

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN  
DIGITAL PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC. RANTAUPRAPAT**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**Dinda Friskila Rambe**

**NIM. 21 401 00021**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN  
DIGITAL PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC. RANTAU PRAPAT**



**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**Dinda Friskila Rambe**

**NIM. 21 401 00021**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

**PERSEPSI NASABAH TERHADAP LAYANAN  
DIGITAL PT. BANK SYARIAH INDONESIA  
KC. RANTAUPRAPAT**



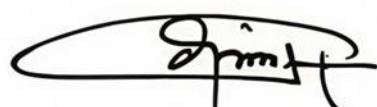
*Diajukan sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**Dinda Friskila Rambe**

**NIM. 21 401 00021**

**PEMBIMBING I**



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.  
NIP. 197808182009011015**

**PEMBIMBING II**



**Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I M.H  
NIP. 1988121320190310009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY  
PADANGSIDIMPUAN  
2025**

Hal: Skripsi  
An. Dinda Friskila Rambe

Padangsidimpuan, 12 Juni 2025  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad  
Addary Padangsidimpuan  
Di-Padangsidimpuan

*Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Dinda Friskila Rambe** yang berjudul "**Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank syariah Indonesia KC. Rantauprapat**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut dapat menjalani sidang munaqosyah untuk mempertanggung jawabkan skripsi ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapan terima kasih.

*Wassalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh*

**PEMBIMBING I**



**Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.**  
**NIP. 197808182009011015**

**PEMBIMBING II**



**Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I M.H**  
**NIP. 1988121320190310009**

## **SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI**

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Friskila Rambe  
NIM : 21 401 00021  
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank syariah Indonesia KC.Rantauprapat

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2023.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 3 tahun 2023 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 12 Juni 2025  
Saya yang Menyatakan,



**Dinda Friskila Rambe**  
**NIM. 21 401 00021**

## TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

---

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dinda Friskila Rambe  
NIM : 21 401 00021  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-ekslusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **“Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank syariah Indonesia KC. Rantauprapat”**.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidimpuan  
Pada tanggal : 12 Juni 2025  
Yang menyatakan,



Dinda Friskila Rambe  
NIM. 21 401 00021



**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**Nama** : Dinda Friskila Rambe  
**NIM** : 2140100021  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam  
**Judul Skripsi** : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank syariah Indonesia KC. Rantauprapat

Ketua

Dr. Sarmiana Batubara, M. A  
NIDN. 2127038601

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIDN. 2020077902

Anggota

Dr. Sarmiana Batubara, M. A  
NIDN. 2127038601

Dr. Purnama Hidayah Harahap, M. H  
NIDN. 2013128802

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Rabu/ 18 Juni 2025  
**Pukul** : 08.15 WIB s/d Selesai  
**Hasil/Nilai** : Lulus/ 75,5 (B)  
**Indeks Predikat Kumulatif** : 3,65  
**Predikat** : Pujiwan

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., MM  
NIDN. 2020077902

H. Ali Hardana, M. Si  
NIDN. 2013018301



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Silitang, Padangsidimpuan 22733  
Telepon. (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

---

### PENGESAHAN

Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank syariah Indonesia  
KC. Rantauprapat  
Nama : Dinda Friskila Rambe  
Nim : 21 401 00021

Telah dapat diterima untuk memenuhi  
syarat dalam memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah



## **ABSTRAK**

**Nama : Dinda Friskila Rambe**

**NIM : 2140100021**

**Judul Skripsi : Persepsi Nasabah terhadap Layanan Digital PT. Bank Syariah Indonesia KC. Rantauprapat**

Fenomena rendahnya pemanfaatan layanan digital di kalangan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat menjadi latar belakang penelitian ini, meskipun teknologi digital terus berkembang pesat dan aplikasi seperti BSI Mobile telah tersedia sebagai solusi transaksi perbankan modern. Banyak nasabah masih lebih memilih datang langsung ke kantor cabang dibandingkan menggunakan layanan digital, yang menunjukkan adanya persoalan dalam persepsi nasabah terhadap kemudahan, keamanan, dan kepuasan layanan digital tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam terhadap 15 orang nasabah yang dipilih secara purposive. Data dianalisis melalui tahapan reduksi data, kategorisasi, dan interpretasi naratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah berusia muda yang memiliki literasi digital tinggi cenderung merasa nyaman dan puas dengan layanan digital, sementara nasabah berusia lanjut atau yang kurang akrab dengan teknologi merasa ragu, bingung, dan tidak percaya diri dalam menggunakannya

**Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Layanan Digital, Perbankan Syariah.**

## ***ABSTRACT***

**Name** : *Dinda Friskila Rambe*  
**Student ID Number** : *2140100021*  
**Thesis Title** :*Customers' Perceptions of Digital Services at PT. Bank Syariah Indonesia KC. Rantauprapat*

*The phenomenon of low utilization of digital banking services among customers of PT Bank Syariah Indonesia at the Rantau Prapat Branch Office serves as the background of this study, despite the rapid advancement of digital technology and the availability of applications such as BSI Mobile as modern banking transaction solutions. Many customers still prefer to visit the branch office directly rather than using digital services, indicating a perception issue regarding the convenience, security, and satisfaction of using digital platforms. This study employs a descriptive qualitative approach, using in-depth interviews with 15 purposively selected customers. The data were analyzed through data reduction, categorization, and narrative interpretation. The findings reveal that younger customers with higher digital literacy tend to feel comfortable and satisfied with digital services, while older customers or those unfamiliar with technology often feel hesitant, confused, and lack confidence in using the application..*

***Keywords:*** *Customer Perception, Digital Services, Islamic Banking.*

## الملخص

الاسم: ديندا فريسيكلا رامبي

رقم الجامعي: ٢١٤٠١٠٠٢١

عنوان البحث: تصوّر العملاء تجاه الخدمات الرقمية في بنك الشريعة الإندونيسي فرع رانتاو بربابات

تُؤكّد ظاهرة انخفاض استخدام الخدمات الرقمية بين عملاء بنك الشريعة الإندونيسي فرع رانتاو بربابات خلفيًّا لهذه الدراسة، على الرغم من التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية وتوفُّر تطبيق بنك الشريعة الإندونيسي موبايل كحل حديث للمعاملات المصرفية. لا يزال العديد من العملاء يفضلون الذهاب مباشرةً إلى الفرع بدلاً من استخدام الخدمات الرقمية، مما يشير إلى وجود مشكلات في تصوّر العملاء تجاه سهولة، وأمان، ورضا استخدام هذه الخدمات المستخدمة في هذه الدراسة منهًجاً وصفيًّا نوعيًّا مع تقنية جمع البيانات من خلال مقابلات معمقة مع ١٥ عميلاً تم اختيارهم بطريقة قصدية. تم تحليل البيانات عبر مراحل تقليل البيانات، التصنيف، والتفسير السردي. وتشير نتائج الدراسة إلى أن العملاء من الفئة العمرية الشابة الذين يتمتعون بمستوى عاليٍ من الثقافة الرقمية يميلون إلى الشعور بالراحة والرضا تجاه الخدمات الرقمية، بينما يشعر العملاء الأكبر سنًا أو الذين ليسوا على دراية بالتكنولوجيا بالحيرة، والشك، وانعدام الثقة بالنفس عند استخدامها.

الكلمات المفتاحية: تصوّر العملاء، الخدمات الرقمية، المصرفية الإسلامية.

## KATA PENGANTAR



*Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh*

*Alhamdulillāh*, puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, suri teladan umat yang telah membawa manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya kebenaran, serta kepada keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi ini berjudul “Persepsi Nasabah terhadap Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat”, disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidimpuan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa keterbatasan ilmu dan pengalaman menjadi tantangan tersendiri. Namun berkat bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak, peneliti dapat menyelesaiannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, peneliti menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr.H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag, Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary serta bapak Prof. Dr. Erawadi, M .Ag., Wakil Rektor

Bidang Akademik dan Kelembagaan, Bapak Dr. Anhar, M.A., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap. S.Hi, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, Bapak Dr Abdul Nasser Hasibuan,S.E.,M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Serta Ibu Dra.Hj Replita, M.Si., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A., Selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Serta Bapak Ibu Dosen, staf dan seluruh Civitas Akademik di Lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary.
4. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si., selaku Pembimbing I, dan Bapak Dr. Purnama Hidayat Harahap S.H.I., M.Si., selaku Pembimbing II, peneliti sampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya atas kesediaan, waktu, perhatian, serta bimbingan yang begitu berharga selama proses penyusunan skripsi ini. Arahan dan motivasi yang diberikan menjadi penopang semangat peneliti hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas setiap kebaikan, ketulusan, dan ilmu yang telah diberikan dengan pahala yang berlipat ganda.

5. Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.S., M. Hum, kepala UPT Pusat Perpustakaan dan para pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku yang peneliti butuhkan dalam penyelesaikan skripsi ini. Serta segenap Bapak dan Ibu Dosen, Pegawai dan Civitas Akademik di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary yang dengan ikhlas.
6. Teristimewa dan penuh rasa hormat, peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta, Makmur Edisa Rambe, dan Ibunda tersayang, Ida Royani Saragih. Dalam peluh dan doa kalianlah peneliti tumbuh dan belajar tentang arti kesabaran, ketulusan, dan cinta tanpa syarat. Keduanya adalah lentera dalam gelap, pelita yang menuntun langkah peneliti kala lelah dan putus asa menghadang. Tak terhitung berapa banyak pengorbanan yang telah Ayah dan Ibu berikan baik dari segi moril, materil, maupun spiritual demi melihat anakmu menggapai gelar ini. Tak ada balasan yang setimpal selain doa yang terus terpanjat agar Allah SWT mencerahkan keberkahan, kesehatan, dan umur panjang kepada Ayah dan Ibu. Semoga kelak, setiap tetes peluh dan linang air mata perjuangan kalian menjadi saksi di hadapan-Nya, dan berbuah manis dalam bentuk tempat terindah di surga-Nya: Surga Firdaus.
7. Ucapan terima kasih yang tulus peneliti sampaikan kepada saudara-saudari tercinta Novi Amelia Rambe, Reza Iskandar Rambe, Wina Anggraini Rambe,

Gilang Ramadhan Rambe, serta kesayangan saya Elzan, Alfi, dan Zayn.

Terima kasih atas dukungan, candaan yang menguatkan, dan kehadiran yang selalu menenangkan.

8. Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik Devita Sari Siregar, Dwi adila, Fadilla Harahap, Dian sahpitri serta seluruh teman-teman PS 1, atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang tak ternilai selama perjalanan ini. Kalian bagian dari cerita indah dalam perjuangan ini.
9. Ucapan terima kasih juga peneliti sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terutama pihak BSI KC. Rantauprapat yang telah banyak membantu sejak awal hingga selesaiya penelitian ini.
10. Dan terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri, karena telah kuat menghadapi semua proses ini. Terima kasih telah tetap berusaha, meskipun udak selalu mudah. Saya tahu, tidak sedikit air mata dan rasa lelah yang harus dilalui. Tapi saya tetap bertahan dan terus melangkah. Saya bangga pada diri saya sendiri yang tidak menyerah, bahkan saat semuanya terasa berat. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik ke depannya.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang diberikan dengan ganjaran yang jauh lebih baik. Akhirnya, peneliti mengucapkan syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT. Berkat rahmat dan karunia-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Harapan peneliti, semoga karya ini bermanfaat bagi pembaca maupun peneliti sendiri

*Wassalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh*

Dibuat di : Padangsidimpuan  
Pada tanggal : 12 Juni 2025  
Yang menyatakan,



**Dinda Frsikila Rambe**  
**NIM. 21 401 00021**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Konsonan

Pedoman konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf arab dan translitasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kh dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	e (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	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

ڽ	Lam	L	El
ڻ	Mim	M	Em
ڻ	Nun	N	En
ڻ	Wau	W	We
ڻ	Ha	H	Haw
ڻ	Hamza	..’..	Apostrof
ڙ	Ya	Y	Ye

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab sama seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	A	A
	Kasrah	I	I
ڻ	Dommah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
/ .....ڙ	fathah dan ya	Ai	a dan i
/ ڦ ڻ ..... .....	fathah dan wau	Au	a dan u

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
....ጀ́ ..ጀ..ጀ́ ..ጀ	<i>fathah dan alif atau ya</i>	ጀ	a dan garis atas
...ጀ..ጀ́ ..ጀ	<i>Kasrah dan ya</i>	ጀ	i dan garis di bawah
....ጀ	<i>dommah dan wau</i>	ጀ	u dan garis di atas

## C. Ta Marbuta

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

### 1. *Ta marbutah hidup*

*Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.

### 2. *Ta marbutah mati*

*Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat suku transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

## D. *Syaddah (Tsaydid)*

*Syaddah* atau tasyid yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda tasyid. Dalam transliterasi

ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

#### **E. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ՚ ڏ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

##### 1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

##### 2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

#### **F. Hamzah**

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

#### **G. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang

sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

#### **H. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

#### **I. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian takterpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu kerensmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

## DAFTAR ISI

**HALAMAN JUDUL****HALAMAN PENGESAHAN****SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING****SURAT PERNYATAAN MENGURUS SKRIPSI SENDIRI****HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI****BERITA ACARA MUNAQASAH****HALAMAN PENGESAHAN DEKAN**

ABSTRAK..... i

KATA PENGANTAR ..... iv

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN ..... ix

DAFTAR ISI..... xiv

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

A.Latar Belakang Masalah ..... 1

B.Batasan Masalah ..... 7

C.Batasan Istilah..... 8

D.Rumusan Masalah ..... 9

E.Tujuan Penelitian ..... 10

F.Kegunaan Penelitian ..... 10

G.Sistematika Pembahasan..... 11

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 13**

A.Landasan Teori ..... 13

1.Persepsi..... 13

2.Nasabah ..... 17

3.Pelayanan Digital ..... 19

B.Penelitian Terdahulu ..... 25

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 30**

A.Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 30

B.Jenis Penelitian ..... 30

C.Subjek Penelitian ..... 31

D.Sumber Data ..... 33

E.Teknik Pengumpulan Data..... 34

F.Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data ..... 35

G.Teknik Pengecekan Data ..... 37

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
A.Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B.Hasil Penelitian .....	46
C.Pembahasan Hasil Penelitian .....	76
D.Keterbatasan penelitian .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
A.Kesimpulan.....	81
B.Saran .....	82

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Table III.1 Data Informan Pengguna Layanan Digital.....	30
Tabel III.2 Data Informan non Pengguna Layanan Digital.....	31
Tabel IV.1 Reduksi Data.....	45

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Teknologi digital kini terus berkembang dan menjadi tren dimana komputer, laptop, jam tangan digital, telepon genggam, internet dan jejaring sosial menjadi semakin populer. Era digital sekarang menjadi bagian dari kehidupan masyarakat karena daya tarik kemudahan, kenyamanan yang ditawarkannya, terutama bagi generasi muda, hal ini berpotensi mengubah cara hidup masyarakat secara mendasar di masa depan.

Pada saat pembukaan acara IndonesiaX 8th Quarterly Conference di Grha Sabha Pramana UGM Rektor UGM, Prof. Ir. Panut Mulyono, M.Eng., D.Eng., mengatakan Kita kini telah memasuki era ekonomi digital dan hukum syariah perbankan harus beradaptasi. Pemanfaatan teknologi finansial merupakan hal yang harus dihadapi dan tidak bisa dihindari. Jika perbankan syariah tidak berkembang maka akan tertinggal jauh<sup>1</sup>.

Selain itu sejalan dengan kemajuan sektor perbankan, bank konvensional dan bank syariah bersaing secara ketat untuk menarik minat masyarakat dalam memilih layanan bank masing-masing. Dalam Persaingan banyak aspek yang perlu diperhatikan salah satunya adalah kemajuan teknologi digital yang mampu menarik minat para nasabah untuk bergabung

---

<sup>1</sup>,Universitas Gaja Mada, “ *Perbankan Syariah Harus Meningkatkan Layanan Berbasis Teknologi*”<https://ugm.ac.id/id/berita/16455-perbankan-syariah-harus-meningkatkan-layanan-berbasis-teknologi>. (Diakses 15 Mei 2024, Pukul 20.00 WIB)/.

pada bank syariah tersebut, dengan cara mengembangkan teknologi digital nya<sup>2</sup>.

Bank Syariah Indonesia termasuk salah satu lembaga keuangan syariah yang memahami betapa teknologi sangat mendukung kinerja perbankan. Layanan digital telah tersedia untuk sepenuhnya menjawab kebutuhan transaksional pelanggan sebagai respons terhadap produktivitas dan keuntungan bagi pengguna layanan. Segala layanan keuangan telah disediakan untuk nasabah dan diharapkan banyak nasabah yang mendapatkan bantuan dari layanan tersebut. Menurut Accenture, bank-bank di Indonesia memiliki resiko kehilangan 30% dengan keseluruhan total nasabahnya jika tidak segera mengoptimalkan teknologi secara maksimal<sup>3</sup>.

Tujuan dari proses digitalisasi ini adalah untuk memperoleh tingkat kepuasan nasabah di sektor jasa keuangan. Kepuasan nasabah penting bagi industri karena membantu memastikan nasabah tidak beralih ke layanan perbankan lain. Pertumbuhan teknologi menggunakan aplikasi berfungsi sebagai penghubung dengan konsumen. Situasi ini, mendorong lahirnya aplikasi bisnis berbasis digital. Masyarakat cenderung memilih layanan internet karena selain bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, juga dapat langsung digunakan untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank.

---

<sup>2</sup> Yosa Anggraini, “*Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0*” (Curup, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023) hlm 4,

<sup>3</sup>Asti Marlina and Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank,” *Inovator* 7, no. 1 (October 29, 2018): hlm 14–34, <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.

Di antara beberapa layanan digital yang tersedia adalah *e-banking* yang merupakan salah satu bentuk layanan perbankan yang terus dikembangkan sebagai bentuk inovasi. *E-banking* menjadi salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, serta melakukan berbagai transaksi perbankan melalui jaringan internet melainkan bagian dari layanan tambahan yang melengkapi sistem bank itu sendiri bukan merupakan bank yang hanya menyediakan layanan perbankan melalui internet<sup>4</sup>.

Bank BSI menawarkan layanan aplikasi berbentuk teknologi dengan nama BSI Mobile<sup>5</sup>. BSI *Mobile* merupakan salah satu dari berbagai layanan mobile banking yang banyak digunakan di penjuru Indonesia. Layanan ini sudah memiliki lebih dari 10 juta pelanggan yang telah menginstalnya di Google play store. Dengan adanya BSI mobile banyak nasabah terbantu karena memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi di rumah tanpa harus ke kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat.

Fasilitas layanan *e-banking* yang diberikan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam menjalankan berbagai transaksi dan kebutuhan keuangan lainnya. Adanya tawaran kemudahan ini diharapakan dapat meningkatkan ketertarik dan kesetiaan nasabah sehingga, lembaga perbankan terus berinovasi dan melakukan pengembangan mengenai

---

<sup>4</sup> Evani Khoirunnisa, “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta” (Salatiga, Institut Agama Negeri Islam Salatiga, 2017), hlm 6,

<sup>5</sup> Niken putri wijayanti, “Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z Di Kota Surakarta)” (Surakarta, universitas islam negeri raden mas said Surakarta,, 2023), hlm 8..

aspek keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam melakukan transaksi melalui *e-banking*. Upaya pengembangan ini juga mengatasi beberapa keluhan umum, seperti antrean panjang di ATM, risiko kesalahan transaksi yang dapat merugikan nasabah, kejahatan seperti pencurian rekening, dan masalah ketersediaan uang tunai ATM yang terkadang tidak mencukupi untuk penarikan.

Persepsi terhadap kemudahan penggunaan layanan *e-banking* menjadi salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh nasabah dalam memanfaatkan jasa perbankan, Namun, banyak nasabah yang masih enggan menggunakan layanan *e-banking* karena menganggap sistemnya cukup rumit dan lebih memilih layanan ATM hanya untuk kebutuhan dasar seperti memeriksa saldo, melakukan transfer, atau membayar tagihan.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh pihak bank adalah memastikan layanan *e-banking* mudah dipahami dan digunakan, sehingga nasabah tidak mengalami masalah saat menggunakannya. Meskipun demikian, pemanfaatan layanan *e-banking* juga berpotensi menimbulkan risiko kejahatan. Misalnya terkait isu keamanan dan kerahasiaan data pribadi maupun informasi keuangan, hal ini sering menjadi pertanyaan bagi nasabah sebelum memanfaatkan layanan *e-banking*. Oleh karena itu, layanan *e-banking* yang dapat menjamin perlindungan dan meyakinkan nasabah mengenai keamanan data akan lebih mudah mendapatkan

kepercayaan dari para penggunanya. Sehingga kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *e-banking* menjadi hal yang sangat pentin<sup>6</sup>.

Pada era 4.0 ini lembaga perbankan dituntut harus terus mengembangkan teknologi digital guna mengambil peluang agar lebih memanjakan nasabah dengan cara mengembangkan teknologi digitalnya<sup>7</sup>. Dengan kemajuan teknologi di era industri 4.0, nasabah tidak perlu lagi bersusah payah dalam melakukan transaksi, karena di mana pun mereka berada, produk dan layanan perbankan dapat diakses dengan mudah dan hal ini juga diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia. Pada Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, berbagai teknologi yang digunakan meliputi mobile banking, internet banking, SMS banking, serta layanan ATM. Layanan tersebut sangat dapat memungkinkan pihak nasabah untuk mengakses produk perbankan tanpa perlu hadir secara langsung ke kantor cabang.

Namun di dalam jurnal Muhammad Badly Azhar yang berjudul Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantau rapat mengungkapkan bahwa:

---

<sup>6</sup> Ainun Nurfadillah, “*Persepsi Nasabah Pada Tabungan Ib Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat Din) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare*” (Parepare, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022), hlm 10,

<sup>7</sup> Yosa Anggraini, “*Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0*” (Curup, Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023),hlm 6.

“Minat nasabah pada penggunaan aplikasi BSI Mobile di Bank BSI KCP Rantau rapat masih tergolong rendah, nasabah belum sepenuhnya dapat menggunakan karena berbagai kendala yang dialami oleh nasabah”.<sup>8</sup>

Pada pra- observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terkait persepsi nasabah terhadap layanan digital di PT. Bank Syariah Indonesia KC Rantaurapat, sangat bertolak belakang dengan harapan yang ada. Hal ini berdasarkan hasil observasi bahwa masih banyak nasabah yang memilih untuk datang langsung ke kantor cabang dan rela menunggu lama hanya untuk melakukan transaksi tarik tunai atau setor tunai melalui teller meskipun layanan digital telah disediakan untuk mempermudah segala transaksi. Berdasarkan studi pendahulu yang peneliti lakukan dengan cara wawancara nasabah yang mengantri di kantor cabang BSI Rantaurapat, peneliti mewawancarai ibu Nur, yang menyampaikan bahwa “Saya beberapa kali mencoba menggunakan ATM, tapi sering kali mesin ATM nya tidak berfungsi dengan baik saya juga mencoba menggunakan BSI mobile tapi saya kesulitan melakukan aktivasi di aplikasinya”.<sup>9</sup>

Berbeda dengan ibu Nur, Pak Rahmat seorang pedagang yang menjadi nasabah BSI mengungkapkan bahwa “Saya takut menggunakan mesin ATM karena jika saya salah menekan akan membuat saya tambah kesulitan

---

<sup>8</sup> Muhammad Vadly Azhar Lubis and Onan Marakali Siregar, “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat” 1, no. 1 (2021) hlm 79.

<sup>9</sup> Nur , Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantau prapat, *wawancara* (Rantau prapat, 20 Desember 2024. Pukul 08.30WIB)

nantinya, lebih baik saya datang langsung ke kantor cabang dan berhadapan langsung dengan petugas dan itu lebih membuat saya merasa aman”.<sup>10</sup>

Namun ibu Reni seorang ibu rumah tangga yang aktif menggunakan teknologi mengatakan bahwa: “Saya sudah memiliki BSI mobile dan saya nyaman karena kemudahan yang di berikan tapi terkadang gangguan sinyal membuat transaksi selalu gagal, jika saya ke kantor cabang saya bisa langsung di bantu oleh petugas dengan cepat tanpa perlu khawatir”.<sup>11</sup>

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti semakin tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital yg disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Rantauprapat dengan lajunya perkembangan teknologi digital, sangat penting untuk menyadari hingga tingkat mana nasabah merasa terpuaskan akan layanan digital yang dimiliki BSI KC Rantauprapat. Oleh karena itu, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank Syariah Indonesia KC. Rantau Prapat”**

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap layanan digital yang disediakan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk

---

<sup>10</sup> Rahmat, , Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantau prapat, *wawancara* (Rantau prapat, 20 Desember 2024. Pukul 08.45WIB)

<sup>11</sup> Reni , Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantau prapat, *wawancara* (Rantau prapat, 20 Desember 2024. Pukul 09.15WIB)

memahami bagaimana persepsi nasabah terhadap kenyamanan, keamanan dan kepuasan saat menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile dan online banking. Temuan awal menunjukkan bahwa meskipun layanan digital telah diperkenalkan, banyak nasabah masih memilih untuk datang langsung ke cabang, hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam mengadopsi teknologi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai persepsi nasabah dalam menggunakan layanan digital di Bank Syariah Indonesia.

### C. Batasan Istilah

Batasan istilah disusun untuk memberikan penjelasan mengenai definisi dan konsep beberapa istilah penting yang terdapat dalam penelitian ini. Penyusunan batasan istilah bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahpahaman antara penulis dengan pembaca. Berdasarkan judul penelitian ini, berikut adalah penjelasan batasan istilah yang dimaksud:

1. Persepsi berasal dari kata *perception* yang berarti kesadaran dalam mengolah rangsangan panca indra ke dalam pola-pola pengalaman tertentu. Kata *perception* sendiri diambil dari bahasa Latin *percipere*, yang berarti menerima atau mengambil. Dalam arti sempit, persepsi dapat dimaknai sebagai penglihatan, sedangkan dalam arti luas adalah

pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau menafsirkan sesuatu<sup>12</sup>.

2. Nasabah adalah pihak yang memanfaatkan layanan atau produk perbankan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Nasabah umumnya dibedakan menjadi dua kategori, yaitu nasabah penyimpan (deposan) dan nasabah debitur (peminjam)<sup>13</sup>.
3. Layanan pada dasarnya adalah rangkaian aktivitas yang bersifat tidak berwujud dan menjadi objek utama transaksi dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan<sup>14</sup>. Layanan digital merupakan bentuk layanan yang disalurkan melalui media digital atau daring, seperti aplikasi mobile, website, maupun platform digital lainnya. Layanan digital ini dapat mencakup berbagai jenis, termasuk layanan perbankan berbasis teknologi.
4. PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Rantauprapat merupakan salah satu unit operasional dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang berlokasi di Rantauprapat, Sumatera Utara.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas dan hasil pengamatan yang telah dilakukan, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dikaji

---

<sup>12</sup> John Burner dan Edi Siregar, *Raja Kamus* (Jakarta: Delapratasa Publishing, 2002), hlm 225.

<sup>13</sup> Soegeng Wahyoedi dan Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, (Yogyakarta: Depublish, 2019), hlm 23.

<sup>14</sup> Lena Ellitan and Lina Anatan, *Manajemen Operasi Dalam Era Baru Manufaktur* (Bandung: Alfabeta, 2007), hlm 133.

dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:: Bagaimana persepsi nasabah terhadap layanan digital PT. Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah merangkai kalimat yang menjelaskan berbagai hal yang diharapkan dapat diperoleh setelah pelaksanaan penelitian. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran dan penjelasan mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital yang disediakan oleh PT Bank Syariah Indonesia, khususnya pada Kantor Cabang (KC) Rantauprapat.

### **F. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Menambah dan memperdalam pengetahuan penulis tentang perspektif nasabah terhadap layanan digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat dan sekaligus sebagai wadah untuk menuangkan semua ilmu yang telah penulis dapatkan dari perkuliahan selama ini.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Dapat memperoleh informasi yang berharga tentang persepsi nasabah terhadap layanannya. Dapat menggunakan informasi tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan digital nya. Dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik lebih banyak nasabah baru. Dapat meningkatkan daya siangnya di era digital.

### 3. Bagi akademisi

Memperoleh informasi baru tentang persepsi nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah. Dapat menggunakan informasi tersebut untuk penelitian lebih lanjut atau pengembangan teori baru.

## G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam penyusunan dan pemahaman terhadap isi penelitian, skripsi ini disusun dalam lima bab yang saling berkaitan satu sama lain. Adapun sistematika pembahasan nya adalah sebagai berikut:

Bab I ini berisi latar belakang masalah yang menguraikan alasan dilakukannya penelitian, berdasarkan fenomena kurangnya pemanfaatan layanan digital oleh sebagian nasabah BSI KC Rantau Prapat. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta definisi operasional istilah yang digunakan agar pembahasan lebih fokus dan terarah.

Bab II ini membahas landasan teori yang relevan dengan topik penelitian, yaitu teori persepsi, teori pelayanan digital perbankan, serta literatur yang berkaitan dengan perilaku nasabah terhadap teknologi digital. Bab ini juga memuat hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, sebagai pembanding sekaligus penguat bahwa penelitian ini memiliki kebaruan dan kontribusi ilmiah.

Bab III ini menjelaskan pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Di dalamnya dibahas pula

lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data (primer dan sekunder), teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara mendalam, teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif, serta teknik keabsahan data melalui triangulasi sumber dan member check.

Bab IV ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dengan 15 nasabah BSI KC Rantauprapat. Data yang telah dikumpulkan dianalisis dan dibahas secara mendalam untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan dilakukan dengan mengaitkan data empiris dengan teori yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya.

Bab V terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang menggambarkan persepsi nasabah terhadap layanan digital BSI, baik dari aspek kemudahan, keamanan, hingga kepuasan. Selain itu, disampaikan pula saran-saran yang ditujukan kepada pihak bank sebagai masukan untuk peningkatan layanan, serta saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian di masa depan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Persepsi**

###### **a. Pengertian Persepsi**

Persepsi (*perception*) merupakan proses seseorang mengatur dan menginterpretasi kesan sensoris mereka untuk memberikan arti bagi lingkungan<sup>1</sup>. Persepsi yang dimiliki seseorang pada dasarnya dapat bersumber dari realitas yang bersifat objektif. Sebagai contoh, apabila seluruh karyawan di suatu perusahaan menganggap lingkungan kerja mereka baik, dengan suasana kerja yang nyaman, pembagian tugas yang menarik, gaji yang layak, tunjangan yang memadai, serta manajemen yang peduli dan bertanggung jawab, maka persepsi tersebut dapat diakui sebagai suatu realitas objektif.

Persepsi sendiri merupakan proses pengamatan yang terbentuk dari komponen kognitif individu. Persepsi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain pengalaman, proses pembelajaran, wawasan, serta tingkat pengetahuan seseorang. *Objek psikologis ini dapat berupa peristiwa, gagasan ide , atau situasi tertentu*<sup>2</sup>.Faktor

---

<sup>1</sup>Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hlm. 173;

<sup>2</sup> Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), hlm 23.

pengalaman, proses pembelajaran, maupun sosialisasi memberikan bentuk dan kerangka terhadap apa yang diamati oleh individu. Pengetahuan serta wawasannya turut memberikan makna pada objek yang diamati oleh psikologi tersebut<sup>3</sup>.

Persepsi merupakan sebuah proses kognitif yang dialami oleh setiap individu, yang meliputi tahap pemilihan, pengorganisasian, penginterpretasian, dan penafsiran terhadap berbagai masukan informasi maupun rangsangan yang diterima melalui indera penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, perasaan, serta penghayatan<sup>4</sup>. Melalui persepsi, kita terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungan sekitar. Secara ringkas, persepsi dapat diartikan sebagai interpretasi yang bersifat unik terhadap suatu keadaan, bukan hanya sekadar pencatatan realitas apa adanya. Proses terbentuknya persepsi melibatkan beberapa tahapan penting<sup>5</sup>:

a) Penerimaan Rangsangan

*Pada tahap ini, individu menerima berbagai rangsangan yang berasal dari objek, situasi, atau peristiwa di sekitarnya. Rangsangan tersebut ditangkap melalui indera, seperti penglihatan, pendengaran, perabaan, maupun penciuman..*

b) Proses Menyeleksi Rangsangan

---

<sup>3</sup> Mar'at, *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), hlm 22.

<sup>4</sup> Walgito, B., *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2014), hlm 120.

<sup>5</sup> Adnan Achiruddin Saleh, *Pengantar Psikologi* (Makassar: Aksara Timur, 2018), hlm 135.

Rangsangan yang ditangkap oleh individu seringkali berjumlah banyak dan beragam jenisnya. Pada tahap ini, rangsangan tersebut akan disaring atau dipilih berdasarkan tingkat ketertarikannya, sehingga hanya rangsangan yang dianggap penting yang akan mendapatkan perhatian lebih.

c) Proses pengorganisasian

Rangsangan yang sudah terpilih kemudian disusun dan diatur ke dalam bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami, sehingga dapat diproses lebih lanjut pada tahap berikutnya.

d) Proses penafsiran

Pada tahap ini, individu melakukan penafsiran terhadap rangsangan yang sudah diorganisasikan untuk memperoleh makna dan informasi yang lebih jelas.

e) Proses pengecekan

Setelah makna atau informasi diperoleh melalui penafsiran, tahap berikutnya adalah pengecekan, yaitu melakukan peninjauan kembali untuk memastikan kebenaran dan ketepatan informasi tersebut.

f) Proses reaksi

Proses ini berkaitan dengan bagaimana individu memberikan tanggapan atau reaksi terhadap informasi yang telah

diinterpretasikan, dikonfirmasi dan diperolehnya.<sup>6</sup>

Berdasarkan teori dan tahapan persepsi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh proses pengamatan dan penginderaan, yang kemudian terhubung dengan proses berpikir sehingga dapat membentuk suatu realitas sesuai dengan harapan individu terhadap objek yang diamati. Seperti firman Allah dalam al-Qur'an surat As-Sajdah ayat 9 yang bunyinya.

ثُمَّ سَوَّلَهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوحِهِ ۖ وَجَعَلَ لَكُمُ الْسَّمْعَ وَالْأَبْصَرَ  
وَالْأَفْوَدَةَ ۚ قَلِيلًا مَا تَشْكُرُونَ

*Artinya: Kemudian Dia menyempurnakannya dan meniupkan roh (ciptaan)-Nya ke dalam (tubuh)nya dan Dia menjadikan pendengaran, penglihatan dan hati bagimu, (tetapi) sedikit sekali dari kamu yang bersyukur.<sup>7</sup>*

Ayat tersebut berkaitan dengan proses penciptaan manusia, di mana Allah menyempurnakan makhluk-Nya dengan meniupkan roh ke dalam jasad, menciptakan telinga untuk mendengar, mata untuk melihat, dan hati untuk merasakan kasih sayang. Semua itu telah Allah anugerahkan sejak manusia berada dalam kandungan ibunya. Nilai yang terkandung dalam ayat ini menunjukkan pentingnya manusia untuk melakukan proses persepsi, yaitu pengamatan secara sadar (penghayatan) terhadap segala sesuatu yang ada dalam dirinya.

---

<sup>6</sup> Muhammad Hamka, *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pengawasan Kerja Dengan Motivasi Berprestasi* (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi, 2016), hlm 81.

<sup>7</sup> Al-Qur'an kemenag (Jakarta: Kemenag RI, 2018), v. Q.S. Sajdah [32]: 9

Persepsi ini menjadi dasar perbandingan sekaligus landasan untuk menerima serta memahami ide-ide baru..

Adapun jenis-jenis persepsi dapat dibedakan sebagai berikut:

- a) persepsi eksternal, yaitu persepsi yang muncul akibat adanya rangsangan yang berasal dari luar diri individu.
- b) persepsi personal, yaitu persepsi yang timbul karena adanya rangsangan yang bersumber dari dalam diri individu, dengan objek pengamatan adalah dirinya sendiri.<sup>8</sup>

Beberapa faktor yang memengaruhi terbentuknya persepsi seseorang antara lain sebagai berikut:

- a) Pendidikan atau pengetahuan,
- b) Kepercayaan
- c) Agama atau religi<sup>9</sup>

## **2. Nasabah**

### **a. Pengertian Nasabah**

Nasabah dapat diartikan sebagai pelanggan (*customer*), yaitu individu maupun badan usaha yang memperoleh manfaat dalam bentuk produk dan layanan dari suatu institusi perbankan. Kegiatan yang dilakukan nasabah dapat meliputi transaksi pembelian, penyimpanan dana, penyewaan fasilitas, maupun pemanfaatan

---

<sup>8</sup> Sunaryo, *Psikologi Untuk Keperawatan*, Cet 1 (Jakarta: EGC Medical, 2016), hlm 97.

<sup>9</sup> Vertizal Riva'i, *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*, Cet 1, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), hlm 359.

berbagai jasa keuangan lainnya layanan<sup>10</sup>. Nasabah juga dianggap sebagai aset atau kekayaan utama perusahaan, karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak memiliki arti. Tidak heran muncul istilah “pelanggan adalah raja”, yang berarti seluruh kebutuhan dan keinginannya perlu dipenuhi dengan baik. Dalam praktiknya, perusahaan dituntut untuk menyesuaikan produk dan layanan dengan kebutuhan nasabah agar produk yang ditawarkan tetap diterima dan diminati di pasar<sup>11</sup>.

Istilah “pelanggan” umumnya digunakan pada jasa non-keuangan seperti sektor manufaktur, supermarket, hotel, dan sejenisnya. Sementara itu, istilah “nasabah” lebih sering dipakai pada lembaga keuangan seperti bank, asuransi, leasing, atau pegadaian. Meski begitu, dari segi pelayanan, keduanya memiliki arti dan tujuan yang sama. Perbedaannya hanya terletak pada konteks dan jenis usahanya saja<sup>12</sup>.

Kesimpulannya, nasabah adalah pihak yang memanfaatkan jasa perbankan. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang menempatkan dana di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan<sup>13</sup>.

---

<sup>10</sup> Mislah Hayati Nasution And Sutisna Sutisna, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking,” *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 1, No. 1 (June 1, 2015):hlm 65,

<sup>11</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hlm 182.

<sup>12</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013),hlm 134.

<sup>13</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI) and Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP), *Memahami Bisnis Bank*, 1st ed. (Jakarta,: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm 295.

### 3. Pelayanan Digital

#### a. Pengertian Pelayanan

Secara umum, pelayanan (customer service) dapat diartikan sebagai setiap aktivitas yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Melalui pelayanan ini, kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat terpenuhi<sup>14</sup>. Layanan dapat berupa produk berwujud yang dihasilkan melalui proses produksi, atau berupa jasa yang ditawarkan kepada pengguna. Kualitas pelayanan sendiri diukur dengan membandingkan antara harapan pengguna layanan dengan realitas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan (*service quality*) terbentuk dari perbandingan dua unsur utama, yaitu persepsi pelanggan terhadap layanan nyata yang diterima (*perceived service*) dan layanan yang diharapkan (*expected service*).

Dengan kata lain, kualitas layanan menunjukkan sejauh mana terdapat kesenjangan antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka peroleh. Adapun kualitas pelayanan bank menggambarkan tingkat keunggulan yang diinginkan nasabah serta upaya pengendalian mutu oleh pihak bank untuk memenuhi harapan tersebut. Jadi, dua faktor utama yang memengaruhi kualitas layanan bank adalah harapan nasabah (*expectation*) dan kinerja bank

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm 120.

yang dirasakan (*perceived performance*)<sup>15</sup>. Pelayanan sangat berkaitan dengan kualitas yang dikelola secara sistematis dan menyeluruh, yang dikenal dengan istilah pelayanan prima. Kepedulian terhadap nasabah, termasuk dalam pengelolaan layanan digital, juga telah berkembang menjadi pola pelayanan yang optimal, yang disebut pelayanan prima (*service excellence*). Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan nilai tambah sehingga mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan.

Pelayanan sangat berkaitan dengan kualitas yang dikelola secara sistematis dan menyeluruh, yang dikenal dengan istilah pelayanan prima. Kepedulian terhadap nasabah, termasuk dalam pengelolaan layanan digital, juga telah berkembang menjadi pola pelayanan yang optimal, yang disebut pelayanan prima (*service excellence*). Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan nilai tambah sehingga mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan<sup>16</sup>. Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *service excellence*, yang secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik atau sangat baik. Disebut demikian karena pelayanan tersebut sesuai dengan standar mutu yang berlaku atau ditetapkan oleh instansi penyedia layanan. Untuk menjaga loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan

---

<sup>15</sup> Astuti Tri, “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah” (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm 14

<sup>16</sup> Hasan Fahmi Kusnandar and Dina Andini, *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital* (Jawa Barat: Widina Media Utama, 2024), hlm 10.

digital, diperlukan penerapan konsep pelayanan prima yang tepat, cepat, dan aman. Adapun konsep pelayanan prima dapat dijelaskan sebagai berikut.

a) *Attitude* (sikap)

Sikap merupakan bentuk kesadaran dalam diri seseorang yang memengaruhi tindakan nyata maupun potensi tindakan dalam interaksi sosial. Dalam konsep pelayanan prima, sikap (*attitude*) berarti memberikan layanan kepada pelanggan dengan menunjukkan perilaku yang sopan, ramah, dan menarik.

b) *Attention* (perhatian)

Perhatian atau attention adalah wujud sikap yang mencerminkan kepedulian dan minat seseorang terhadap sesuatu. Rasa peduli atau minat ini biasanya timbul karena adanya ketertarikan, kebutuhan, atau dorongan hati, serta dapat dipengaruhi oleh situasi yang sedang dihadapi.<sup>17</sup> Dengan kata lain, perhatian (*attention*) dapat diartikan sebagai bentuk kepedulian penuh terhadap nasabah, baik dalam hal memahami kebutuhan dan keinginannya, maupun dalam menanggapi saran dan kritik yang disampaikan.

c) *Action* (tindakan)

Tindakan (*action*) dapat diartikan sebagai perbuatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan menghasilkan suatu hasil. Dalam konteks pelayanan, tindakan merujuk pada berbagai

---

<sup>17</sup> Walgito, B., *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2014) ,hlm 85.

upaya atau langkah nyata yang bertujuan memberikan pelayanan yang layak dan berkualitas. Hal ini dapat terwujud apabila pemberi layanan memiliki sikap melayani (service attitude), memberikan perhatian (attention), serta didukung oleh kemampuan melayani (service ability) dan penampilan pelayanan (service appearance) yang baik.<sup>18</sup>

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam konsep pelayanan prima<sup>19</sup> nasabah merupakan objek utama yang harus direspon dengan sikap positif. Apabila pelayanan terkait dengan layanan digital perbankan, maka konsep pelayanan prima yang tepat diwujudkan melalui tindakan cepat dan tanggap dalam merespon berbagai hambatan atau kendala yang dihadapi nasabah saat bertransaksi menggunakan layanan digital banking. Pelayanan yang cepat dan akurat menjadi kunci untuk menjaga loyalitas nasabah agar tetap bermitra dengan bank.

Faktor yang mendukung terwujudnya pelayanan berkualitas meliputi faktor manusia sebagai pemberi layanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kecepatan, ketepatan, dan keakuratan kerja. Kualitas pelayanan memegang peran penting dalam membantu perusahaan menjalin hubungan baik dengan nasabah.

---

<sup>18</sup> Astuti Tri, “Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah” (Yogyakarta, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016), hlm 35..

<sup>19</sup> Hasan Fahmi Kusnandar and Dina Andini, *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital*, 12.

Prinsip utama dari kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi dan harapan yang diinginkan pelanggan.

Dalam pandangan Islam, pelayanan prima juga mendapat perhatian besar. Islam mengajarkan nilai-nilai yang mencakup seluruh aspek kehidupan, termasuk bagaimana memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain. Sejak dahulu, ajaran Islam telah menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada sesama. Adapun pandangan Islam dalam pelayanan prima adalah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain, Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **b. Digital Banking**

Digital banking atau digitalisasi produk perbankan adalah inovasi layanan baru yang memanfaatkan teknologi digital sebagai sarana untuk menyediakan layanan perbankan bagi nasabah. Penerapan digital banking bertujuan agar akses layanan perbankan menjadi lebih mudah dan efisien bagi nasabah. Pada dasarnya, Internet Banking atau digital banking adalah gabungan dari dua istilah, yaitu *Internet* dan *Banking* (perbankan). Istilah Internet (*Interconnected Network*) merujuk pada sistem jaringan global yang menghubungkan komputer-komputer di seluruh dunia. Koneksi antar

komputer ini menggunakan standar komunikasi yang disebut *Internet Protocol Suite*. (TCP/IP<sup>20</sup>).

Selain itu, digital banking adalah layanan aktivitas perbankan yang memanfaatkan sarana elektronik atau digital milik bank, sehingga nasabah dapat melakukan berbagai transaksi secara mandiri. Dalam pelaksanaan transaksi digital banking, penerapan manajemen risiko diatur oleh Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang manajemen risiko bagi bank umum, serta Surat Edaran Bank Indonesia No. 6/18/DPnP tanggal 20 April 2004 mengenai pengelolaan risiko pada layanan jasa perbankan melalui internet banking..

Menurut Khairy Mahdi, internet banking adalah pemanfaatan teknologi internet sebagai sarana untuk menjalankan transaksi yang berkaitan dengan aktivitas perbankan. Layanan ini memanfaatkan jaringan internet sebagai penghubung antara nasabah dengan pihak bank.. Bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan<sup>21</sup>.

---

<sup>20</sup>[http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G8CVJBtxkMMJ:serbasejarah\\_files.word](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G8CVJBtxkMMJ:serbasejarah_files.word) press.com/2010/01/Transformasisosialdangerakanislamdiindonesia.pdf, (diakses pada tanggal 18 Mei 2024 pukul 16:34)

<sup>21</sup>Khairy Mahdi, Pengertian Internet Banking, dalam <http://elektronikbanking.blogspot.com/> 2012/08/pengertian-internet-banking\_27.html?m=1, (diakses pada 18 Mei 2020 pukul 12:59)

## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Saipul (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo 2021) <sup>22</sup> .	Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo	Peneliti menyimpulkan bahwa para informan memiliki persepsi positif terhadap layanan digital banking, karena dinilai mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Kehadiran bank digital juga memudahkan nasabah dalam bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan praktis.
2.	Aynun Nur adillah (Skripsi Program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (iain) parepare 2022) <sup>23</sup> .	Persepsi Nasabah Pada Tabungan Ib Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat Din) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare	Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare memandang layanan e-banking (Muamalat DIN) sebagai layanan yang mudah dipahami dan mempermudah transaksi kapan saja dan di mana saja. Pengguna Muamalat DIN juga merasakan manfaat signifikan, terutama karena lebih efisien dari segi waktu dibandingkan dengan nasabah yang tidak memanfaatkannya.
3.	Rohani Paulina, Ahmad Amin, Mawaddah	Analisis Persepsi Nasabah dalam	Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tanjung

<sup>22</sup> Saipul, "Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo" (Palopo, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021),hlm 60.

<sup>23</sup> Ainun Nurfadillah, "Persepsi Nasabah Pada Tabungan Ib Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat Din) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare" (Parepare, Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022.,

	Ihram (Bangku: Jurnal Perbankan dan Keuangan, 2023) <sup>24</sup> .	Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai	Balai menilai layanan digital mudah diakses dengan tampilan yang sederhana dan mudah dipahami. Namun, pengalaman serta pengetahuan nasabah tetap dibutuhkan saat mengakses layanan tersebut, dan kestabilan jaringan juga menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran transaksi digital.
4.	Nisa Adila (Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Rainy Banda Aceh, 2023) <sup>25</sup> .	Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan Bis Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kp Lampit) Laya	Penelitian di Bank BNI Kantor Cabang Tasikmalaya menunjukkan bahwa variabel reliability (X1), efficiency (X2), dan accessibility (X3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan analisis regresi berganda, ketiga variabel tersebut secara simultan dan parsial memberikan kontribusi pengaruh sebesar 59,5% terhadap tingkat kepuasan nasabah.
5.	Noviana Ratih,( Skripsi, Metro, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019) <sup>26</sup> .	Persepsi konsumen tentang layanan e-banking pada bank syariah mandiri	Persepsi dosen dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro

<sup>24</sup> Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe, and Mawaddah Irham, “Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai,” *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* 4, no. 1 (February 28, 2023) hlm: 28–37,

<sup>25</sup> Nisa Adila, “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan Bsi Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Lampriet)” (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, N.D.).

<sup>26</sup> Noviana Ratih, “Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan FEBI IAIN Metro),” (Metro, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019).

		(bam) (studi kasus dosen dan karyawan feri Iain metro)	dipengaruhi oleh dua kelompok faktor, yaitu stimulus eksternal berupa pemasaran dan lingkungan sosial budaya, serta faktor internal seperti sikap, minat, pengalaman, dan kondisi yang dihadapi.
6	Ranti Dwi Lestari (skripsi Program studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang) <sup>27</sup> .	(Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bis (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang)	Faktor kemanfaatan, kepraktisan, dan informasi diketahui memiliki pengaruh positif terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking, sementara faktor kemudahan justru berpengaruh negatif. Selain itu, menurut Hadi, variabel keamanan dan ketersediaan layanan memiliki pengaruh signifikan, sedangkan risiko, kenyamanan, dan manfaat tidak menunjukkan pengaruh positif.

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Saipul (2021) persamaannya adalah sama sama meniliti tentang persepsi nasabah terhadap layanan digital dan perbedaan letak lokasi yg di teliti dan juga fokus penelitian jika pada penelitian tersebut membahas

---

<sup>27</sup> Ranti Dwi Lestari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang” (Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021), hlm 1,

perbankan syariah secara umum sedangkan penelitian saya berfokus pada ayanan digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat.

- 2) Ainun Nurfadillah (2022) persamaannya sama sama meneliti tentang persepsi nasabah terhadap layanan digital banking namun terdapat perbedaan dimana penelitian tersebut lebih fokus pada penggunaan tabungan Ib Hijrah layanan m-banking Muamalat DIN di bak Muamalat sedangkan pelelian saya tentang persepsi nasabah terhadap layanan digital secara umum di PT Bank Syariah Indonesia dan juga letak lokasi penilinan yg berbeda.
- 3) Rohana Pauliza, Ahmad Amin, Mawaddah Irham (2023) persamaannya adalah sama sama meneliti persepsi nasabah terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah namun lokasi penilitian berbeda .
- 4) Nisa Adila (2023) persamaannya sama sama meneliti tentang layanan digital banking namun pada penelitian tersebut lebih fokus tentang strategi pemasarannya sedangkan penelitian saya lebih menekankan pada analisis pesesi nasabah tentang layanan digital tanpa mengutamakan strategi pemasaran dan juga lokasi penilitian berbeda.
- 5) Noviana Ratih(2019)persamaannya sama sama meneliti tentang persepsi nasabah terhadap layanan digital perbedaanya adalah letak lokasi penelitian dan fokus penelitian jika pada penelitian terdahulu lebih fokus pada m-bankingnya penelitian saya mencakup berbagai jenis layanan digital.

- 6) Ranti Dwi Lestari(2021) penelitian saya dan terdahulu memiliki kesamaan meneliti pelayanan digital, perbedaannya terletak pada jenis penelitian penelitian saya menggunakan jenis penelitian kualitatif sedangkan penelitian terdahulu kuantitatif serta lokasi penelitian yg berbeda.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat yg beralamat Rantau Prapat yang berlokasi di Jl. Jend. Ahmad Yani, Bakaran Batu, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara 21411, Indonesia. Untuk waktu penelitiannya akan dilakukan pada bulan Januari 2025 hingga Juni 2025.

#### **B. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif interaktif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen resmi. Dalam buku Ruam Ahmad Strauss disebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tidak dapat diperoleh melalui prosedur statistik atau alat kuantitatif lainnya. Sementara itu, menurut Bogam dan Taylor, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan atau tulisan, serta perilaku yang diperoleh dari subjek penelitian<sup>1</sup>.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan terkait tindakan atau kebijakan. Penelitian ini

---

<sup>1</sup> Ruslan Ahmadi, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), 15.  
30

bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat.

### C. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, unit analisis atau subjek penelitian sama fungsinya dengan populasi dan sampel pada penelitian kuantitatif, hanya berbeda cara penguraianya. Peneliti menguraikan siapa saja pihak atau pelaku yang menjadi fokus tanpa menetapkan sampel statistik, sesuai sifat kualitatif yang tidak menekankan generalisasi<sup>2</sup>.

Peneliti menilai layanan digital di PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat sudah sesuai prinsip syariah. Pandangan nasabah beragam, terungkap melalui wawancara mendalam, baik dari pengguna maupun non pengguna layanan digital, agar peneliti mendapat informasi mendalam tentang pengalaman mereka. Informan dalam penelitian ini adalah nasabah menggali pengguna dan non pengguna layanan digital BSI KC Rantauprapat, untuk informasi mendalam terkait pengalaman dan persepsi mereka.

**Tabel III.1 Data Informan Pengguna Layanan Digital**

No	Nama Lengkap	Usia	Pekerjaan	Lama Jadi Nasabah BSI
1	Deni	20	Mahasiswa Ekonomi Syariah	2 tahun

---

<sup>2</sup> Tamaulina Br. Sembiring et al., *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)* (karawang barat: Saba Jaya Publisher, 2023), hal 49.

2	Bagus Mauliana	28	Cleaning Service di BSI	Sekitar 4 tahun
3	Zainal Abidin	34	Karyawan Swasta Distribusi Logistik	Sekitar 3 tahun
4	Agam Rinaldi	30	Wirausahawan (Katering dan Frozen Food)	Sekitar 4 tahun
5	Fandi	35	Cleaning Service di BSI	Sekitar 3 tahun
6	Nadira Aulia	26	Pedagang Pakaian Online dan Offline	Kurang lebih 4 tahun
7	Siti Khoria	23	Guru	3 tahun
8	Khoirul Anwar	23	Pegawai BSI	Sekitar 2 tahun
9	Hendra Saputra	34	Karyawan Swasta	Sekitar 3 tahun
10	Rahmat Hidayat	28	Teknisi ATM	Sekitar 3 tahun

**Tabel III.2 Data Informan Pengguna Layanan Digital**

No	Nama Lengkap	Usia	Pekerjaan	Lama Jadi Nasabah BSI
1	Faridah	50	Ibu Rumah Tangga	Cukup lama (Tabungan Haji)
2	Sarman Lubis	55	Petani Kelapa Sawit	Sekitar 3 tahun
3	Dewi Kartika	26	Pedagang Makanan Ringan	Sekitar 1 tahun
4	Agus Syafrudin	62	Pensiunan	Kurang lebih 4 tahun
5	Marlina Siregar	39	Penjual Jamu Keliling	Sekitar 3 tahun

Berdasarkan Tabel III.1 dan III.2, informan memiliki usia, jenis kelamin, dan pekerjaan yang beragam serta berpengalaman menggunakan

layanan digital BSI KC Rantauprapat. Data ini menjadi dasar analisis persepsi mereka terhadap layanan digital perbankan syariah di bank tersebut.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini berupa data kualitatif, di mana interpretasi data disajikan dalam bentuk narasi sebagai gambaran hasil penelitian, untuk menjelaskan objek penelitian secara detail. Penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer merupakan data asli yang diperoleh secara langsung di lokasi penelitian. Data ini didapatkan melalui wawancara dan observasi terhadap masyarakat atau responden yang berkaitan dengan fokus penelitian, yaitu nasabah pengguna layanan digital di Bank Syariah Indonesia.

b. Data Sekunder

Data sekunder mencakup informasi yang telah tersedia dan dapat diakses melalui berbagai sumber, seperti dokumen, teks, surat, foto, animasi, maupun media gabungan seperti video dan iklan. Data sekunder ini biasanya merupakan hasil pengolahan data primer terdahulu.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini, data sekunder berupa catatan, dokumentasi, atau penuturan terkait persepsi nasabah terhadap layanan digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat.

---

<sup>3</sup> Tamaulina Br. Sembiring et al., *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)* (karawang barat: Saba Jaya Publisher, 2023), hal 49.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini tidak dikumpulkan secara sembarangan, melainkan melalui beberapa teknik tertentu untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber. Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengamati berbagai hal, seperti ruang, lokasi, subjek, aktivitas, waktu, peristiwa, tujuan, hingga kondisi emosional yang terkait.<sup>4</sup> Observasi memberikan gambaran nyata subjek dan peristiwa, menjawab pertanyaan penelitian, dan membantu memahami perilaku. Dengan partisipasi langsung, peneliti memahami fenomena di PT Bank Syariah Indonesia.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka secara langsung antara peneliti dan responden<sup>5</sup>. Wawancara digunakan untuk menggali informasi mendalam terkait fokus penelitian. Informannya adalah nasabah BSI KC Rantauprapat, dengan data dikumpulkan melalui wawancara langsung menggunakan panduan pertanyaan

---

<sup>4</sup> Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Padangsidimpuan: Citapustaka Media, 2016), ha 143.

<sup>5</sup> Tamaulina Br. Sembiring Et Al., *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori Dan Praktik)* (Karawang Barat: Saba Jaya Publisher, 2023). hal 102.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan sumber data tambahan untuk melengkapi penelitian, yang dapat berupa dokumen tertulis, film, foto, atau karya monumental lainnya, yang semuanya memberikan informasi penunjang bagi proses penelitian<sup>6</sup>. Dokumentasi pada penelitian ini berupa data dan dokumen milik Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat yang berkaitan dengan layanan digital, digunakan sebagai pendukung dalam proses penelitian.

## F. Teknik Pengolahan Data dan Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan terus-menerus selama pengumpulan data hingga selesai. Saat wawancara, peneliti langsung menganalisis jawaban informan. Jika data belum memadai, pertanyaan dilanjutkan sampai informasi valid diperoleh. Menurut Miles dan Huberman, teknik analisis data kualitatif meliputi tiga tahap:

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

Data suyang dikumpulkan di lapangan biasanya berjumlah cukup besar, sehingga perlu dicatat dengan cermat dan terperinci. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang terkumpul akan semakin banyak, kompleks, dan beragam. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis data melalui tahap reduksi. Reduksi data berarti merangkum dan memilih informasi yang esensial, memusatkan

---

<sup>6</sup> Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Padangsidimpuan: Citapustaka Media, 2016), 156.

perhatian pada bagian-bagian penting, serta menemukan tema dan pola yang muncul. Dengan adanya reduksi, data menjadi lebih terstruktur dan memudahkan peneliti dalam melanjutkan pengumpulan atau penelusuran data bila diperlukan. Proses reduksi ini juga dapat didukung oleh perangkat elektronik, seperti komputer, dengan cara memberikan kode pada aspek-aspek tertentu<sup>7</sup>.

Dalam reduksi data, peneliti berpegang pada tujuan penelitian. Temuan baru yang asing atau belum berpola justru menjadi fokus utama untuk dianalisis. Ibarat menjelajah hutan, tumbuhan atau hewan yang belum pernah dikenal sebelumnya justru menjadi objek utama yang perlu diamati lebih dalam pada tahap berikutnya.<sup>8</sup> Reduksi data berarti merangkum dan memilah informasi penting agar data terarah dan mempermudah penarikan kesimpulan yang valid.

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

Setelah reduksi, data disajikan. Dalam penelitian kuantitatif, penyajian ini biasanya berupa tabel, grafik, diagram, atau pictogram. Penyajian ini membantu data menjadi lebih terstruktur, membentuk pola hubungan yang jelas, sehingga memudahkan peneliti maupun pembaca untuk memahaminya<sup>9</sup>. Penyajian data berarti menampilkan data yang sudah melalui tahap reduksi ke dalam laporan penelitian

---

<sup>7</sup> Mastang Ambo Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makasar: PenerbitAksara Timur, 2017), 104.

<sup>8</sup>Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Padangsidimpuan: Citapustaka Media, 2016), Hal 172.

<sup>9</sup> Mastang Ambo Baba, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Makasar: Penerbitaksara Timur, 2017), hal 105.

sebagai hasil dari proses pengumpulan data.

### c. Penarikan Kesimpulan

Menurut Miles dan Huberman, tahap ketiga analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana kesimpulan awal bersifat sementara dan dapat berubah jika bukti pendukung tidak ditemukan. Namun, bila kesimpulan awal tersebut didukung oleh data yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan tersebut dapat dianggap sahih dan dapat dipercaya<sup>10</sup>.

Dengan demikian, kesimpulan penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah awal, tetapi bisa juga tidak sepenuhnya menjawabnya. Hal ini disebabkan karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif sifatnya masih tentatif dan dapat berkembang seiring proses penelitian di lapangan<sup>11</sup>. Penarikan kesimpulan adalah tahap akhir penelitian untuk menjawab rumusan masalah, dilakukan setelah data dikumpulkan dan dianalisis.

## G. Teknik Pengecekan Data

Berdasarkan jenis, Karena sifat penelitiannya, penelitian ini berupaya menggali keunikan yang ada pada individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi secara mendalam, detail, dan menyeluruh. Oleh sebab itu, untuk meminimalkan kemungkinan kesalahan data, diperlukan pemeriksaan

---

<sup>10</sup> Sirajuddin Saleh, *Analisis Data Kualitatif* (Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017),hal 87.

<sup>11</sup> Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Padangsidimpuan: Citapustaka Media, 2016), ha174.

terhadap keakuratan data yang diperoleh<sup>12</sup>. Berikut ini beberapa teknik yang digunakan untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian ini Berikut ini beberapa teknik yang digunakan untuk memastikan keabsahan data dalam penelitian<sup>13</sup>. Agar data kualitatif valid dan dapat dipertanggungjawabkan, dilakukan uji kredibilitas melalui teknik triangulasi.

Triangulasi berarti teknik pengumpulan data dengan cara memadukan beberapa metode dan sumber data yang berbeda. Dengan menggunakan triangulasi, peneliti tidak hanya mengumpulkan data tetapi juga sekaligus memverifikasi kepercayaannya melalui perbandingan dari berbagai teknik dan sumber data yang berbeda.<sup>14</sup> Metode kualitatif meneliti objek dalam kondisi alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Data dikumpulkan melalui triangulasi dan dianalisis secara induktif, lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Triangulasi yang diterapkan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan memeriksa kembali tingkat kepercayaan informasi yang didapatkan dari beberapa sumber berbeda<sup>15</sup>. Sumber data dalam penelitian ini meliputi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat.

---

<sup>12</sup>Budi Gautama and Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group Penerbit Nasional, 2021),hal 60.

<sup>13</sup>Rahim and Abdul Rahman, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hal 113.

<sup>14</sup>Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar: CV. syakir Media Press, 2021), hal 156.

<sup>15</sup>Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan* (Padangsidimpuan: Citapustaka Media, 2016)hal 162.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat bank syariah indonesia**

PT bank syariah Tbk (BSI) resmi didirikan pada tanggal 1 februari 2021, hasil dari penggabungan atau merger dari tiga bank syariah yang dimiliki oleh BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah. Proses penggabungan ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memperkuat sektor keuangan syariah di indonesia dan di kelola oleh BUMN. Tujuan utama dari penggabungan ini adalah untuk menciptakan bank syariah nasional yang mampu bersaing di pasar global, meningkatkan pangsa pasar perbankan syariah, dan mendukung pengembangan ekonomi syariah di Indonesia.

Penggabungan ini menjadikan BSI salah satu bank terbesar di Indonesia dari segi aset, dana, dan dana pihak ketiga di sektor perbankan Syariah. Sejak didirikan, BSI telah berkomitmen untuk menyediakan layanan keuangan Syariah yang inovatif dan inklusif serta memperluas jangkauan perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern. Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat merupakan salah satu cabang yang didirikan untuk memperluas layanan BSI di wilayah Sumatera Utara khususnya di Kabupaten Labuhanbatu dan sekitarnya.

Sebelumnya, layanan perbankan syariah di Wilayah Rantauprapat disediakan oleh unit-unit kantor cabang terdahulu.

Setelah bergabung membentuk BSI, cabang-cabang ini menjalani perubahan nama dan integrasi sistem guna memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat setempat. Wilayah BSI KC Rantauprapat merupakan bagian penting dari misi BSI untuk menyediakan solusi keuangan sesuai Syariah dan layanan modern, cepat, dan digital. Sebagai bagian dari upaya peningkatan layanan tersebut, BSI KC Rantauprapat kini telah resmi berpindah lokasi.

Sebelumnya beralamat di Jl. A. Yani No. 4, Kelurahan Rantauprapat, Kecamatan Rantauprapat, Kabupaten Labuhanbatu, kini BSI KC Rantauprapat hadir dengan wajah baru di Jl. S.M. Raja No. 88, Kelurahan Bakaran Batu, Kecamatan Rantau Selatan, Kabupaten Labuhanbatu. Dengan lokasi yang lebih strategis dan fasilitas yang lebih representatif, BSI KC Rantauprapat siap untuk melayani nasabah dengan kualitas yang lebih optimal.

## **2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)**

### a. Visi

*“Top 10 Global Islamic Bank”*

### b. Misi

Di bawah ini adalah misi PT. Bank Syariah Indonesia:

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

### **3. Produk dan Layanan keuangan PT. Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat**

Bank syariah Indonesia menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan berdasarkan prinsip syariah dan di rancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia. Berikut adalah yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat:

#### a. Produk Penghimpun Dana

##### 1) BSI Tabungan BSI Easy *Wadiyah*

Tabungan yang menggunakan prinsip *wadiyah* atau titipan yang menyediakan kemudahan dalam bertransaksi tanpa mengharapkan imbal hasil.

##### 2) Tabungan BSI Haji dan Umrah

Produk tabungan syariah dari bank Syariah Indonesia yang membantu nasabah mempersiapkan dana untuk perjalanan haji atau umrah mereka.

##### 3) Tabungan BSI *Junior*

Produk tabungan yang di khususkan untuk anak di bawah usia 17 tahun yang dengan menggunakan akad *Wadiyah* atau *Mudarabah*. Dilengkapi dengan kartu *ATM* yang didesain khusus

untuk anak dan akses *e-Banking*, mendorong kebiasaan menabung sejak dini.

4) Tabungan BSI Bisnis

Produk tabungan yang di rancang untuk pelaku usaha dengan akad *Wadiyah* atau *Mudarabah* dan di lengkapi dengan layanan transaksi digital untuk mendukung kelancaran bisnis.

5) Tabungan BSI Valas

Produk tabungan syariah dengan berbagai jenis mata uang asing dan mendukung transaksi global dengan prinsip *Wadiyah* atau *Mudarabah*.

6) Tabungan BSI Simpan Pelajar (Simpel)

Produk tabungan yang di khususkan untuk pelajar dengan setoran yang terjangkau, dengan maksud menanamkan budaya menabung mulai dari kecil.

7) Tabungan BSI Tapenas Reguler

Produk tabungan yang berjangka yang sengaja dirancang untuk perencanaan keuangan dengan jangka panjang dengan akad *mudharabah*.

8) Tabungan BSI Efek Syariah

Produk tabungan yang memungkinkan nasabah untuk berinvestasi dalam rekening dana nasabah (RDN) pada surat berharga (saham, obligasi, dan lain-lain) di pasar modal yang

sesuai dengan prinsip Syariah. Bisnis-bisnis ini menggunakan akad *Mudharabah*.

b. Produk Penyaluran Dana

1) BSI OTO

Produk pembiayaan kendaraan bermotor dengan menggunakan akad *murabahah*.

2) BSI Mikro Dan KUR

Produk pembiayaan yang di rancang khusus untuk pelaku usaha UMKM dengan modal kerja dan investasi.

3) BSI Mitraguna

Produk pembiayaan multiguna untuk berbagai kebutuhan konsumtif seperti pendidikan kesehatan dan liburan.

4) BSI Gadai Emas

Produk pembiayaan berbasis Syariah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia yang memungkinkan nasabah untuk menggadai emas sebagai agunan untuk mendapatkan uang tunai.

c. Produk Layanan Digital

1) BSI *Mobile*

Aplikasi *mobile banking* dari BSI yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan melalui smartphone.

## 2) Internet Banking BSI

Layanan perbankan melalui website resmi BSI yang memungkinkan akses ke layanan keuangan secara online, cocok untuk pengguna desktop/laptop.

## 3) BSI Net Banking (BSI Net)

Platform khusus untuk nasabah bisnis atau korporat. Lebih kompleks daripada internet banking individu.

## 4) ATM dan CRM (*Cash Recycling Machine*)

Mesin ATM dan CRM BSI yang tersebar di berbagai lokasi dapat digunakan untuk transaksi tunai seperti tarik/setor uang, transfer, dan lainnya.

## 5) QRIS BSI

Layanan pembayaran berbasis QR Code yang memudahkan transaksi non-tunai dengan standar QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*).

## 6) BSI Open API

Layanan *Application Programming Interface* (API) untuk integrasi sistem pembayaran dengan pihak ketiga, cocok untuk startup dan pengembang finansial teknologi

d. Keamanan Produk Layanan Digital BSI

1) PIN (*Personal Identification Number*)

Digunakan sebagai pengaman utama saat membuka aplikasi dan bertransaksi. PIN bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh nasabah yang bersangkutan. Fitur ini bersifat lokal dan tidak tersimpan di server sebagai bentuk perlindungan data.

2) OTP (*One Time Password*)

OTP merupakan kode verifikasi yang dikirim melalui SMS atau email saat nasabah melakukan transaksi penting seperti transfer, pembayaran, atau perubahan data. Kode ini bersifat unik dan kadaluarsa dalam hitungan detik, mencegah penyalahgunaan oleh pihak ketiga.

3) Autentikasi Biometrik

Sistem login dan otorisasi transaksi juga mendukung *fingerprint* atau *face recognition* pada perangkat yang mendukung. Memberikan kenyamanan sekaligus meningkatkan perlindungan dari akses ilegal.

## B. Hasil Penelitian

**Tabel IV.1 Tabel Reduksi Data**

No	Pertanyaan	Informan	Jawaban	Analisis
1. A	<b>Kemudahan</b> Bagaimana pengalaman pertama bapak/ibu saat mencoba layanan digital seperti ATM, Mobile Banking atau Internet Banking	Deni	Iya, sangat mudah. Apalagi di aplikasi BYOND, ada petunjuk langkah-langkah yang jelas.	Mayoritas merasa langkah-langkah cukup mudah dimengerti, terutama setelah terbiasa. Fitur bantu seperti petunjuk di aplikasi dan UI user-friendly sangat berpengaruh.
		Bagus Mauliana	Sekarang lebih mudah dimengerti, aplikasi makin jelas karena update rutin.	Beberapa pengguna mengakui bahwa proses awal perlu bantuan (teman, keluarga, CS). ATM lebih mudah diterima dibanding Mobile Banking karena lebih visual & fisik.
		Zainal Abidin	Menunya tidak terlalu rumit dan menggunakan bahasa Indonesia yang jelas.	
		Agam Rinaldi	Petunjuknya jelas, navigasi sederhana.	
		Nadira Aulia	Langkah-langkah cukup jelas.	
		Siti Khioria	Cukup mudah, panduan aplikasi jelas.	
		Khoirul Anwar	Sangat mudah. Pengguna baru pun bisa cepat beradaptasi.	
		Hendra Saputra	Tampilan aplikasinya user-friendly.	Tidak bisa menilai karena belum pernah menggunakan atau tidak memiliki akses perangkat.
		Rahmat Hidayat	Petunjuknya jelas, tidak membingungkan.	Umumnya mereka mengalami hambatan
		Fandi	Kalau sudah terbiasa, mudah. Tapi buat pemula tetap perlu bimbingan.	

		Sarman Lubis	Untuk tarik tunai dan cek saldo, cukup mudah.	literasi digital dan akses teknologi (tidak punya HP Android). Perlu edukasi langsung dan dukungan fasilitas agar dapat memahami penggunaan layanan digital.
		Agus Syafrudin	ATM lumayan mudah.	
		Faridah	ATM sudah terbiasa, Mobile Banking masih bingung.	
		Dewi Kartika	Gampang untuk orang yang ngerti teknologi, saya agak ribet.	
		Marlina Siregar	Tidak tahu karena belum pernah pakai dan tidak punya HP Android.	
b.	Apakah menurut Bapak/Ibu langkah-langkah dalam menggunakan layanan digital cukup mudah dimengerti?	Deni	Iya, sangat mudah. Apalagi di aplikasi BYOND, ada petunjuk langkah-langkah yang jelas.	Mayoritas merasa langkah-langkah cukup mudah dimengerti, terutama setelah terbiasa. Fitur bantu seperti petunjuk di aplikasi dan UI user-friendly sangat berpengaruh. Beberapa pengguna mengakui bahwa proses awal perlu bantuan (teman, keluarga, CS). ATM lebih mudah diterima dibanding Mobile
		Bagus Mauliana	Sekarang lebih mudah dimengerti, aplikasi makin jelas karena update rutin.	
		Zainal Abidin	Menunya tidak terlalu rumit dan menggunakan bahasa Indonesia yang jelas.	
		Agam Rinaldi	Petunjuknya jelas, navigasi sederhana.	
		Nadira Aulia	Langkah-langkah cukup jelas.	
		Siti Khoria	Cukup mudah, panduan aplikasi jelas.	
		Khoirul Anwar	Sangat mudah. Pengguna baru pun bisa cepat beradaptasi.	

		Hendra Saputra	Tampilan aplikasinya user-friendly.	Banking karena lebih visual & fisik.
		Rahmat Hidayat	Petunjuknya jelas, tidak membingungkan.	Tidak bisa menilai karena belum pernah menggunakan atau tidak memiliki akses perangkat. Umumnya mereka mengalami hambatan literasi digital dan akses teknologi (tidak punya HP Android). Perlu edukasi langsung dan dukungan fasilitas agar dapat memahami penggunaan layanan digital.
		Fandi	Kalau sudah terbiasa, mudah. Tapi buat pemula tetap perlu bimbingan.	
		Sarman Lubis	Untuk tarik tunai dan cek saldo, cukup mudah.	
		Agus Syafrudin	ATM lumayan mudah.	
		Faridah	ATM sudah terbiasa, Mobile Banking masih bingung.	
		Dewi Kartika	Gampang untuk orang yang ngerti teknologi, saya agak ribet.	
		Marlina Siregar	Tidak tahu karena belum pernah pakai dan tidak punya HP Android.	
		Bagus Mauliana	Iya, awalnya dibantu teman saat aktivasi BSI Mobile. Sekarang sudah bisa sendiri.	
		Zainal Abidin	Tidak perlu bantuan, karena sudah terbiasa pakai aplikasi.	
		Agam Rinaldi	Butuh bantuan saat pertama kali mengatur PIN dan login aplikasi.	
		Nadira Aulia	Iya, dibantu adik waktu pertama kali pasang aplikasi.	

		Siti Khoria	Iya, teman yang bantu ajarin. Sekarang saya bisa sendiri.	
		Khoirul Anwar	Tidak perlu bantuan.	
		Hendra Saputra	Iya, sempat bingung pas download dan install aplikasi.	
		Rahmat Hidayat	Butuh bantuan saat awal, sekarang sudah bisa sendiri.	
		Fandi	Iya, awalnya dibantu CS dan teman kerja.	
		Sarman Lubis	Iya, tidak tahu cara setor tunai. Harus dibantu.	
		Agus Syafrudin	Dibantu anak kalau mau tarik tunai atau lihat saldo.	
		Faridah	Selalu dibantu anak. Tidak tahu cara pakai Mobile Banking.	
		Dewi Kartika	Takut salah pencet. Biasanya tanya ke tetangga.	
		Marlina Siregar	Tidak bisa pakai sama sekali. Tidak punya HP Android.	
2.	a. <b>Kenyamanan</b> Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman bertransaksi menggunakan layanan digital BSI di bandingkan datang langsung ke kantor cabang.	Deni	Sangat nyaman. Justru paling terasa manfaatnya karena bisa transaksi kapan saja.	Sebagian besar merasa layanan digital meningkatkan kenyamanan secara signifikan pada malam hari dan hari libur. Fitur transaksi 24/7 dinilai efisien, apalagi saat kebutuhan mendesak. Namun,
		Bagus Mauliana	Iya, apalagi kalau malam saya sering transfer antar bank.	
		Zainal Abidin	Sangat nyaman, gak perlu tunggu hari kerja.	
		Agam Rinaldi	Iya, enak banget. Bisa top-up dan bayar-bayar saat toko tutup juga.	

		Nadira Aulia	Iya, sangat membantu apalagi kalau kepepet	beberapa mengeluhkan error sistem di
		Siti Khoria	malam.	luar jam kerja. Ada juga yang tetap waspada untuk menghindari kesalahan.
		Khoirul Anwar	Nyaman. Transaksi tetap bisa jalan kapan saja.	
		Hendra Saputra	Sangat nyaman, jadi gak tergantung hari kerja.	
		Rahmat Hidayat	Nyaman, tapi saya tetap hati-hati kalau transaksi di malam hari.	
		Fandi	Cukup nyaman, tapi kalau error harus tunggu hari kerja.	
		Sarman Lubis	Belum pernah transaksi malam, biasanya ke ATM siang hari.	
		Agus Syafrudin	Saya ikut jamnya anak saya saja. Jadi gak pernah malam.	
		Faridah	Gak tahu, belum pernah coba.	
		Dewi Kartika	Belum pernah pakai pas malam, takut error atau saldo ilang.	
		Marlina Siregar	Gak tahu, saya gak pernah pakai.	
b.	Dalam kondisi tertentu seperti malam hari atau hari libur, apakah layanan digital tetap memberikan kenyamanan bagi Bapak/Ibu?	Deni	Sangat nyaman. Justru paling terasa manfaatnya karena bisa transaksi kapan saja.	Sebagian besar merasa layanan digital meningkatkan kenyamanan secara signifikan pada malam hari dan hari libur. Fitur transaksi 24/7
		Bagus Mauliana	Iya, apalagi kalau malam saya sering transfer antar bank.	
		Zainal Abidin	Sangat nyaman, gak perlu tunggu hari	

		kerja.	dinilai efisien, apalagi saat kebutuhan mendesak. Namun, beberapa mengeluhkan error sistem di luar jam kerja. Ada juga yang tetap waspada untuk menghindari kesalahan.
Agam Rinaldi	Iya, enak banget. Bisa top-up dan bayar-bayar saat toko tutup juga.		
Nadira Aulia	Iya, sangat membantu apalagi kalau kepepet malam.		
Siti Khoria	Nyaman, tapi pernah juga aplikasinya error pas malam.		
Khoirul Anwar	Nyaman. Transaksi tetap bisa jalan kapan saja.		
Hendra Saputra	Sangat nyaman, jadi gak tergantung hari kerja.		
Rahmat Hidayat	Nyaman, tapi saya tetap hati-hati kalau transaksi di malam hari.		
Fandi	Cukup nyaman, tapi kalau error harus tunggu hari kerja.		
Sarman Lubis	Belum pernah transaksi malam, biasanya ke ATM siang hari.		
Agus Syafrudin	Saya ikut jamnya anak saya saja. Jadi gak pernah malam.		
Faridah	Gak tahu, belum pernah coba.		
Dewi Kartika	Belum pernah pakai pas malam, takut error atau saldo ilang.		
Marlina Siregar	Gak tahu, saya gak pernah pakai.		

C.	Apakah penampilan dan bahasa dalam layanan digital mudah dipahami?	Deni	Mudah. Tampilannya clean, tulisannya jelas dan pakai Bahasa Indonesia.	Majoritas merasa penampilan (UI) dan bahasa dalam layanan digital BSI mudah dipahami. Penggunaan
		Bagus Mauliana	Sekarang sudah paham, karena aplikasinya makin diperbarui dan lebih jelas.	bahasa Indonesia sederhana dan tata letak yang jelas sangat membantu. Perbaikan UI dari waktu ke waktu juga meningkatkan kenyamanan. Namun, fitur lanjutan masih butuh panduan lebih lanjut.
		Zainal Abidin	Mudah. Semuanya jelas, tidak ada istilah rumit.	Non-Pengguna Mengalami kesulitan atau tidak bisa menilai karena belum pernah membuka aplikasi. Sebagian menyebut istilah teknis atau tampilan kecil sebagai penghambat, dan lebih nyaman bertanya langsung ke orang lain daripada membaca
		Agam Rinaldi	Cukup mudah dipahami, apalagi untuk menu utama seperti transfer dan cek saldo.	
		Nadira Aulia	Iya, bahasa dan tampilannya jelas banget.	
		Siti Khioria	Tampilan cukup jelas, bahasa mudah dimengerti.	
		Khoirul Anwar	Sangat mudah dipahami, tidak perlu buka buku manual.	
		Hendra Saputra	Awalnya bingung, tapi sekarang sudah paham semua.	
		Rahmat Hidayat	Mudah kok. Saya suka karena gak banyak istilah asing.	
		Fandi	Bahasa cukup dimengerti. Kadang ada fitur yang saya belum ngerti, tapi bisa tanya ke CS.	
		Sarman Lubis	Kalau ATM sih saya ngerti, menunya jelas.	
		Agus Syafrudin	ATM sih ngerti, tulisannya gede-gede.	

		Faridah	Saya suka bingung baca tulisan di aplikasi. Kadang istilahnya gak ngerti.	sendiri di aplikasi
		Dewi Kartika	Bahasa aplikasinya kadang bikin bingung. Saya lebih ngerti kalau langsung ditanya CS.	
		Marlina Siregar	Gak tahu, belum pernah buka aplikasinya.	
c.	Apakah Bapak/Ibu memerlukan bantuan dari orang lain untuk menggunakan layanan digital tersebut? Jika ya, bagian mana yang dirasa sulit?	Deni	Tidak perlu, karena sudah terbiasa dan semua langkah bisa dipahami sendiri.	
		Bagus Mauliana	Iya, awalnya dibantu teman saat aktivasi BSI Mobile. Sekarang sudah bisa sendiri.	
		Zainal Abidin	Tidak perlu bantuan, karena sudah terbiasa pakai aplikasi.	
		Agam Rinaldi	Butuh bantuan saat pertama kali mengatur PIN dan login aplikasi.	
		Nadira Aulia	Iya, dibantu adik waktu pertama kali pasang aplikasi.	
		Siti Khoria	Iya, teman yang bantu ajarin. Sekarang saya bisa sendiri.	
		Khoirul Anwar	Tidak perlu bantuan.	
		Hendra Saputra	Iya, sempat bingung pas download dan install aplikasi.	
		Rahmat Hidayat	Butuh bantuan saat awal, sekarang	

			sudah bisa sendiri.	
		Fandi	Iya, awalnya dibantu CS dan teman kerja.	
		Sarman Lubis	Iya, tidak tahu cara setor tunai. Harus dibantu.	
		Agus Syafrudin	Dibantu anak kalau mau tarik tunai atau lihat saldo.	
		Faridah	Selalu dibantu anak. Tidak tahu cara pakai Mobile Banking.	
		Dewi Kartika	Takut salah pencet. Biasanya tanya ke tetangga.	
		Marlina Siregar	Tidak bisa pakai sama sekali. Tidak punya HP Android.	
3.	a. Keamanan Apakah Bapak/Ibu merasa aman menggunakan layanan digital BSI untuk transaksi besar pertama kali?	Deni	Awalnya ragu, tapi ada OTP dan notifikasi, jadi merasa aman.	Rata-rata merasa aman menggunakan layanan digital BSI, bahkan untuk transaksi besar, setelah mengalami langsung. Perlindungan seperti OTP, notifikasi, dan bukti digital memberi ketenangan.
		Bagus Mauliana	Saya agak khawatir waktu pertama, tapi setelah dicek saldo langsung tenang.	Namun, sebagian masih tetap waspada dengan perlu melakukan pengecekan manual.
		Zainal Abidin	Aman, karena semua ada jejak digital dan notifikasi.	Non-Pengguna Umumnya merasa tidak
		Agam Rinaldi	Aman. Selalu ada OTP dan konfirmasi transfer.	
		Nadira Aulia	Awalnya agak takut, tapi sekarang yakin karena sistemnya responsif.	
		Siti Khoria	Saya transfer besar biasanya tanya-tanya dulu. Tapi sistemnya aman sih.	
		Khoirul Anwar	Aman banget, semua tercatat jelas	

			di aplikasi.	aman atau tidak tahu karena belum pernah melakukan transaksi besar secara digital. Mereka takut salah transfer, kehilangan saldo, atau dibobol, dan lebih percaya pada transaksi langsung dengan bantuan staf bank.
		Hendra Saputra	Awalnya cek dulu, tapi sekarang udah percaya.	
		Rahmat Hidayat	Transfer besar pertama kali tetap deg-degan, tapi semua aman.	
		Fandi	Kalau jumlah besar, saya double check terus. Tapi sejauh ini aman.	
		Sarman Lubis	Gak pernah transfer besar, jadi belum pernah coba.	
		Agus Syafrudin	Saya gak berani transaksi besar, biasanya anak saya yang bantu.	
		Faridah	Gak tahu. Takut salah kirim. Saya gak pernah transfer sendiri.	
		Dewi Kartika	Gak nyaman. Takut hilang atau kena hack.	
		Marlina Siregar	Saya gak tahu caranya. Jadi pasti gak merasa aman.	
b.	Pernahkah mengalami kejadian tidak menyenangkan saat menggunakan layanan digital BSI?	Deni	Pernah pas gangguan sistem, tapi saldo aman dan bisa masuk lagi setelah beberapa jam.	Sebagian pernah mengalami gangguan teknis ringan, seperti sistem error, loading lama, atau transfer pending. Namun, mayoritas tidak mengalami kerugian dan sistem pulih
		Bagus Mauliana	Pernah aplikasinya error, tapi setelah update normal kembali.	
		Zainal Abidin	Tidak pernah. Selalu lancar.	
		Agam Rinaldi	Pernah loading lama, tapi gak sampai salah	

			transaksi.	secara otomatis. Kepercayaan tetap tinggi selama ada transparansi dan pemulihan yang cepat.
	Nadira Aulia	Tidak pernah. Semua transaksi aman dan sesuai.		
	Siti Khoria	Pernah error malam-malam, saldo tidak bisa dilihat.		
	Khoirul Anwar	Belum pernah. Sistem BSI cukup stabil menurut saya.		Tidak punya pengalaman langsung,
	Hendra Saputra	Sekali pernah transfer pending		namun ada ketakutan tinggi
	Rahmat Hidayat	agak lama. Tapi saldo kembali otomatis.		akibat cerita dari orang lain atau persepsi risiko yang belum dikoreksi. Kekhawatiran terbesar adalah kesalahan transaksi dan saldo hilang, walau belum mengalaminya sendiri.
	Fandi	Pernah BSI Mobile maintenance pas mau transfer. Jadi nunggu buka dulu.		
	Sarman Lubis	Pernah ATM gak keluar uang, tapi saldo juga gak kepotong.		
	Agus Syafrudin	Gak tahu, biasanya anak saya yang ngecek.		
	Faridah	Takut salah transfer, jadi saya belum pernah pakai sendiri.		
	Dewi Kartika	Pernah dengar orang lain kehilangan saldo, jadi saya gak berani coba.		
	Marlina Siregar	Gak pernah pakai, jadi gak tahu.		
c.	Apakah sistem keamanan seperti OTP, PIN, password	Deni	Aman, karena ada OTP dan notifikasi yang langsung masuk.	Mayoritas menyatakan rasa aman tinggi terhadap

	cukup melindungi privasi dan dana Anda?	Bagus Mauliana Zainal Abidin Agam Rinaldi Nadira Aulia	Cukup aman, asal jaga kerahasiaan sendiri. Aman. Semua transaksi ada rekam jejak dan konfirmasi. Aman, tapi saya tetap ganti PIN berkala biar lebih tenang. Aman. Saya selalu cek notifikasi.	sistem keamanan digital BSI berkat fitur seperti OTP, PIN, password, dan notifikasi. Keamanan dianggap cukup asalkan pengguna menjaga kerahasiaan pribadi.
		Siti Khoria Khoirul Anwar Hendra Saputra Rahmat Hidayat Fandi Sarman Lubis Agus Syafrudin Faridah Dewi Kartika	Aman, walau kadang tetap was-was kalau sinyal jelek. Aman. Sistemnya sudah canggih. Aman, asal kita hati-hati. Aman, OTP bantu banget jaga transaksi. Aman, tapi kadang lupa PIN. Saya gak ngerti OTP, jadi saya dibantu anak. Saya belum paham, jadi lebih tenang kalau anak saya yang atur. Takut salah PIN. Belum berani transaksi sendiri. Takut disadap atau kebobolan. Saya gak yakin bisa aman kalau dari HP.	Beberapa masih berharap sistem bisa lebih mudah, terutama jika lupa PIN. Non-Pengguna Tidak percaya sistem digital karena belum memahami cara kerja keamanan digital. Rasa tidak aman lebih dipicu oleh ketakutan, bukan pengalaman buruk. Perlu pendekatan edukasi visual dan praktik agar rasa aman bisa tumbuh secara rasional.
4. a.	Kepuasan Secara keseluruhan,	Deni	Sangat puas. Aplikasinya ringan, fiturnya lengkap.	Sebagian besar pengguna merasa puas

apakah Bapak/Ibu puas dengan layanan digital BSI?	Bagus Mauliana	Puas. Sekarang bisa transaksi dari rumah.	hingga sangat puas dengan layanan digital BSI. Kepuasan terutama disebabkan oleh kemudahan akses, kelengkapan fitur, fleksibilitas waktu, dan antarmuka yang sederhana.	
	Zainal Abidin	Puas banget. Semua bisa online sekarang.		
	Agam Rinaldi	Puas, tapi sinyal sering jadi masalah.		
	Nadira Aulia	Cukup puas. Kadang aplikasi berat kalau sinyal jelek.		
	Siti Khoria	Puas, walau pernah error pas malam hari.		
Apakah layanan	Khoirul Anwar	Sangat puas. Semua lancar, gak perlu ke kantor.	Namun, masalah sinyal, error saat malam, dan maintenance sesekaliNon-Pengguna Tidak bisa memberikan penilaian yang jelas karena belum pernah mencoba atau tidak memahami sistem. Rasa tidak puas atau ragu muncul akibat minimnya pemahaman, rasa takut, atau tidak adanya pengalaman langsung menggunakan layanan digital.	
	Hendra Saputra	Puas, aplikasinya mudah dan cepat.		
	Rahmat Hidayat	Cukup puas. Tapi aplikasi kadang maintenance tiba-tiba.		
	Fandi	Puas. Praktis dan gak ribet.		
	Sarman Lubis	ATM-nya bagus, tapi belum paham BSI Mobile.		
	Agus Syafrudin	ATM cukup membantu, tapi saya gak paham aplikasi.		
	Faridah	Belum bisa bilang puas, karena belum pakai.		
	Dewi Kartika	Tidak puas. Takut dan gak paham aplikasinya.		
	Marlina Siregar	Gak tahu. Belum pernah coba.		
	Apakah layanan	Deni	Iya, semua	Mayoritas

			kebutuhan transaksi bisa pakai digital.	menyatakan bahwa layanan digital BSI sudah cukup atau sangat cukup untuk menjawab kebutuhan transaksi harian seperti transfer, top-up, pembayaran listrik, belanja, dan lain-lain. Hambatan utama hanya bersifat teknis seperti sinyal atau belum paham fitur lanjutan seperti setor tunai. <i>Non-Pengguna</i> tidak bisa menilai karena belum menggunakan sendiri. Sebagian tetap merasa lebih aman dengan layanan manual, atau belum percaya bahwa layanan digital bisa menggantikan kebutuhan dasar sehari-hari
		Bagus Mauliana	Sudah, saya gak perlu ke bank lagi kecuali ambil uang tunai.	
		Zainal Abidin	Iya, mulai dari bayar listrik, transfer, sampai sedekah bisa lewat digital.	
		Agam Rinaldi	Sudah, asal sinyal bagus. Kadang kalau lemot agak susah.	
		Nadira Aulia	Sudah cukup. Belanja, bayar, semua pakai aplikasi.	
		Siti Khoria	Iya, saya bisa transfer, bayar listrik, dll tanpa ke luar rumah.	
		Khoirul Anwar	Sangat cukup. Saya hampir tidak pernah ke cabang lagi.	
		Hendra Saputra	Cukup membantu kebutuhan harian saya.	
		Rahmat Hidayat	Cukup, walau saya masih pakai ATM juga.	
		Fandi	Iya, saya bisa transfer dan cek saldo dari rumah.	
		Sarman Lubis	ATM sudah bantu banyak, walau saya gak bisa setor tunai.	
		Agus Syafrudin	ATM cukup. Tapi saya gak tahu cara transfer.	
		Faridah	Belum bisa pakai, jadi masih minta tolong anak.	
		Dewi Kartika	Belum yakin, saya masih lebih sering ke bank langsung.	

		Marlina Siregar	Saya belum pernah pakai, jadi belum tahu.	
c.	Jika lebih jauh, fitur seperti apa yang Bapak/Ibu harapkan ditambahkan?	Deni	Fitur budgeting dan laporan keuangan otomatis bulanan.	
		Bagus Mauliana	Fitur chatbot 24 jam yang bisa bantu saat error.	
		Zainal Abidin	Fitur untuk pembayaran nya ke <i>platform</i> lain lebih di perbanyak	
		Agam Rinaldi	Sistem notifikasi lebih jelas kalau ada pemeliharaan.	
		Nadira Aulia	Ada fitur pengingat tagihan otomatis.	
		Siti Khoria	Bisa setor tunai lewat mesin tanpa harus antri panjang.	
		Khoirul Anwar	Konektivitas antar aplikasi keuangan lain.	
		Hendra Saputra	Tampilan aplikasi bisa lebih ringan di HP lama.	
		Rahmat Hidayat	Fitur ‘pemula’ untuk orang tua, tampilannya lebih simpel.	
		Fandi	Fitur pelaporan gangguan real-time.	
		Sarman Lubis	Ada video tutorial step-by-step buat pemula.	
		Agus Syafrudin	Panduan tertulis lebih jelas, apalagi soal transfer.	
		Faridah	Saya gak tahu fitur apa, yang penting ada yang bantu ngajarin.	
		Dewi Kartika	Kalau bisa ada fitur bicara langsung	

			kayak nelpon ke CS.	
		Marlina Siregar	Saya belum ngerti, jadi pengen ada orang yang bisa bantu buka aplikasinya dari awal.	
5.	a. saran Hambatan apa yang pernah Bapak/Ibu alami saat menggunakan layanan digital BSI?	Deni	Awal-awal bingung cari menu, tapi lama-lama terbiasa.	
		Bagus Mauliana	Bingung saat aktivasi pertama, perlu bantuan teman.	
		Zainal Abidin	Tidak ada hambatan berarti.	
		Agam Rinaldi	Pernah susah login, karena salah masukkan PIN.	
		Nadira Aulia	Bingung waktu mau transfer antar bank pertama kali.	
		Siti Khoria	Pernah aplikasi lemot karena sinyal.	
		Khoirul Anwar	Tidak ada hambatan, saya sudah terbiasa.	
		Hendra Saputra	Pernah aplikasi error saat butuh cepat transfer.	
		Rahmat Hidayat	Maintenance aplikasi pas mau transaksi.	
		Fandi	Awalnya bingung dengan tampilan aplikasi.	
		Sarman Lubis	Gak ngerti setor tunai digital. Harus tanya anak.	
		Agus Syafrudin	Gak bisa transfer sendiri, bingung.	
		Faridah	Takut salah pencet, jadi gak berani pakai aplikasi.	

		Dewi Kartika	Gak paham istilah dalam aplikasi.	
		Marlina Siregar	Gak punya HP Android, gak bisa akses aplikasi.	
b. Jika mengalami masalah , ke mana bapa/ibu biasanya mengadu atau meminta bantuan?	Deni	Langsung ke customer service lewat aplikasi.	Majoritas pengguna memanfaatkan kombinasi jalur bantuan: dari lingkungan terdekat (keluarga, teman) hingga jalur resmi (CS, aplikasi, call center, cabang). Namun, pengguna lansia lebih banyak bergantung pada keluarga dan belum mengakses jalur resmi digital secara langsung. Sangat tergantung pada orang di sekitar atau langsung datang ke kantor. Mereka tidak mengetahui atau belum percaya pada fitur bantuan digital seperti live chat atau call center. Keterbatasan informasi dan kepercayaan menjadi	
	Bagus Mauliana	Tanya teman atau rekan kerja.		
	Zainal Abidin	Hubungi call center BSI atau live chat.		
	Agam Rinaldi	Ke kantor atau WhatsApp CS.		
	Nadira Aulia	Minta bantuan adik.		
	Siti Khoria	Tanya teman, baru ke bank kalau perlu.		
	Khoirul Anwar	Langsung ke CS atau kelola sendiri.		
	Hendra Saputra	Ke kantor cabang.		
	Rahmat Hidayat	Telepon call center atau tanya teman.		
	Fandi	Ke CS kantor.		
	Sarman Lubis	Ke anak saya.		
	Agus Syafrudin	Anak saya yang bantuin.		
	Faridah	Minta tolong anak atau tetangga.		
	Dewi Kartika	Nanya ke tetangga atau ke kantor langsung.		
	Marlina Siregar	Gak tahu, mungkin ke bank langsung.		

				kendala utama.
c.	Apa saran agar layanan digital BSI lebih baik dan bisa digunakan lebih luas oleh semua kalangan?	Deni	Tambahkan fitur edukasi digital interaktif langsung di aplikasi.	Pengguna: Menyarankan pengembangan fitur edukatif digital, pendekatan multimedia (video/tutorial), dan simulasi sistem untuk mempermudah pemula. Juga disoroti perluasan akses ke masyarakat luas dan perangkat rendah spesifikasi agar layanan lebih inklusif.
		Bagus Mauliana	Perlu tutorial video buat orang tua, biar gak bingung.	Kategori Non-Pengguna: Saran mereka lebih pada pendekatan langsung (tatap muka/personal). Mereka ingin pelatihan luring dan dukungan manusia secara langsung, bukan fitur tambahan. Artinya, kelompok ini membutuhkan edukasi & pengalaman langsung sebagai jembatan
		Zainal Abidin	BSI harus sosialisasi lebih gencar ke daerah-daerah.	
		Agam Rinaldi	Sebaiknya ada simulasi aplikasi sebelum daftar.	
		Nadira Aulia	Perlu fitur bantuan langsung di aplikasi.	
		Siti Khoria	Bikin aplikasi versi ringan buat HP spek rendah.	
		Khoirul Anwar	Sistem edukasi digitalnya ditambah, terutama buat lansia.	
		Hendra Saputra	Bikin pelatihan digital buat masyarakat.	
		Rahmat Hidayat	Perlu live chat yang benar-benar aktif.	
		Fandi	Sediakan fasilitas buat orang-orang awam secara bertahap.	
		Sarman Lubis	Saya harap ada orang khusus yang bantu kalau saya bingung.	
		Agus Syafrudin	Saya butuh panduan tertulis yang gampang dimengerti.	
		Faridah	Bikin pelatihan langsung buat orang seperti saya.	
		Dewi Kartika	Harus ada petugas yang bisa bantu	

			langsung, bukan cuma aplikasi.	masuk ke sistem digital.
	Marlina Siregar	Saya ingin ada orang datang ke rumah ngajarin.		

## 1. Kemudahan Dan Efisiensi Penggunaan Layanan Digital

Menurut sebagian besar nasabah BSI KC Rantauprapat, layanan digital bukan sekedar alat transaksi, tapi sebuah alternatif lain menuju kenyamanan. Mereka menilai kemudahan bukan sebuah kecanggihan fitur semata, tapi dari seberapa cepat dan tidak menyusahkan mereka untuk memahami penggunaan layanan digital, tanpa harus terus menerus bertanya atau takut salah saat menggunakannya. Sementara efisiensi di pahami sebagai hemat waktu, tenaga, dan kadang juga tidak harus lelah mengantri panjang di kantor cabang milik bank BSI.

Dari belasan wawancara yang telah dilakukan pola persepsi kemudahan ini paling banyak muncul dari kalangan muda yang sudah melekat dengan teknologi, Deni seorang mahasiswa usia 21 tahun yang sudah aktif menggunakan layanan digital selama 1 tahun lebih menjelaskan bahwa “Panduan aplikasinya jelas, jadi saya bisa dengan mudah memahaminya dan sekarang saya tidak perlu lagi ke bank kecuali kalau benar-benar perlu. Transfer, top up, sampai bayar kuliah bisa langsung dari aplikasi BSI mobile”.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Deni, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Ranta prapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.14 WIB).

Dan hal ini serupa dengan yang di sampaikan oleh Siti Khoiria seorang guru yang sudah menggunakan layanan digital BSI KC Rantauprapat sejak tahun 2022 dia mengungkapkan “Pertama kali penggunaan pasti saya bingung, tapi sekarang sudah terbiasa, panduan nya jelas, tampilan nya juga *user friendly*. Saya biasanya transfer malam hari atau di hari libur bisa di lakukan tanpa kendala”.<sup>2</sup>

Bagi mereka, kemudahan itu terasa bukan karena aplikasi BSI sempurna tetapi karena aplikasi itu cukup bisa di andalkan dalam kehidupan sehari hari. Namun kemudahan itu ternyata bersifat selektif. Tidak semua nasabah merasakannya. Ibu Marlina, seorang penjual jamu keliling berusia 39 tahun, mengatakan “Saya tidak memiliki ponsel android, jadi tidak bisa akses aplikasinya, ATM juga saya takut salah tekan”.<sup>3</sup>

Pernyataan ini mencerminkan bahwa pada kenyataannya inovasi teknologi tidak serta merta dapat di akses secara merata oleh setiap lapisan masyarakat. Dalam konteks ini, ketiadaan perangkat dan keterbatasannya literasi digital justru menggeser fungsi teknologi dari alat bantu menjadi sumber hambatan. Situasi serupa di alami oleh bapak Agus, pensiunan berusia 62 tahun “Saya lebih tenang kalau ke

---

<sup>2</sup> Siti Khoiria Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.25 WIB)

<sup>3</sup> Marlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.40 WIB)

kantor langsung karena bertatapan langsung dengan petugas nya jadi saya tidak takut akan melakukan kesalahan”.<sup>4</sup>

Kedua pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa persepsi kemudahan sangat di tentukan oleh rasa aman. Bagi mereka terbiasa dengan interaksi langsung menjadi penopang utama kenyamanan. Dalam konteks ini, kemudahan tidak di takar dari kecerdasan dan kecepatan sistem tapi dari kepastian dan kepercayaan bahwa tidak akan terjadi kesalahan. Maka, digitalisasi tanpa disertai pemahaman dan pengalaman pengguna berpotensi memperdalam ketimpangan akses, menjadikan sistem teknologi menjadi kaku dan terasa asing bagi penggunanya.

Sebaliknya, bagi nasabah yang sudah familiar dengan layanan digital Bank BSI KC Rantauprapat kemudahan justru berarti fleksibilitas dan efisiensi. Bagus seorang cleaning servis di BSI KC Rantauprapat menyampaika “Kalau sudah terbiasa semuanya terasa mudah tapi buat yang baru mulai mungkin membutuhkan bimbingan”.<sup>5</sup>

Ungkapan ini memperjelas bahwa efisiensi dalam dunia digital bersifat bertahap ia tidak hadir seketika, melainkan tumbuh lewat proses belajar, adaptasi, dan juga serangkaian coba-coba. Menariknya, salah satu responden menekankan bahwa transaksi menjadi cepat

<sup>4</sup> Agus, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.57 WIB)

<sup>5</sup> Bagus, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.57 WIB)

setelah rasa takut terhadap teknologi hilang saat menggunakannya.

Artinya faktor psikologis seperti kepercayaan diri dan rasa kendali atas teknologi menjadi satu bagian dalam pengalaman efisiensi.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa layanan digital BSI banyak di manfaatkan dan nasabah aktif mengapresiasi fleksibilitas waktu dan tempat yang ditawarkan. Namun ketika fokus observasi di alihkan ke nasabah non digital, muncul temuan penting hambatan yang di hadapi bukan semata tentang ketiadaan smartphone atau akses internet juga bersifat emosional seperti ketakutan, kebingungan dan rasa percaya diri menjadi faktor penghambat yang tidak bisa di abaikan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemudahan efisiensi dalam layanan digital tidak bisa di definisikan satu arah. Apa yang mudah bagi satu orang bisa jadi sulit bagi orang lain semua tergantung pada pengalaman, pengetahuan, dan perasaan masing-masing jadi keberhasilan digitalisasi di perbankan syariah bukan hanya soal teknologi tapi juga soal bagaimana teknologi bisa menjangkau semua orang, termasuk yang belum terbiasa

## **2. Persepsi Nasabah Terhadap Keamanan Digital Banking**

Rasa aman dalam bertransaksi digital bagi nasabah BSI KC Rantauprapat bukan hanya soal fitur-fitur seperti OTP, PIN, atau sidik jari. Keamanan dalam pandangan mereka adalah rasa yakin bahwa

uang mereka tidak akan hilang secara tiba-tiba, transaksi tidak salah sasaran, dan data pribadi tidak mudah bocor ke pihak yang tidak bertanggung jawab.

Sebagian responden yang aktif menggunakan layanan digital menyatakan bahwa keamanan bukan hal-hal yang mereka ragukan justru, mereka merasa sistem digital BSI memberi kendali kepada pengguna, selama prosedur dan etika penggunanya di ikuti. Fandi seorang pegawai cleaning servis di BSI mengatakan “Kalau pun headphone saya hilang, tidak ada yang bisa buka aplikasinya karena harus menggunakan sidik jari dan OTP, dan saya juga tidak pernah memberikan pin saya pada orang lain jadi menurut saya pasti aman”.<sup>6</sup>

Pandangan ini menunjukkan bahwa keamanan tidak hanya dipahami sebagai fitur teknis, tapi juga berkaitan dengan tanggung jawab personal. Anwar pegawai bank sekaligus pengguna aktif, menyatakan hal yang serupa “Sistemnya berlapis ada pin, OTP dan *biometric* kadi selama kita tidak ceroboh layanan digital nya pasti aman”.<sup>7</sup>

Namun tidak semua nasabah berada dalam posisi yang sama. Di sisi lain, masih ada yang masih ragu tapi bukan karena pernah mengalami kejadian buruk seperti penipuan atau kehilangan uang tapi karena belum paham bagaimana layanan digital itu bekerja. Sarman

<sup>6</sup> Fandi, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.15 WIB).

<sup>7</sup> Anwar Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.45 WIB).

lubis seorang petani sawit mengatakan “Saya belum berani menggunakan layanan digital seperti BSI *Mobile* takut salah dan uang saya hilang tapi saya menggunakan mesin atm tapi saya tidak pernah melakukan transaksi selain tarik tunai dan cek saldo”.<sup>8</sup>

Pengguna seperti bapak Sarman hanya mengandalkan mesin ATM untuk hal-hal dasar ia belum merasa cukup aman untuk melakukan transaksi yang lebih kompleks karena minimnya pemahaman teknis. Dan hal serupa di alami oleh ibu Faridah berusia 50 tahun dai mengatakan “Menggunakan ATM saya awalnya di bantu dengan anak saya, dan untuk setor tabungan saya lebih percaya datang langsung ke kantor karena mobile baning saya juga belum punya”.<sup>9</sup>

Keraguan juga muncul dari Dewi Kartika seorang pedagang yang telah mencoba mengakses aplikasi mobile banking tapi tidak mengerti dai mengatakan “Tampilan aplikasinya bagus tapi membuat saya bingung banyak istilah yang saya tidak mengerti dan untuk mengajukan pembiayaan lebih baik saya datang ke kantor saja”.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara persepsi nasabah terhadap keamanan digital banking di BSI KC Rantauprapat beragam. Sebagian merasa aman karena memahami sistem dan terbiasa menggunakan fitur-fitur

<sup>8</sup> Sarman Lubis, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.15 WIB) .

<sup>9</sup> Faridah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.25 WIB).

<sup>10</sup> Dewi Kartika, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.45 WIB) ..

seperti OTP dan PIN. mereka menilai bahwa keamanan bukan hanya soal fitur tpi juga tanggung jawab pengguna.

Di sisi lain masih ada nasabah yang masih ragu dan bahkan enggan mencoba karena belum paham cara kerja layanan digital dan khawatir salah langkah. Di antara keduanya, ada juga yang sudah, menggunakan tapi tetap waspada terutama setelah mengalami kendala teknis seperti gangguan jaringan atau transaksi tertunda. Temuan ini memperlihatkan bahwa rasa aman dalam layan digital tidak cukup di bangun lewat sistem canggih, tapi harus di topang oleh edukasi, pendampingan, dan pengalaman positif

### **3. Tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital**

Menurut nasabah BSI KC Rantauprapat kepuasan terhadap layanan digital tidak dapat diukur hanya dari kecanggihan fitur, tetapi dari pengalaman langsung saat menggunakan atau merasakan layanan digital tersebut. Apakah transaksi berjalan lancar? Apakah layanan digital nya mudah di akses? Dan yang terpenting apakah teknologi ini mempermudah hidup mereka bukan justru menambah kebingungan.

Mayoritas pengguna aktif menyampaikan tingkat kepuasan yang tinggi. Rahmat seorang teknisi ATM yang rutin menggunakan layanan digital BSI menyampaikan pengalamannya “Saya puas menggunakan layanan digital BSI terutama BSI mobile karena semuanya bisa dilakukan dari headphone ingin melakukan transfer, beli pulsa, cek

saldo kita tinggal buka headphone saja tidak perlu lelah lagi untuk ke kantor cabang dan mengantri”.<sup>11</sup>

Rahmat merasakan manfaat langsung dari sistem digital yang membuat aktivitas keuangannya lebih fleksibel dan cepat. Hal yang sama juga di sampaikan oleh Anwar seorang pengguna aktif “Kalau untuk transaksi harian, saya rasa sudah sangat cukup, menu nya jelas dan fitur nya lengkap”.<sup>12</sup>

Kepuasan bagi mereka lahir dari kemudahan, kemandirian, dn kepraktisan. Mereka merasa lebih bebas mengatur keuangan sendiri tanpa tergantung pada waktu dan tenaga ekstra untuk datang ke kantor cabang. Namun kepuasan tersebut belum menyentuh semua kalangan beberapa responden mengaku belum merasa puas, bukan karena kualitas layanan digital nya melainkan karena mereka belum memahami atau terbiasa dengan layanan digital itu sendiri seperti yang di ungkapkan oleh ibu Faridah berusia 50 tahun. “Saya tidak menggunakan layanan digital milik BSI selain ATM dan itu pun saya meminta bantuan oleh anak saya. Jadi saya belum bisa mengatakan puas atau tidak, karena belum mencobanya”.<sup>13</sup>

Begitu juga dengan Dewi Kartika seorang pedagang yang pernah mencoba aplikasi tapi merasa bingung “Saya pernah

<sup>11</sup> Rahmat, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.35 WIB).

<sup>12</sup> Dewi Kartika, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.57 WIB) ..

<sup>13</sup> Faridah Nasabah Bank Syariah Indonesia KC. Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.25 WIB).

menggunakan aplikasinya tapi saya bingung karena ada banyak tulisan-tulisan yang tidak saya tau artinya”.<sup>14</sup> Kepuasan yang belum terbentuk ini mencerminkan adanya kesenjangan literasi digital. Bukan sistemnya yang gagal, tetapi belum ada jembatannya yang menghubungkan nasabah pemula dengan teknologi yang di tawarkan.

Dan di sisi lain ada juga nasabah yang menggunakan layanan digital namun masih setengah puas karena kendala faktor teknis. Zainal abidin seorang wiraswasta menyampaikan “Kalau pun lagi lancar semunya terasa mudah, tapi terkadang aplikasinya error misalnya saldo tidak langsung update atau loading lama dan itu membuat saya khawatir”.<sup>15</sup>

Hasil wawancara dengan para responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap layanan digital BSI di KCP Rantau Prapat tergolong tinggi, terutama di kalangan pengguna aktif yang merasa terbantu oleh kecepatan dan kemudahan akses. Namun, kepuasan ini belum dirasakan secara merata. Beberapa nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital masih mengalami kebingungan atau ketergantungan pada bantuan orang lain.

Sementara itu, sebagian pengguna semi aktif mengeluhkan gangguan teknis seperti aplikasi lambat atau error saat jam sibuk.

---

<sup>14</sup> Dewi Kartika, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.45 WIB) ..

<sup>15</sup> Zainal abidin, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 11.45 WIB) .

Temuan ini menegaskan bahwa untuk meningkatkan kepuasan secara menyeluruh, BSI tidak hanya perlu terus mengembangkan fitur, tetapi juga memperkuat edukasi digital dan menjaga stabilitas sistem agar semua nasabah dapat menikmati manfaat layanan secara optimal.

#### **4. Faktor Penghambat Dan Harapan Pengembangan Layanan Digital**

Bagi sebagian nasabah BSI KC Rantauprapat, layanan digital masih terasa belum benar-benar ramah. Bukan karena akses terhadap teknologi terasa belum ramah. Bukan karena teknologi nya buruk melainkan karena akses terhadap teknologi tersebut belum sepenuhnya familiar bagi semua kalangan. Berdasarkan hasil wawancara ditemukan dua sumber utama penghambat dalam penggunaan layanan digital faktor teknis dan faktor psikologis.

Secara teknis hambatan utama datang dari keterbatasan perangkat, tidak semua nasabah memiliki gawai yang mendukung aplikasi perbankan. Ibu Marlina misalnya dia menyampaikan bahwa dia belum pernah mengakses layanan digital karena tidak memiliki smartphone berbasis android “Saya tidak memiliki ponsel android, jadi tidak bisa akses aplikasinya, ATM juga saya takut salah tekan”.<sup>16</sup>

Ini menunjukkan bahwa digitalisasi bisa terhenti bukan karena sistemnya yang tidak ada, tetapi karena perangkatnya belum tersedia bagi semua orang. Selain keterbatasan perangkat, koneksi internet dan

---

<sup>16</sup> Marlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.40 WIB)

kestabilan aplikasi juga menjadi keluhan umum. Siti khoriah seorang guru mengatakan “Terkadang sudah proses loading, tetapi loading terlalu lama dan pernah juga gagal transaksi karena *server error*”.<sup>17</sup>

Hal serupa juga di sampaikan oleh Dewi seorang pedagang yang mengalami kesulitan memahami tampilan aplikasi serta kendala jaringan ”Saya bingung dengan tampilan aplikasinya karena banyak tulisan-tulisan dalam menu nya yang tidak saya mengerti, selain itu aplikasinya pernah *error*”.<sup>18</sup>

Selain kendala teknis, aspek psikologis juga menjadi hambatan signifikan. Ketakutan akan salah tekan, kekhawatiran uang hilang, hingga rasa enggan bertanya karena merasa tidak paham teknologi kerap muncul. Pak Agus seorang pensiunan, lebih memilih layanan tatap muka karena merasa lebih aman ”Saya merasa lebih percaya berbicara dan mengaduh ke teller langsung jika terjadi apa-apa karena bisa langsung bertanya, kalau di aplikasi saya bingung harus lapor ke siapa”.<sup>19</sup>

Beberapa nasabah lainnya juga mengakui bahwa kebiasaan dan rasa aman saat bertransaksi langsung dengan petugas menjadi alasan utama mereka belum beralih ke layanan digital. Meski demikian, di balik segala keterbatasan tersebut, tersimpan harapan besar. Sebagian

<sup>17</sup> Siti Khoiria Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.25 WIB)

<sup>18</sup> Dewi Kartika, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.45 WIB) ...

<sup>19</sup> Agus Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.57 WIB)

responden menyatakan keinginan untuk belajar dan mencoba layanan digital dengan mencatat adanya bimbingan yang jelas mudah dipahami. Ibu Marlina mengatakan “Jika ada pelatihan untuk orang-orang seperti saya, saya akan mengikutinya supaya saya tahu dan tidak harus ke kantor lagi”.<sup>20</sup> Sarman lubis seorang petani sawit berharap ada bantuan langsung saat menggunakan aplikasi dan juga ATM beliau mengatakan “Kalau ada petugas yang mengajari saya setor tunai di ATM saya pasti akan lebih akan lebih sering menggunakannya”.<sup>21</sup>

Sementara responden lebih muda seperti Deni seorang mahasiswa justru lebih berharap pada perbaikan teknis dan inovasi fitur “Saya berharap BSI bisa meningkatkan kecepatan server di jam sibuk dan juga perlu edukasi rutin di kampus-kampus maupun di masyarakat tentang penggunaan layanan digital milik BSI KC Rantauprapat”.<sup>22</sup>

Harapan-harapan ini secara garis besar mengarah pada dua aspek penting pendekatan edukatif yang sederhana dan ramah , serta penguatan sistem digital agar lebih stabil, cepat dan juga fungsional. Edukasi yang sederhana dan disampaikan dengan cara akrab dengan keseharian masyarakat akan sangat membantu menghubungkan

---

<sup>20</sup> Marlina, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.40 WIB)

<sup>21</sup> Sarman Lubis, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Rantaprapat, 20 Mei 2025. Pukul 10.15 WIB) ..

<sup>22</sup> Deni, Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, *wawancara* (Ranta prapat, 20 Mei 2025. Pukul 09.14 WIB).

kesenjangan literasi digital. Di saat yang sama, pembaruan sistem dan pengembangan fitur yang relevan dan akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna aktif.

Pada akhirnya layanan digital yang inklusif bukan hanya soal kecepatan dan kecanggihan teknologi, tapi sejauh mana teknologi tersebut dapat diakses, di pahami, dan di percaya oleh seluruh lapisan nasabah. Harapan sederhana, tapi bermakna bukan sekedar aplikasi efisien tapi sistem yang merangkul semua.

### C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 15 orang nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Rantau Prapat, dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap layanan digital sangat bergantung pada sejauh mana teknologi tersebut mampu menjawab kebutuhan mereka secara praktis, aman, dan mudah dipahami. Temuan ini menegaskan bahwa layanan digital bukan sekadar alat transaksi, melainkan ruang interaksi antara pengguna dan sistem yang penuh dengan dinamika personal, sosial, dan kultural.

Bagi kelompok responden muda dengan literasi digital yang tinggi, BSI Mobile dianggap sebagai bentuk layanan yang efisien dan menyenangkan. Kemudahan mengakses fitur, fleksibilitas waktu, dan desain aplikasi yang *user-friendly* memberikan rasa kendali atas aktivitas keuangan mereka. Mereka merasa tidak lagi tergantung pada keberadaan fisik bank. Temuan ini sejalan dengan penelitian Saipul, yang menyatakan bahwa persepsi positif terhadap layanan digital dipengaruhi oleh kemudahan akses

dan kecepatan layanan<sup>23</sup>. Dalam konteks ini, kemudahan bukan hanya soal antarmuka, tetapi juga kemandirian dalam bertransaksi.

Namun, persepsi ini tidak bersifat universal. Responden yang tidak memiliki smartphone berbasis Android, kurang familiar dengan teknologi, atau merasa cemas melakukan transaksi secara mandiri justru menganggap layanan digital sebagai beban mental. Hal ini terutama dirasakan oleh lansia dan pelaku usaha seperti Ibu Marlina dan Pak Agus, yang lebih memilih datang langsung ke bank karena merasa lebih aman saat berinteraksi langsung dengan petugas. Dalam konteks ini, temuan Ranti Dwi Lestari mengenai pengaruh efisiensi dan keandalan terhadap loyalitas tampaknya hanya relevan untuk kelompok yang telah aktif secara digital. Bagi kelompok lainnya, loyalitas justru dibangun dari pengalaman layanan konvensional yang responsif dan manusiawi<sup>24</sup>.

Aspek keamanan juga menjadi elemen krusial dalam membentuk persepsi. Responden seperti Agam dan Anwar menyebut fitur-fitur seperti PIN, OTP, dan sidik jari sebagai lapisan perlindungan yang membuat mereka tenang. Namun, bagi nasabah yang belum memahami sistem ini secara menyeluruh, fitur-fitur tersebut justru menimbulkan kecemasan. Kehawatiran meningkat ketika mereka tidak tahu harus mengadu ke mana

---

<sup>23</sup> Saipul, “Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo” (Palopo, Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021), hal 60,

<sup>24</sup> Ranti Dwi Lestari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Walisongo Semarang” (Semarang, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021), hal 70,

saat terjadi kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa keamanan sistem secara teknis belum tentu menciptakan rasa aman secara psikologis.

Masalah teknis juga menjadi catatan penting. Gangguan jaringan, keterlambatan pengiriman OTP, hingga lambatnya aplikasi menjadi keluhan yang berulang. Hal ini memperkuat temuan Rohana Pauliza bahwa kestabilan sistem menjadi salah satu hambatan utama dalam digitalisasi layanan BSI di wilayah daerah<sup>25</sup>. Responden seperti Siti khoiria dan Dewi mengalami transaksi tertunda atau gagal akibat gangguan server, yang menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan digital. Hal ini membuktikan bahwa kesuksesan digitalisasi tidak hanya bertumpu pada desain aplikasi, tetapi juga pada fasilitas teknologi yang memadai.

Tingkat kepuasan nasabah dalam penelitian ini bersifat relatif. Pengguna aktif merasa puas karena layanan digital menjawab kebutuhan mereka. Namun, kepuasan itu tetap diiringi harapan agar sistem lebih stabil dan cepat. Sebaliknya, responden yang belum terbiasa merasa belum bisa puas karena belum merasa menjadi bagian dari ekosistem digital tersebut. Ini menunjukkan bahwa kepuasan bukan hanya persoalan seberapa sering menggunakan, tetapi juga seberapa jauh pengguna merasa mampu dan nyaman terlibat.

Saat ditanya mengenai harapan, sebagian besar responden menekankan pentingnya edukasi, pendampingan, dan perbaikan teknis.

---

<sup>25</sup> Rohana Pauliza Nasution, Ahmad Amin Dalimunthe, and Mawaddah Irham, “Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai,” *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* 4, no. 1 (February 28, 2023), hal 28-37.

Mereka tidak hanya menginginkan aplikasi yang cepat dan stabil, tetapi juga jembatan yang memudahkan mereka memahami teknologi tanpa rasa takut atau malu. Harapan seperti pelatihan langsung, video tutorial, atau keberadaan petugas pendamping di ATM menjadi bukti bahwa digitalisasi tetap memerlukan sentuhan manusia.

Dari keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan perbankan syariah memang membawa efisiensi dan kemudahan bagi kelompok yang telah siap secara teknologi. Namun, masih terdapat tantangan besar dalam hal menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Layanan digital harus mampu menjangkau semua kalangan, termasuk mereka yang tertinggal. Oleh karena itu, pendekatan digital harus bersifat menyatu antara teknologi, sosial dan budaya.

#### **D. Keterbatasan penelitian**

Seluruh proses penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan metode ilmiah yang telah ditetapkan, dengan harapan hasil yang diperoleh bersifat objektif, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Namun, peneliti menyadari bahwa dalam setiap karya ilmiah, selalu terdapat keterbatasan yang tidak dapat dihindari. Keterbatasan utama dalam penelitian ini terletak pada aspek pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih dalam tahap berkembang. Hal ini mungkin memengaruhi kedalaman analisis terhadap temuan-temuan yang diperoleh di lapangan.

Selain itu, dalam proses wawancara, peneliti tidak dapat memastikan sepenuhnya tingkat kejujuran dan keterbukaan responden dalam memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Kemungkinan adanya bias dalam jawaban dapat mempengaruhi validitas data yang dikumpulkan. Meskipun demikian, peneliti telah berupaya semaksimal mungkin untuk meminimalkan dampak dari keterbatasan-keterbatasan tersebut dan akhirnya, dengan kerja keras, dedikasi, serta dukungan dari berbagai pihak, penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, dapat disimpulkan bahwa persepsi nasabah terhadap kemudahan, keamanan, dan kepuasan dalam menggunakan layanan digital sangat dipengaruhi oleh latar belakang usia, tingkat literasi digital, dan pengalaman individu dalam berinteraksi dengan teknologi. Sebagian besar nasabah dari kalangan muda dan pengguna aktif merasakan kemudahan dan efisiensi penggunaan layanan seperti BSI *Mobile* karena fitur-fiturnya yang fleksibel, *user friendly*, dan mampu menghemat waktu. Mereka juga merasa aman selama mengikuti prosedur keamanan yang telah ditetapkan, seperti penggunaan OTP, PIN, dan *biometrik*.

Namun demikian, terdapat sebagian nasabah, terutama dari kalangan lansia atau mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi, yang masih merasakan hambatan teknis maupun psikologis, seperti rasa takut salah, minimnya pemahaman, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi digital. Hal ini menunjukkan bahwa tidak semua nasabah merasakan manfaat layanan digital secara merata. Tingkat kepuasan pun cenderung tinggi di kalangan pengguna aktif, namun masih rendah di kalangan *non-*

*digital* atau *semi-digital* akibat kendala teknis seperti error aplikasi dan jaringan yang tidak stabil.

Selain itu, faktor penghambat seperti keterbatasan perangkat, kurangnya pendampingan, serta tampilan aplikasi yang dianggap rumit turut memperkuat kesenjangan dalam akses dan pemanfaatan layanan digital. Meskipun demikian, sebagian besar nasabah memiliki harapan positif terhadap pengembangan layanan digital, baik dari segi edukasi, peningkatan kualitas sistem, maupun kehadiran pendampingan langsung saat menggunakan fitur-fitur digital. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan syariah, khususnya di BSI KC Rantauprapat, tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan dan penerimaan pengguna yang beragam dalam menghadapi perubahan digital.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada pihak-pihak yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini

1. Bagi PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, disarankan untuk meningkatkan pendekatan edukatif kepada nasabah melalui pelatihan langsung, sosialisasi rutin, maupun pendampingan personal terkait penggunaan layanan digital seperti BSI Mobile. Bank juga perlu memperbaiki tampilan antarmuka aplikasi agar lebih sederhana dan ramah bagi pengguna pemula, serta menjaga kestabilan server terutama pada saat banyak nasabah yang menggunakan layanan digital. Dengan

demikian, layanan digital tidak hanya dinikmati oleh nasabah muda yang terbiasa dengan teknologi, tetapi juga dapat diakses secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk mereka yang masih awam terhadap sistem digital.

2. Bagi nasabah yang hingga kini belum menggunakan layanan digital, disarankan untuk mulai beradaptasi dan memanfaatkannya. PT. Bank Syariah Indonesia telah melakukan berbagai pembaruan sistem demi meningkatkan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan bagi para pengguna. Layanan digital seperti BSI *Mobile* kini hadir dengan fitur yang lebih stabil, ramah pengguna, dan tetap berlandaskan prinsip syariah. Dengan beralih ke layanan digital, nasabah tidak hanya mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga dapat menikmati transaksi yang lebih efisien, cepat, dan aman tanpa harus datang ke kantor cabang.
3. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk menggali lebih dalam lagi mengenai persepsi nasabah terhadap layanan digital PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adnan Achiruddin Saleh. *Pengantar Psikologi*. Makassar: Aksara Timur, 2018.
- Agus. Wawancara dengan Bapak selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, Mei 2025.
- Ahmad Nizar Rangkuti. *Metode Penelitian Pendidikan*. Padangsidimpuan: Citapustaka Media, 2016.
- Anggraini, Yosa. "Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0." Institut Agama Islam Negeri Curup, 2023. <http://e-theses.iaincurup.ac.id/2913/>.
- Annita Sari, Dahlan, Ralph August Nicodemus Tuhumury, And Yudi Praytino. *Dasar Dasar Metodologi Penelitian*. Jaya pura: cv. Angkasa pelangi, 2022.
- Astuti Tri., "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah." UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2016.
- Bagus. Wawancara dengan Bapak selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, Mei 2025.
- Budi Gautama and Ali Hardana. *Metode Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*. Medan: CV. Merdeka Kreasi Group Penerbit Nasional, 2021.
- Deni. Wawancara dengan saudara PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, May 20, 2025.
- dewi kartika. Wawancara dengan ibu selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, mei 2025.
- Edi Siregar, John Burner. *Raja Kamus*. Jakarta: Delapratasa Publishing, 2002.
- Faridah. Wawancara dengan ibu selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, Mei 2025.
- Hasan Fahmi Kusnandar and Dina Andini. *Buku Ajar Pelayanan Prima Di Era Digital*. Jawa Barat: Widina Media Utama, 2024.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI) and Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP). *Memahami Bisnis Bank*. 1st ed. Jakarta,: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013.

- Jalaluddin Rahmat. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Kasmir. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- KBBI Daring. “Kamus Besar Bahasa Indonesia,” April 16, 2022. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>.
- Khairy Mahdi. “Pengertian Internet Banking, Dalam.” *Blog Spot* (blog), n.d. [http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking\\_27.html?m=1](http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking_27.html?m=1).
- Khoirunnisa, Evani. “Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan (Trust), Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surakarta.” IAIN Salatiga, 2017. <https://e-repository.perpus.uinsalatiga.ac.id/view/year/2018.html>.
- Lena Ellitan and Lina Anatan. *Manajemen Operasi Dalam Era Baru Manufaktu*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Lubis, Muhammad Vadly Azhar, and Onan Marakali Siregar. “Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat” 1, no. 1 (2021).
- Mar’at. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016.
- Marlina. Wawancara dengan ibu selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, mei 2025.
- Marlina, Asti, and Widhi Ariyo Bimo. “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank.” *Inovator* 7, no. 1 (October 29, 2018): 14–34. <https://doi.org/10.32832/inovator.v7i1.1458>.
- Mastang Ambo Baba. *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF*. Makasar: PenerbitAksara Timur, 2017.
- Meithiana Indrasari. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Muhammad Hamka. *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Pengawasan Kerja Dengan Motivasi Berprestasi*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi, 2016.

- Nasution, Mislah Hayati, and Sutisna Sutisna. “Faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap internet banking.” *Nisbah: jurnal perbankan syariah* 1, no. 1 (june 1, 2015): 62. [Https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241](https://doi.org/10.30997/jn.v1i1.241).
- Nasution, Rohana Pauliza, Ahmad Amin Dalimunthe, and Mawaddah Irham. “Analisis Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai.” *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* 4, no. 1 (February 28, 2023): 28–37. <https://doi.org/10.37058/banku.v4i1.6691>.
- Niken Putri Wijayanti. “Pengaruh Kualitas Layanan Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z Di Kota Surakarta).” Universitas Islam Negeri Raden Mas Said, 2023. [https://eprints.iain-surakarta.ac.id/5921/1/SKRIPSI%20NIKEN%20PUTRI%20W\\_195231002.pdf](https://eprints.iain-surakarta.ac.id/5921/1/SKRIPSI%20NIKEN%20PUTRI%20W_195231002.pdf).
- Nisa Adila. “Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan Bsi Mobile (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lampriet).” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, N.D.
- Noviana Ratih,. “Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan FEBI IAIN Metro),” Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019.
- Nurfadillah, Ainun. “Persepsi Nasabah Pada Tabungan Ib Hijrah Terkait Penggunaan Layanan E-Banking (Muamalat Din) Pada Bank Muamalat Indonesia Kcp Parepare.” Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2022. <https://repository.iainpare.ac.id/id/eprint/3328/>.
- Rahim and Abdul Rahman. *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Ranti Dwi Lestari. “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Mobile Banking Bsi (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang.” Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021.
- Ruslan Ahmadi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009.

Saipul. "Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo." Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2021. <http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/3820/>.

Sarman Lubis. Wawancara dengan saudari selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, Mei 2025.

Sirajuddin Saleh. *Analisis Data Kualitatif*. Bandung: Pustaka Ramadhan, 2017.

siti khoria. Wawancara dengan saudari selaku nasabah PT Bank Syariah Indonesia KC Rantauprapat, May 20, 2025.

Sunaryo. *Psikologi Untuk Keperawatan*. 1. Jakarta: EGC Medical, 2016.

Tamaulina Br. Sembiring, Irmawati, Muhammad Sabir, and Indra Tjahyadi. *Buku Ajar Metodologi Penelitian (Teori dan Praktik)*. Karawang barat: Saba Jaya Publisher, 2023.

Tjiptono and Fandy. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2012.

Vertizal Riva'i. *Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Cet 1,. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015.

Wahyoedi, dan Saparso oegeng. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*,. Yogyakarta: Depublish, 2019.

Walgitto, B. *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi, 2014.

Zuchri Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*. Makasar: CV. syakir Media Press, 2021.

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

### **A. IDENTITAS PRIBADI**

Nama : Dinda Friskila Rambe  
Nim : 2140100021  
Tempat/Tanggal Lahir : Rantanprapat 04 Desember 2002  
Agama : Islam  
Jenis kelamin : Perempuan  
Anak ke : 4 dari Sbersaudara  
Alamat : Jln. Air Bersih Kec. Rantau Utara Kab. Labuhanbatu  
Kewarganegaraan : Indonesia

### **B. NAMA ORANG TUA**

Nama Ayah : Makmur Edisa Rambe  
Pekerjaan : PNS  
Nama Ibu : Ida Rayani Saragih  
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga  
Alamat : Jln. Air Bersih Kec. Rantau Utara Kab. Labuhanbatu  
Kewarganegaraan : Indonesia

### **C. PENDIDIKAN**

Tahun 2009-2015 : SD Negeri 112139 Rantau Utara  
Tahun 2015-2018 : SMP Negeri 3 Ranti Utara  
Tahun 2018-2021 : SMA Negeri 1 Rantau Utara  
Tahun 2021-2025 : UIN SYHADA Padangsidimpuan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Silitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faxmili (0634) 24022  
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 83 /Un.28/G.1/G.4c/PP.00.9/01/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

10 Januari 2025

Yth. Bapak/Ibu;  
1. Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I.,M.Si : Pembimbing I  
2. Dr. Purnama Hidayah Harahap, S.H.I.,M.H : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Dinda Friskila Rambe  
NIM : 2140100021  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan



Tembusan :  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPuan  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximill (0634) 24022  
Website: uinsyahada.ac.id

---

Nomor : ⑧67 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00.9/03/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Mohon Izin Riset

20 Marot 2025

Yth; Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat.  
Di Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Dinda Friskila Rambe  
NIM : 2140100021  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT. Bank Syariah Indonesia KC Rantau Prapat". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberi izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan  
Dr. Abdul-Nasser Hasibuan, M.Si  
NIP. 197905252006041004



Tembusan:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

21 Mei 2025  
No.04/01069-3/RO II

Kepada  
PT Bank Syariah Indonesia  
Area Pematangsiantar  
Jl. Perintis Kemerdekaan No.1

**PT Bank Syariah Indonesia**  
Region II Medan  
Jl. S. Parman No. 250 E / 8 Lt.2  
Kel. Petisah Hulu Kec. Medan Baru  
Kota Medan - 20153  
T : +62 61 4534466 (Hunting)  
F : +62 61 4534456

U.p.: Yth. Bapak Haris Ahmadi, Area Manager

Perihal: **PERSETUJUAN PENYELENGGARAAN PENELITIAN**

Ref : Surat Pematangsiantar No. 05/345-3/049A tanggal 14 Mei 2025 perihal Permohonan Persetujuan Pelaksanaan Magang Area Pematangsiantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Saudara beserta seluruh staff dalam senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal di atas, dengan ini kami sampaikan pelaksanaan Riset (Penelitian) mahasiswa di Cabang Saudara dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Dinda Friskila Rambe	2140100021	Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia	KC Rantauprapat
2	Ummi Hasanah	1840100092	Pengaruh Sistem Taawun, Service Excellent dan Profesionalisme Terhadap Citra Lembaga Keuangan BSI KC Sibolga	KC Sibolga

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset wajib dan terikat kepada ketentuan Bank (SPO Human Capital PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.);
2. Hasil riset atau penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan, penyempurnaan kinerja, sistem dan prosedur kerja yang ada;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarluaskannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan mengcopy atau meminjam data yang berkaitan dengan kerahasiaan Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama  $\pm$  2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai, untuk tunduk kepada ketentuan Bank dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai perundungan yang berlaku dan surat pernyataan yang dimaksud harus disetujui oleh perguruan tinggi/lembaga pendidikan yang bersangkutan. (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Saudara kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
REGION II MEDANT<sup>er</sup>



Ismul Fakhri Lubis  
FTB Deputy



Nina Moetia  
Operational Deputy

21 Mei 2025  
No.04/01068-3/RO II

**PT Bank Syariah Indonesia**  
Region II Medan  
Jl. S. Parman No. 250 E / 8 Lt.2  
Kel. Petisah Hulu Kec. Medan Baru  
Kota Medan - 20153  
T : +62 61 4534466 (Hunting)  
F : +62 61 4534456

Kepada  
Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan  
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan

Up. Yth. Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., Wakil Dekan

**Perihal: PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa Bapak dapat dilaksanakan dengan keterangan sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Dinda Friskila Rambe	2140100021	Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia	KC Rantauprapat
2	Ummi Hasanah	1840100092	Pengaruh Sistem Taawun, Service Excellent dan Profesionalisme Terhadap Citra Lembaga Keuangan BSI KC Sibolga	KC Sibolga

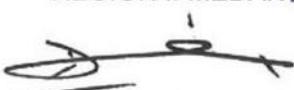
Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset wajib dan terikat kepada ketentuan Bank (SPO Human Capital PT Bank Syariah Indonesia, Tbk.);
2. Hasil riset atau penelitian diharapkan dapat membantu perbaikan, penyempurnaan kinerja, sistem dan prosedur kerja yang ada;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarluaskannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan mengcopy atau meminjam data yang berkaitan dengan kerahasiaan Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama ± 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/disetujui oleh pembimbing dan pejabat PT Bank Syariah Indonesia Tbk.;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai, untuk tunduk kepada ketentuan Bank dan ketentuan tentang kerahasiaan Bank sesuai perundangan yang berlaku dan surat pernyataan yang dimaksud harus disetujui oleh perguruan tinggi/lembaga pendidikan yang bersangkutan. (terlampir).

Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
REGION II MEDAN



Ismul Fakhri Lubis  
FTB Deputy



Nina Moetia  
Operational Deputy

## **Lampiran**

### **Instrumen Wawancara Pada Nasabah BSI KC Rantauprapat**

1. Bagaimana pengalaman pertama Bapak/Ibu saat mencoba layanan digital seperti ATM, Mobile Banking, atau Internet Banking dari BSI?
2. Apakah menurut Bapak/Ibu langkah-langkah dalam menggunakan layanan digital BSI cukup mudah dimengerti?
3. Apakah Bapak/Ibu memerlukan bantuan dari orang lain untuk menggunakan layanan digital tersebut? Jika ya, bagian mana yang dirasa sulit?
4. Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman bertransaksi menggunakan layanan digital BSI dibandingkan datang langsung ke kantor cabang?
5. Dalam kondisi tertentu (misalnya malam hari atau hari libur), apakah layanan digital ini tetap memberikan kenyamanan?
6. Apakah tampilan dan bahasa dalam layanan digital mudah dipahami?
7. Apakah Bapak/Ibu merasa aman menggunakan layanan digital BSI untuk transaksi, terutama yang melibatkan jumlah besar?
8. Pernahkah Bapak/Ibu mengalami kejadian tidak menyenangkan, seperti kesalahan transaksi, saldo hilang, atau gangguan sistem?
9. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem keamanan seperti OTP, PIN, atau password sudah cukup melindungi privasi dan dana?
10. Secara keseluruhan, apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan layanan digital yang disediakan BSI?

11. Apakah Bapak/Ibu merasa layanan digital sudah menjawab kebutuhan Bapak/Ibu dalam bertransaksi sehari-hari?
12. Jika BSI mengembangkan layanan digitalnya lebih jauh, fitur seperti apa yang Bapak/Ibu harapkan ditambahkan?
13. Hambatan apa saja yang pernah Bapak/Ibu alami saat menggunakan layanan digital BSI?
14. Jika mengalami masalah, ke mana Bapak/Ibu biasanya mengadu atau meminta bantuan?
15. Apa saran Bapak/Ibu agar layanan digital BSI ke depannya lebih baik dan dapat digunakan lebih luas oleh semua kalangan?











