saja yang anda ketahui tentang bank syariah indonesia?

Narasumber : Yang saya ketahui Bank Syariah Indonesia adalah bank baru. Gabungan BRISyariah, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah. Dan baru tahun ini di sah kan oleh Bapak Jokowi.

Pewawancara : Menurut anda apakah bagi hasil dalam bank syariah indonesia sudah sesuai dengan syariah islam?

Narasumber : Sudah.

Pewawancara : Apakah menurut anda sistem digital pada bank syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar dan baik?

Narasumber : Ya, Penerapan sistem digital yang ada di Bank Syariah Indonesia menurut saya sudah sangat bagus. Mengingat banyaknya nasabah yang percaya. Banyak layanan dari Bank Syariah Indonesia yang dapat memudahkan nasabahnya dan menjamin keamanannya

Pewawancara :Apakah penerapan sistem digital pada bank syariah indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari?

Narasumber : Ya, sangat berpengaruh.

Pewawancara : Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada bank syariah indonesia?

Narasumber : Saya puas dengan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia. Dari tingkat keamanan dana di bank syariah indonesia juga sudah terjamin ke amanannya. Walaupun setiap lembaga keuangan pasti ada risikonya, saya sangat percaya pada bank ini. Terlebih lagi bank ini milik pemerintah.

Pewawancara : Apakah anda akan mengenalkan bank syariah indonesia kepada orang terdekat anda?

Narasumber : Tentu. Saya akan mengenalkan kepada orangtua khususnya dan juga saudara.

Pewawancara : Adakah dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Ya, Dengan adanya sistem digital pada Bank Syariah Indonesia meningkatkan minat masyarakat luas untuk menghimpun dananya di Bank Syariah Indonesia. Tetapi masih banyak pula risiko dari penerapan sistem digital ini dari tingkat keamanannya.

Pewawancara : Apa dampak Positif dan Negatif penerapan sistem digital di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Dampak negatif untuk nasabah apabila tingkat keamanan yang kurang maka akan beresiko akan mengalami pencurian data. Jika terjadi kehilangan Hp, resiko untuk pencurian data besar. Namun suatu perusahaan apalagi Bank Syariah Indonesia yang pada dasarnya Bank milik negara pastinya sudah melalui berbagai seleksi untuk dapat melakukan operasional sistem digitalnya. Untuk dampak positifnya, menurut saya segala transaksi dapat dilakukan dengan mudah hanya cukup dengan bantuan internet dan handphone dalam bertransaksi.

Pewawancara : Bagaimana tanggapan anda tentang migrasi rekening yang ada di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Pada saat itu, saya sudah melakukan migrasi rekening dan tidak menemukan kendala karena saya melalui Mobile Banking Bank Syariah Indonesia karena saya seorang pekerja, namun saya cukup heran oleh sistem Bank Syariah Indonesia lantaran kenapa tidak membuat auto migrasi saja. Jika seperti ini cukup merepotkan nasabah.

## Transkrip Wawancara Penelitian

Informan 4

Nama : Catur Setiarini

Pewawancara : Sebelumnya apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?

Narasumber : Ya saya tahu.

Pewawancara : Apakah anda memiliki rekening tabungan di bank syariah?

Narasumber : Ya saya memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia.

Pewawancara : Ada beberapa bank syariah di Indonesia, bank syariah mana yang anda ketahui untuk pertama kalinya?

Narasumber : Ada banyak.

Pewawancara : Apakah anda mengetahui perbedaan antara bank syariah dengan bank konvensional?

Narasumber : Ya jelas saya tahu.

Pewawancara : Apa saja yang anda ketahui tentang bank syariah indonesia?

Narasumber : Bank Miliki Negara, Bank Baru.

Pewawancara : Menurut anda apakah bagi hasil dalam bank syariah indonesia sudah sesuai dengan syariah islam?

Narasumber : Sudah

Pewawancara : Apakah menurut anda sistem digital pada bank syariah Indonesia sudah beroperasi dengan lancar dan baik?

Narasumber : Untuk sistem digital sudah berjalan dengan baik sejauh ini.

Pewawancara : Apakah penerapan sistem digital pada bank syariah indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari?

Narasumber : Mempengaruhi, dalam sehari-hari saya jadi lebih mudah untuk melakukan transaksi. Bahkan untuk membayar listrikpun bisa dari rumah.

Pewawancara : Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadap kepuasan anda kepada bank syariah indonesia?

Narasumber : Ya, saya merasa puas dengan pelayanan sistem digital Bank Syariah Indonesia. Karena sangat menguntungkan bagi saya untuk menghemat waktu dalam melakukan transaksi yang sekarang sudah memasuki era modern

Pewawancara : Apakah anda akan mengenalkan bank syariah indonesia kepada orang terdekat anda?

Narasumber : Ya tentu, karena saya sebagai muslim ingin mengajak orang untuk mengaitkan segala sesuatunya yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari sesuai dengan syariah. Termasuk menabung di Bank Syariah.

Pewawancara : Adakah dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Dampak dari pelayanan sistem digital Bank Syariah Indonesia untuk saya pribadi berpengaruh, namun tidak sepenuhnya berpengaruh, karena sistem digital pada bank tidak hanya ada di Bank Syariah Indonesia. Pasalnya seluruh Bank di Indonesia sudah menerapkan sistem digital. Selain dampak untuk nasabah, tentunya penerapan sistem digital Bank Syariah Indonesia ini mempermudah pekerjaan karyawan juga.

Pewawancara : Apa dampak Positif dan Negatif penerapan sistem digital di Bank Syariah Indonesia?



Narasumber : Dampak positifnya memudahkan dalam melakukan transaksi perbankan. Memudahkan juga jika ingin topup ovo, gopay, dan saldo lainnya. Kalau dampak negatifnya saya kurang mengetahui.

Pewawancara : Bagaimana tanggapan anda tentang migrasi rekening yang ada di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Sebenarnya untuk proses migrasinya itu tidak lama, hanya saja antrinya sangat panjang. Itu sih yang bikin lama. Tapi gapapa yang penting rekening saya bisa digunakan.

## Transkrip Wawancara Penelitian

Informan 5

Nama : Septiana Widi Astuti

Pewawancara : Sebelumnya apakah anda mengetahui apa itu bank syariah?  
Narasumber : Ya saya tahu

Pewawancara : Apakah anda memiliki rekening tabungan di bank syariah?

Narasumber : Iya saya memiliki rekening di Bank Syariah

Pewawancara : Ada beberapa bank syariah di Indonesia, bank syariah manayang anda ketahui untuk pertama kalinya?

Narasumber : Ada beberapa saya mengetahui. Bank muamalat dan jugaBRISyariah

Pewawancara : Apakah anda mengetahui perbedaan antara bank syariah denganbank konvensional?

Narasumber :Ya saya sangat mengetahui perbedaanya.

Pewawancara : Apa saja yang anda ketahui tentang bank syariah indonesia?

Narasumber : Setahu saya, Bank Syariah Indonesia adalah Bank Milik BUMNdan juga termasuk Bank Syariah Baru

Pewawancara :Menurut anda apakah bagi hasil dalam bank syariah indonesia sudah sesuai dengan syariah islam?

Narasumber : Setahu saya sudah sesuai.

Pewawancara :Apakah menurut anda sistem digital pada bank syariah Indonesiasudah beroperasi dengan lancar dan baik?

Narasumber : Belum Masih ada beberapa kendala seperti jaringan yang masih sering offline.

Pewawancara :Apakah penerapan sistem digital pada bank syariah indonesia mempengaruhi anda dalam kehidupan sehari-hari?

Narasumber :Tidak, karena pelayanan Sistem digital di Bank Syariah Indonesia hampir sama dengan pelayanan digital bank lain.

Pewawancara :Apakah pelayanan sistem digital ini berpengaruh terhadapkepuasan anda kepada bank syariah indonesia?

Narasumber : Ya, Menurut saya setuju-setuju saja dan saya merasa sedikit puas, ada beberapa sistem digital pada Bank Syariah Indonesia ini masih kurang dalam operasionalnya. Seperti masih sedikit lemot padahal signal bagus. Dan juga ada beberapa sistem pada bank syariah indonesia yang sering offline.

Pewawancara : Apakah anda akan mengenalkan bank syariah indonesia kepada orang terdekat anda?

Narasumber : Iya pasti.

Pewawancara : Adakah dampak bagi anda dalam penerapan sistem digital pada Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Ada, Dampaknya sangat berpengaruh sekali untuk sehari-hari. Karena saya selaku pengguna mobile banking juga merasa teringankan dalam melakukan transaksi. Apalagi

mengingat saya juga memiliki online shop. Jadi sangat mempermudah saya untuk transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang terdekat.

Pewawancara : Apa dampak Positif dan Negatif di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Dampak positifnya mengurangi alat pembayaran tunai, mengurangi pencetakan uang dan juga mengurangi pemalsuan uang. Dampak negatifnya terjadinya gagal sistem.

Pewawancara : Bagaimana tanggapan anda tentang migrasi rekening yang ada di Bank Syariah Indonesia?

Narasumber : Saya tidak melakukan migrasi rekening, karena saya dari Bank Mandiri Syariah. Namun saat ini kan Bank Syariah Indonesia belum ada ATM untuk setor tunai dan saya harus datang langsung ke kantor cabang dan harus mengantri bersama dengan nasabah yang bermigrasi. Hal ini membuat saya kesal karena harusnya setor tunai cepat malah terhambat karena antrian yang panjang dari nasabah yang harus bermigrasi.

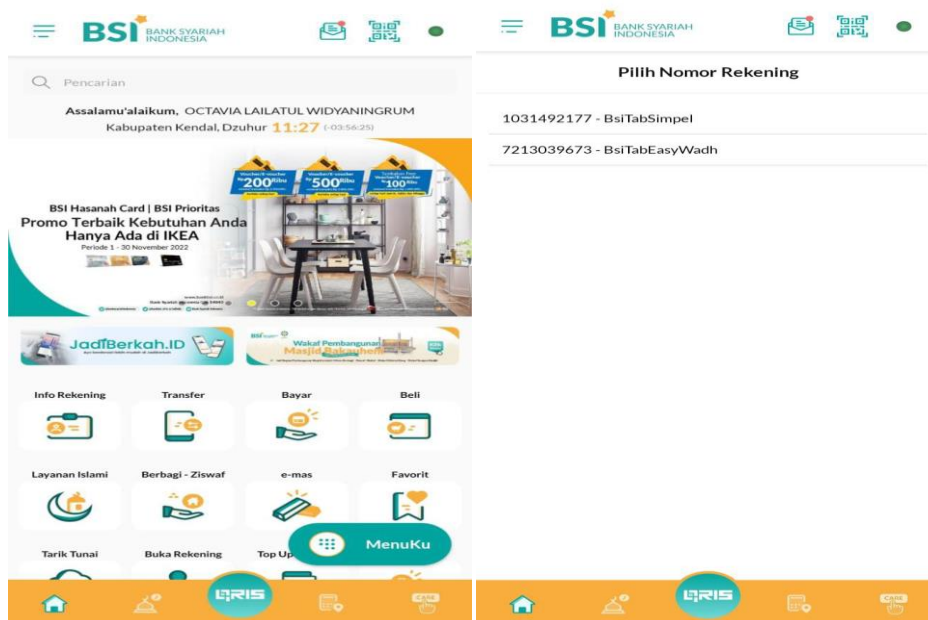
## Lampiran 5

### Dokumentasi Wawancara



## Lampiran 6

### Tampilan BSI Mobile Banking



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Data Pribadi

Nama Lengkap : Octavia Lailatul Widyaningrum  
TTL : Kendal, 8 oktober 1998  
Umur : 24 Tahun  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status : Belum menikah  
Alamat : Ds.Purwokerto 3/3 Kec.Brangsong Kab.Kendal  
Telp : 083838107188  
Alamat E-mail : [Octaviawidya8@gmail.com](mailto:Octaviawidya8@gmail.com)

### B. Pendidikan

#### Pendidikan Formal

2001-2003 : TK Tarbiyatul Athfal 02 Purwokerto  
2003-2010 : SD N 1 Purwokerto  
2010-2013 : MTs N Brangsong Kendal  
2013-2016 : SMK N 4 Kendal  
2016-2019 : D3 Perbankan Syari'ah UIN Walisongo Semarang

### C. Pengalaman Kerja

1. Magangdi KSPPSBerkah Mitra Hasanah Genuk Semarang (1 bulan).
2. Admin Counter "Waroeng Kuota" tahun 2018-2022

Semarang, 5 November 2022

Sayyangbersangkutan,



**Octavia Lailatul Widyaningrum**