

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP TULANG BAWANG**

Oleh:

**TSALITSA PUTRI SARI
NPM.2003021064**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2024 M**

**ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KCP TULANG BAWANG**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Oleh:
TSALITSA PUTRI SARI
NPM.2003021064**

Pembimbing : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom

**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1446 H / 2024 M**

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : **Pengajuan Skripsi untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro

Di_
Tempat

Assalamu'alaikum, Wr.Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi yang disusun oleh :


Nama : TSALITSA PUTRI SARI
NPM : 2003021064
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk di Munaqosyahkan.

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya saya ucapkan trima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb

Metro, Oktober 2024
Pembimbing,


Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom
NIDN. 2004099501

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG

Nama : TSALITSA PUTRI SARI

NPM : 2003021064

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Oktober 2024
Pembimbing,


Alfiansyah Imenda Putra, M.Kom
NIDN: 2004099501



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id
E-mail: iainmetro@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-3263/In-28.3/D/PP-00.9/12/2024.....

Skrripsi dengan Judul : ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG. Disusun Oleh: TSALITSA PUTRI SARI. NPM. 2003021064, Jurusan S1 Perbankan Syariah (PBS) yang telah di Ujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Rabu/ 13 November 2024.

TIM PENGUJI

Ketua/ Moderator : Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom (.....)

Penguji I : Hermanita, MM (.....)

Penguji II : Fikri Rizki Utama, M.S.,Ak (.....)

Sekretaris : Witantri Dwi Swandini, M.Ak (.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG

Oleh :

**TSALITSA PUTRI SARI
NPM. 2003021064**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulang Bawang yang belum memaksimalkan penggunaan sistem digitalisasi Webform. Hal ini menyebabkan penumpukan antrean nasabah untuk melakukan transaksi langsung di bank. Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas Webform dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Tulang Bawang. Informan penelitian terdiri dari Adi Prasetyo (Teller), Rian Saputra (security), serta 15 nasabah BSI KCP Tulang Bawang.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang disesuaikan dengan permasalahan penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas Webform dalam meningkatkan kualitas layanan, dengan indikator meliputi kemudahan penggunaan, aksesibilitas, biaya, keamanan, keandalan, dan kepuasan nasabah terhadap layanan bank.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Webform cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Tulang Bawang. Meskipun Webform memudahkan akses dan mempercepat transaksi, kendala teknis seperti error sistem masih sering terjadi. Beberapa nasabah merasa puas dengan pelayanan staf, namun kualitas layanan Webform masih perlu ditingkatkan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Webform cukup efektif dalam meningkatkan kualitas layanan, namun diperlukan pengembangan sistem yang lebih andal dan stabil.

Kata Kunci: *Webform, Digitalisasi, Kualitas Layanan, Efektivitas, Bank Syariah Indonesia*

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 07 November 2024
Yang menyatakan



Tsalitsa Putri Sari
NPM. 2003021064

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِيمَا لَكُمْ مِنَ الْمَالِ غَيْرِ الْمَالِ الْعَرِيِّ فَمَا تَأْتُوا بِحَدِيثٍ وَلَا يَفْسَحُ اللَّهُ لَكُمْ ۚ
وَإِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِيمَا لَكُمْ مِنَ الْمَالِ الْغَيْرِ الْعَرِيِّ فَمَا تَأْتُوا بِحَدِيثٍ وَلَا يَفْسَحُ اللَّهُ لَكُمْ ۚ
وَالَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ ۚ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۚ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ۝ ۱۱

"Wahai orang-orang yang beriman! Apabila dikatakan kepadamu, "Berilah kelapangan di dalam majelis-majelis, maka lapangkanlah, niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan, "Berdirilah kamu," maka berdirilah, niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat. Dan Allah Mahateliti apa yang kamu kerjakan."

(QS. Al-Mujadila: 11)

PERSEMBAHAN

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

1. Kepada orangtua penulis, Ibunda Sajem dan Ayahanda Mahmud, telah memberi nasihat, motivasi, support, dan yang selalu mendorong penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada kakak-kakak penulis yang selalu mendukung penulis, Melia Niken Puspita Sari, Dwi wulan sari, serta kakak ipar saya Amri Wibowo, dan kakak sepupu penulis Rahma Yulianti, serta Marhama Yati.
3. Sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat kepada penulis, Annisa wiyana, Zaciya Bunga Zunata, Hana Friskila, dan Tiara Novita sari yang sudah selalu menemani Penulis dan membantu Penulis untuk segera menyelesaikan Skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, Puji syukur atas kehadiran Allah SWT dimana atas anugerahnya, sehingga peneliti dapat menuntaskan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini merupakan suatu bagian dari persyaratan guna menyelesaikan pembelajaran di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti telah memperoleh bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, hingga pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tiada tara kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M.Ag selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung
2. Bpk. Dr. Mat Jalil, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
4. Bapak Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada peneliti.
5. Bapak dan ibu dosen serta karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu dan sarana prasaranan selama peneliti menempuh Pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Desember 2024
Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sari' with a stylized flourish.

Tsalitsa Putri Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Petanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penelitian Relevan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Digital Banking	13
1. Pengertian Digitalisasi	13
2. Digital Banking	15
3. Pengertian Webform	16
4. Peranan Webform.....	17
5. Manfaat Webform	18
6. Jenis transaksi yang terdapat pada Webform BSI di Bank Syariah Indonesia	19

B. Efektifitas	23
1. Pengertian Efektifitas	23
2. Fungsi dan Tujuan dari Efektivitas	24
3. Pengukuran Efektivitas	25
4. Indikator Efektivitas	26
C. Kualitas Pelayanan	27
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
2. Indikator Kualitas Layanan	32
3. Dimensi Kualitas Layanan	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Sumber Data	36
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Penjamin Keabsahan Data	39
F. Teknik Analisis Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Lokasi Penelitian	44
B. Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang	46
C. Hasil dan Pembahasan	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	63
B. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

BAB I

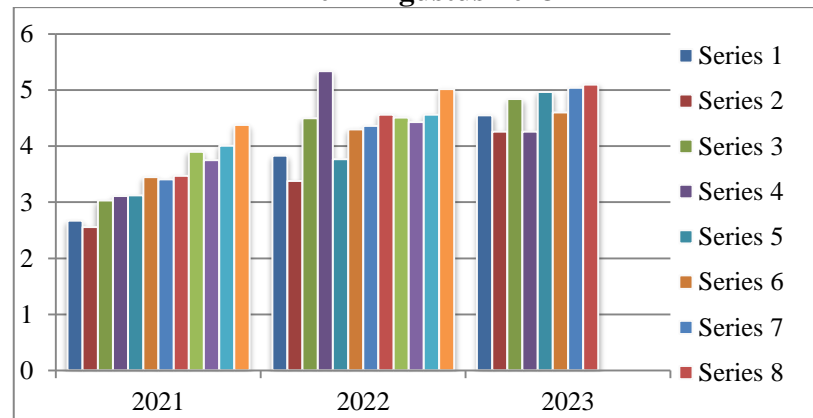
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Perbankan digital merupakan era lanjutan dari era Perbankan Elektronik (E-Banking). Pada masa era Perbankan Elektronik masyarakat sudah diberikan kemudahan untuk bertransaksi dengan menggunakan berbagai saluran. Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bank sudah tersebar di mana-mana, sehingga nasabah bisa melakukan transaksi Perbankan seperti menyetor uang, menarik uang, transfer ke nasabah lain baik di bank yang sama maupun pada bank yang berbeda, membayar tagihan, membeli tiket pesawat, membayar asuransi dan lain-lain di setiap lokasi ATM manapun dan bisa dilakukan ATM bank apa saja. Era layanan Perbankan digital akan terus berkembang dan tidak terbayangkan kemajuan yang akan terjadi pada tahun-tahun mendatang. Namun kita yakin bahwa lompatan perubahannya akan sangat cepat. Masyarakat perlu diedukasi tentang layanan Perbankan digital. Kita tidak perlu menghindari kemajuan teknologi, namun pastikan bahwa kita juga tidak menjadi korban kemajuan teknologi. Nyaman bertransaksi di mana saja dan kapan saja, namun juga bisa tidur tenang karena transaksi layanan Perbankan digitalnya aman terjaga.¹

¹ Annisa Indah Mutiasari, "Perkembangan Industri Perbankan di Era Digital," *Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan*, Vol. IX, No. 2, Agustus (2020).

Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia Per Bulan Januari 2021-Agustus 2023



Gambar 1.1 Grafik Data Transaksi Digital.

Berdasarkan data Bank Indonesia (BI), sepanjang bulan Agustus 2023 nilai transaksi digital banking secara nasional mencapai Rp5.098,6 triliun atau sekitar Rp5,1 kuadriliun. Nilai itu meningkat 1,3% dibanding Juli 2023 (*month-on-month*), serta tumbuh 11,9% dibanding setahun sebelumnya (*year-on-year*). Nilai transaksi digital banking atau Perbankan digital yang tercatat di atas adalah gabungan dari transaksi internet banking, SMS/mobile banking.

Webform merupakan istilah yang berasal dari kata formulir Web, pengertian dari formulir Web adalah dokumen yang memiliki format dan berisikan bidang kosong yang dapat diisi oleh pengguna dengan data dalam bentuk media internet. Faktanya, saat ini sudah banyak yang bergantung pada alat digital seperti handphone dan komputer. Kehadiran Webform dapat menyelesaikan berbagai macam masalah, karena cara kerja dan prosesnya sudah sepenuhnya melewati tahapan kertas. Webform juga dapat memudahkan pengguna tanpa membedakan jenis handphone atau komputer yang digunakan dan tidak perlu menggunakan perangkat lunak apapun untuk membuka serta menggunakan formulir. Webform BSI adalah fasilitas berupa

form online yang dapat diakses oleh nasabah BSI pada Web yang tersedia di gadget mereka masing-masing untuk membantu beberapa keperluan nasabah dan penyelesaiannya menjadi lebih praktis.

Webform BSI bisa diakses kapan saja, akan tetapi karena transaksi yang dilakukan nantinya akan tetap dilanjutkan melalui bank, maka dari itu transaksi belum dapat terselesaikan dengan tuntas jika nasabah mengisi Webform pada jam operasional bank yang sudah tutup.

Webform diharapkan bisa menjadi layanan yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi namun kenyataannya atau sesuai kondisi lapangannya webform masih butuh perbaikan agar tidak mengakibatkan antrian yang panjang.

Menurut Kurniawan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya untuk yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi tercapainya suatu efektivitas dengan menentukan sasaran serta apa saja yang telah dipersiapkan seperti waktu, tugas, produktivitas, evaluasi kerja dan lain sebagainya. Dengan menerapkan hal tersebut suatu efektivitas dapat berjalan dengan baik.²

Efektivitas layanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara pemberi dan penerima layanan. Sistem layanan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan

² Muhammad Arif Hendramawan, Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya, Kebijakan dan Manajemen Publik, Vol 4 No.2/ Mei-Agustus 2016, 285.

sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diharapkan oleh penerimaan sistem layanan.

Layanan Perbankan digital adalah layanan atau kegiatan Perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank. Perbankan digital adalah bagian dari konteks yang lebih luas untuk pindah ke Perbankan online, dimana layanan Perbankan disampaikan melalui internet. Pergeseran dari Perbankan tradisional ke digital telah terjadi secara bertahap, terus berlangsung dan didasari oleh berbagai tingkat digitalisasi layanan Perbankan. Digitalisasi merupakan sebuah terobosan baru dan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan Perbankan bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dalam mengakses layanan menjadi lebih mudah dan efektif dengan adanya digital banking, di sisi lain juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perbankan supaya kualitas layanan Perbankan semakin baik.

Seiring dengan manfaat Perbankan digital di Indonesia, ada juga tantangan yang harus diatasi. Karena banyak orang yang mengkhawatirkan keamanan data pribadi dan keuangannya saat menggunakan layanan Perbankan digital untuk mengatasi ini, lembaga keuangan harus menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat seperti enkripsi dan autentikasi multi-faktor untuk memastikan keamanan informasi pelanggan mereka.³

³Ira Puspitadewi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No. 2 Desember 2022.

Tantangan lain adalah kurangnya literasi digital di antara beberapa konsumen. Pasalnya, banyak masyarakat Indonesia yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital, terutama dalam hal layanan keuangan. Untuk mengatasi hal ini, lembaga keuangan harus berinvestasi dalam program pendidikan untuk membantu konsumen memahami cara menggunakan layanan Perbankan digital. Hal ini dapat dilakukan melalui penggunaan pusat dukungan pelanggan, kursus online, dan perwakilan layanan pelanggan yang dapat membantu kebutuhan Perbankan digital pelanggan. Singkatnya, Perbankan digital di Indonesia berpotensi merevolusi cara penyampaian layanan keuangan kepada nasabah. Kemampuan Perbankan digital untuk menjangkau lebih banyak nasabah, mengurangi biaya dan meningkatkan profitabilitas dapat membawa banyak keuntungan bagi sektor keuangan Indonesia. Namun, untuk memastikan keberhasilannya, lembaga keuangan harus mengatasi tantangan kepercayaan konsumen dan literasi digital. Ini dapat dicapai dengan menerapkan langkah-langkah keamanan yang kuat dan berinvestasi dalam program pelatihan pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁴

Pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia bisnis saat ini. Perkembangan kualitas layanan menjadi hal yang harus diperhitungkan oleh perusahaan atau organisasi. Kemajuan

⁴ Rachman, A., Mandiri, D.P., Astuti, W., & Arkoyah, S., Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 5(2),(2022).

ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati. Oleh sebab itu layanan dan kepuasan nasabah harus diperhatikan serta ditingkatkan.⁵

Hasil prasurvey berupa wawancara yang dilakukan oleh peneliti di Bank syariah KCP Tulang Bawang diketahui bahwa masih banyak nasabah yang belum memaksimalkan penggunaan fasilitas layanan Webform, maka dari itu nasabah beramai-ramai datang dan melakukan antre di bank untuk melakukan transaksi tarik tunai dan setor tunai yang mengakibatkan seringnya terjadi penumpukan di bank walaupun pihak bank sudah meminimalisir penumpukan dengan menyediakan fasilitas tablet untuk nasabah yang tidak punya hp android, namun ada beberapa nasabah yang sudah lanjut usia atau tidak paham dengan teknologi yang mengakibatkan masih terlihat belum efektifnya digital di bank syariah KCP tulang bawang.⁶

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang, beberapa di antaranya menyampaikan pengalaman positif dalam penggunaan layanan Webform. Meskipun merasa Webform tersebut membantu dalam meningkatkan kemudahan bertransaksi, beberapa nasabah mengalami kendala teknis seperti sistem eror tanpa

⁵ Shandy Widjoyo Putro, Prof. Dr. Hatane Samuel, MS., dan Ritzky Karina M.R. Brahmata, S.E., M.A., "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *Jurnal Manajemen Pemasaran* 2, no. 1 (2014): 1-9.

⁶ Wawancara dengan Bapak Adi Prasetyo, *Teller* Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang pada 6 November 2023

pemberitahuan sebelumnya.⁷ Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang **“Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pada penelitian ini di dapatkan identifikasi masalah yaitu banyaknya nasabah yang datang dan menggunakan digital Perbankan terutama fitur Webform ke Teller, sampai terjadinya penumpukan dan memperlama waktu setoran nasabah. Dan dari permasalahan ini ditinjau kembali ke pertanyaan berikut :**"Bagaimana Penggunaan Digitalisasi (Webform) terbilang Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang?"**.

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Bagaimana bentuk Digitalisasi (Webform) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank Syariah KCP Tulang bawang.

D. Maanfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai rujukan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan analisis efektifitas

⁷ Wawancara dengan Nasabah bank syariah Indonesia KCP Tulang Bawang pada 6 November 2023

penggunaan digitalisasi (Webform) dalam meningkatkan kualitas layanan pada bank syariah indonesia KCP Tulang Bawang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan bagi bank syariah Indonesia KCP Tulang Bawang dalam mengimplementasikan digitalisasi (Webform) untuk meningkatkan efektivitas layanan kepada nasabah. Hal ini dapat berdampak pada peningkatan efisiensi operasional, penghematan biaya, serta peningkatan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang lebih cepat dan mudah diakses.

E. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dalam konteks penulisan skripsi adalah penelitian karya orang lain yang secara substantif ada kaitannya dengan tema atau topik penelitian yang akan di lakukan oleh seorang peneliti.

1. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bri Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin⁸

Penelitian milik Eva Julia, Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), data ini dihimpun melalui wawancara dengan pihak bank bagian branch operation supervisor dan nasabah bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin yang menggunakan digitalisasi. Selanjutnya dianalisis dengan menggunakan

⁸ Eva Julia, Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin, 2020

metode induktif, yakni dengan betitik tolak dari pengamatan atas hal-hal atau masalah yang bersifat khusus, kemudian menarik kesimpulan yang bersifat umum dan dibandingkan dengan teori-teori yang ada. Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Kota Banjarmasin terdapat empat strategi yang diterapkan yaitu: *role play*, *refund*, *training* dan meningkatkan sistem jaringan. Efektifitas yang dirasakan oleh nasabah ialah mempermudah dalam setiap transaksi dan yang dirasakan oleh pihak bank yaitu meningkatnya jumlah nasabah digitalisasi setiap tahunnya. Sedangkan kendala yang dirasakan oleh nasabah ialah kurangnya promosi dari pihak bank mengenai produk digital serta terkendalanya jaringan dan yang dirasakan pihak bank ialah kurangnya pengetahuan nasabah terhadap digitalisasi.

2. Penggunaan Webform dalam Meningkatkan Efisiensi Transaksi Perbankan: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi⁹

Penelitian Riska Adwiyah Hasibuan (2023) bertujuan untuk menganalisis penggunaan Webform dalam meningkatkan efisiensi transaksi perbankan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi. Dengan memanfaatkan metode penelitian kualitatif deskriptif, studi ini mengeksplorasi peranan Webform dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara

⁹ Riska Adwiyah Haibuan, Peranan Webform BSI Dalam Kemudahan Transaksi Online Di BankSyariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi, Jurnal Ekonomi, *Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.1, No.2 April 2023, Hal 102.

online. Data diperoleh melalui wawancara dengan pengguna Webform BSI dan analisis dokumentasi terkait layanan perbankan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Webform BSI memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi transaksi perbankan. Berbagai keuntungan seperti kemudahan akses, percepatan proses transaksi, dan peningkatan keamanan menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah. Namun, beberapa kendala seperti masalah teknis dan kesalahan pengisian data juga diidentifikasi sebagai tantangan yang perlu diatasi.

Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi untuk meningkatkan sosialisasi penggunaan Webform, meningkatkan kualitas dan keamanan layanan, serta menyediakan opsi transaksi yang lebih beragam. Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan efektivitas penggunaan Webform dalam meningkatkan efisiensi transaksi perbankan dapat ditingkatkan secara signifikan.

3. Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember¹⁰

Penelitian milik Wilda Rizqi Amalia, Fokus penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah:

¹⁰ Wilda Rizqi Amalia, - (2021) "Analisis Implementasi Digital Banking Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember".

- a. Bagaimana implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?.
- b. Apakah hambatan dan solusi dari implementasi digital banking dalam peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?. Tujuan penelitian ini adalah:
 - 1) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan implementasi digital banking dalam meningkatkan Kualitas Layanan kepada Masyarakat pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.
 - 2) Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hambatan dan solusi dalam penerapan digital banking dalam meningkatkan kualitas layanan kepada Masyarakat pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *Field Research* menggunakan pendekatan deskriptif. Penentuan informan menggunakan teknik *Purposive*. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian adalah:

1. Dalam reliabilitasnya BSM menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi marketing tools, Mandiri Syariah University mempunyai basic staff program training, refreshment dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan

cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggungjawaban atas tindakan pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem. Kemampuan empati BSM mengembangkan digital banking menyesuaikan gaya hidup nasabah berupa bukti fisik inovasi aplikasi M-Banking.

2. Hambatan dan solusi berupa gangguan sistem digital banking, layanan fitur e-commerce kurang lengkap, kendala penyimpanan daftar nomer rekening, kekuatan signal lemah, memori hp full, nomer hp harus terdaftar melalui sms banking dan tersedianya pulsa untuk kode token.

Penelitian yang peneliti lakukan jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya memiliki perbedaan Pendekatan dan strategi yang berbeda dalam meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi (Webform) produk perbankan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan webform secara lebih spesifik dan terfokus pada konteks Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang. Penelitian kualitatif yang mendalam tentang implementasi digital banking dan hambatan serta solusi yang spesifik dalam meningkatkan kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang, dengan metode penelitian yang berbeda dan fokus pada aspek praktis dan pengalaman pengguna.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Digital Banking

1. Pengertian Digitalisasi

Proses perubahan informasi dari berbagai bentuk ke dalam format numerik "0" dan "1" disebut sebagai digitalisasi (bilangan biner). Meski sepiantas ide tersebut tampak cukup sederhana, namun keberadaannya telah membawa sebuah terobosan dan dampak perubahan yang sangat besar dalam dunia transaksi bisnis. Transaksi-transaksi ini telah diubah ke dalam bentuk digital untuk memfasilitasi penyimpanan yang efektif dan efisien dalam bentuk yang lebih ringkas, dan di zaman modern ini, bahkan untuk menampung data dengan cukup mudah.¹

Bahkan kemajuan teknologi terbaru telah memungkinkan untuk mengubah bentuk analog dari video dan audio menjadi bentuk digital. Hal ini memungkinkan informasi yang akan didigitalkan untuk dikirim ke seluruh pelosok dunia. Dengan kata lain, jika barang dan jasa yang dijual dapat ditampilkan dalam bentuk digital, maka bisnis akan dapat menjual barang dan jasa mereka kepada pelanggan di seluruh dunia dengan cara yang efisien dan hemat biaya.²

Digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak audio maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan untuk membuat arsip

¹ Ansori, "Digitalisasi Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016): hal. 63.

² *Ibid.*, 66.

dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, scanner, operator media sumber dan software pendukung. Menurut Lasa, digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak menjadi dokumen elektronik.³

Digitalisasi mengacu pada komunikasi digital serta pengaruh media digital terhadap kehidupan sosial saat ini. Sedangkan menurut kamus istilah besar bahasa Indonesia, digitalisasi adalah proses transisi ke bisnis digital yang melibatkan penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis dan memberikan peluang baru untuk menghasilkan pendapatan dan nilai. Selain itu, digitalisasi adalah istilah untuk penggunaan teknologi digital untuk mengubah model bisnis. Proses digitalisasi dapat mencakup prosedur ini. Tujuan dari proyek digitalisasi ini adalah untuk menghemat pengeluaran dengan meningkatkan proses internal, seperti otomatisasi tenaga kerja dan mengurangi jumlah kertas yang digunakan.⁴

Proses pengubahan media informasi analog menjadi media informasi digital disebut sebagai digitalisasi. Digitalisasi, dalam arti luas, mengacu pada tindakan mengubah konten cetak menjadi konten elektronik melalui proses pemindaian. Halaman elektronik yang dihasilkan diformat sedemikian rupa sehingga sesuai untuk penyimpanan, pengambilan, dan transfer melalui komputer. Oleh karena itu, tindakan mengubah data ke

³ Neneng Asaniyah, "Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi", *Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 8, no. 3 (2021): hal. 85–94.

⁴ Chairiyaton Chairiyaton, et al, "Sosialisasi Karakter Kewirausahaan dan Digitalisasi pada SMA Negeri I Kaway Xvi Aceh Barat", *Jurnal Pengabdian Agro and Marine Industry* 2, no.1 (2022): hal. 31–37

dalam bentuk digital agar dapat diproses oleh komputer adalah apa yang kita maksud ketika kita berbicara tentang digitalisasi. Berdasarkan peraturan OJK NO12/POJK 03/2018 Pasal 1 ayat (4) dijelaskan bahwa layanan Perbankan digital adalah layanan Perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan, serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan.⁵

Internet Banking merupakan layanan Perbankan yang memungkinkan pembayaran tagihan, transfer antar rekening maupun mendapatkan pinjaman dari bank via Internet.⁶

2. Digital Banking

Layanan Digital Banking telah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor. 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, yang menyampaikan bahwa bahwa dengan semakin tingginya persaingan di industri jasa keuangan, mendorong bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dengan lebih efektif dan efisien serta secara berkesinambungan; bahwa untuk mendorong efektivitas, efisiensi, dan menciptakan kesinambungan pelayanan kepada nasabah.

⁵ Yustisia, Melia Prabangasta, "Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia," "Dharmasisya" *Jurnal Program Magister Hukum Fhui*: Vol. 2, Article 20 (2022), hal 802.

⁶ Muhammad Fadhil and Rudy Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi 1*, no. 2 (2021): hal. 76.

Bank perlu semakin meningkatkan kapabilitas diikuti dengan penyesuaian strategi bisnis yang lebih tepat sasaran; bahwa sebagai salah satu upaya peningkatan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan prasyarat dalam mendukung inovasi layanan bank, bahwa untuk mewujudkan penyesuaian strategi bisnis agar lebih tepat sasaran.

Bank perlu memberikan kemudahan akses layanan Perbankan berbasis teknologi informasi tanpa batasan tempat dan waktu untuk mendorong pengelolaan keuangan nasabah yang lebih baik; bahwa inovasi layanan dan penyesuaian strategi dalam penggunaan teknologi informasi mendorong industri Perbankan untuk memasuki era layanan Perbankan digital; bahwa penyediaan layanan Perbankan digital dapat berdampak pada peningkatan risiko terutama pada risiko operasional, risiko strategi, dan risiko reputasi sehingga perlu peningkatan penerapan manajemen risiko dalam penggunaan teknologi informasi secara efektif oleh bank.⁷

3. Pengertian Webform

Webform merupakan istilah yang berasal dari kata formulir Web, pengertian dari formulir Web adalah dokumen yang memiliki format dan berisikan bidang kosong yang dapat di isi oleh pengguna dengan data dalam bentuk media internet. Faktanya, saat ini sudah banyak yang bergantung pada alat digital seperti handphone dan komputer.

⁷ Otoritas Jasa Keuangan RI. "Pojk Nomor 12/Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum," 1, 2018. [http://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Iknb/Regulasi/Lembaga-Keuangan-Mikro/Peraturan-Ojk/Documents/Sal-Pojk Perizinan Final F.pdf](http://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Iknb/Regulasi/Lembaga-Keuangan-Mikro/Peraturan-Ojk/Documents/Sal-Pojk%20Perizinan%20Final%20F.pdf).

Kehadiran Webform dapat menyelesaikan berbagai macam masalah karena cara kerja dan prosesnya sudah sepenuhnya melewati tahapan kertas. Webform juga dapat memudahkan pengguna tanpa membedakan jenis handphone atau komputer yang digunakan dan tidak perlu menggunakan perangkat lunak apapun untuk membuka serta menggunakan formulir.

Hadirnya Webform BSI juga membawa perubahan yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia sebagai Perbankan yang modern. Hal ini tentu saja membawa dampak positif untuk bank dan juga nasabah dimana nasabah lebih mudah menikmati layanan yang disediakan oleh bank dan bank mendapatkan *feedback* yang baik dari nasabah, dengan begitu menjadikan bank dan nasabah sama-sama mendapat keuntungan dalam penerapan layanan Webform BSI.⁸

4. Peranan Webform

Webform BSI memiliki peran penting dalam membantu layanan transaksi bagi nasabah BSI. Dengan menggunakan layanan Webform, nasabah dapat melakukan transaksi lebih mudah, tanpa harus berlama – lama antri. Beberapa peran Webform BSI dalam membantu layanan transaksi :

- a. Memudahkan Nasabah. Dengan menggunakan Webform BSI, nasabah dapat melakukan transaksi dari jauh, kemudian ke bank untuk

⁸ Miftaul Nadilla, Muhammad Badrut Tamam, dan Silvi Dwi Puspitasari, "Penerapan Webform BSI KCP Jember Ambulu dalam Meningkatkan Kemudahan Kinerja *Teller* dan *Customer Service* (CS)," *Jurnal Al-Aflah*, Vol. 2, No. 1, Juni (2023)

memberikan kode reservasi kepada Teller. Hal ini memudahkan nasabah untuk menghemat waktu.

- b. Meningkatkan Efisiensi. Penggunaan Webform BSI dapat meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi nasabah, dimana nasabah dapat mengisi secara online dengan cepat dan mudah. Sehingga memudahkan transaksi
- c. Meningkatkan Kualitas Layanan. Dengan penggunaan Webform BSI dapat memberikan layanan yang lebih cepat, efisiensi, dan berkualitas kepada nasabah
- d. Meminimalkan Kesalahan Penggunaan Webform BSI dapat meminimalkan kesalahan dalam pengisian formulir karena nasabah dapat mengisi data secara detail dan akurat. Dalam keseluruhan Webform BSI memiliki peran yang sangat penting dalam membantu layanan transaksi bagi nasabah, dengan menggunakan layanan ini nasabah dapat memperoleh layanan lebih cepat, efisiensi, dan berkualitas dari BSI.⁹

5. Manfaat Webform

Penggunaan media elektronik pada saat ini sudah semakin berkembang sehingga banyak perusahaan yang bersaing mengembangkan metode-metode baru yang di luncur kan, begitupun pada institusi Perbankan saat ini meluncurkan berbagai layanan baru berbasis digital demi melindungi para customer atau nasabah dari peredaran virus yang

⁹ BSI Bank Syariah Indonesia, Info Perseroal. Diakses dari portal, <https://ir.bankBSI.co.id/home.html>, 23 maret 2024.

sedang berkembang pesat saat ini. Berikut manfaat penggunaan Webform BSI :

- a. Memeriksa sendiri kelengkapan formulir Web atau digital untuk memastikan tidak ada data yang kosong, dan jenis informasi yang dimasukkan sudah benar dan teliti.
- b. Konfirmasi pengiriman formulir Web atau digital memiliki e-mail pengiriman yang dapat mengetahui setiap pengiriman lembar formulir.
- c. Penyimpanan otomatis dan analisis data dengan komposisi yang tepat, formulir Web bisa disimpan langsung dalam database.
- d. Dapat melakukan transaksi seperti transfer antar bank maupun sesama bank, kemudian dapat melakukan setor tunai atau menabung hanya dengan mengisi formulir pada laman Webform.
- e. Dapat membuka rekening secara online dengan begitu nasabah hanya tinggal mengambil buku tabungan dan kartu di bank terdekat.¹⁰

6. Jenis transaksi yang terdapat pada Webform BSI di Bank Syariah Indonesia

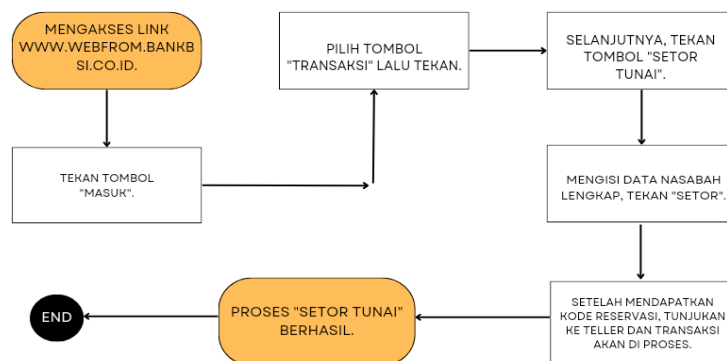
Berikut jenis transaksi yang terdapat pada Webform BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang:

¹⁰ Anggraini, Gita. Efektifitas Penggunaan Aplikasi Webform Pada Nasabah : Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Solo Slamet Riyadi 1. Tugas Akhir D3. Universitas sebelas Maret Surakarta, 2022.



a. Setor Tunai

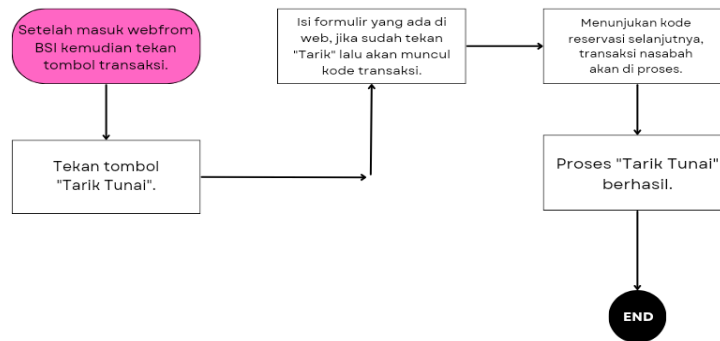
Setor tunai merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk memasukkan uang baik ke rekening BSI atau bisa disebut transaksi ini sama dengan menabung. Nasabah dapat melakukan setor tunai dengan mengisi Webform dimanapun hingga mendapatkan kode, Kemudian setelah itu nasabah dapat mengunjungi Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang untuk melakukan transaksi, langkah-langkah mengisi Webform adalah sebagai berikut :



b. Tarik Tunai

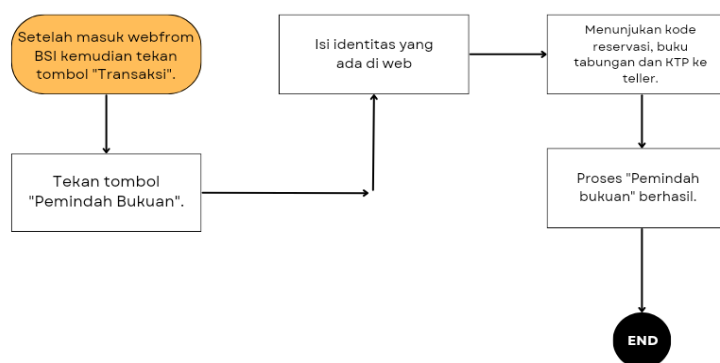
Tarik Tunai merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk mengambil uang yang terdapat pada rekening tabungan BSI, Nasabah dapat melakukan tarik tunai dengan mendatangi kantor Bank Syariah

Indonesia KCP Tulang Bawang atau mengisi Webform di manapun dengan langkah sebagai berikut :



c. Pemindah Bukuan

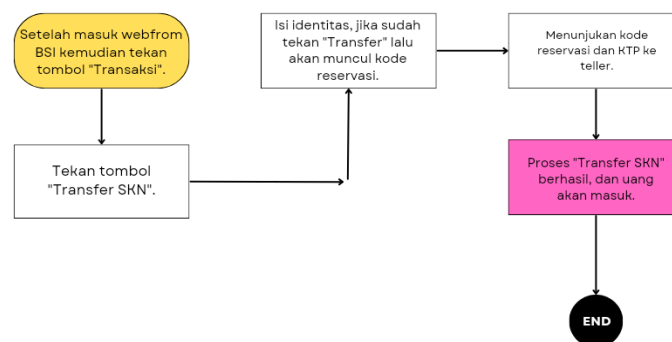
Pemindah Bukuan merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk *transfer* uang ke sesama rekening BSI melalui Teller dengan menggunakan buku tabungan, nasabah dapat melakukan pemindah bukuan dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang atau mengisi Webform di luar bank dengan langkah sebagai berikut :



d. Transfer SKN

Transfer SKN atau kepanjangan dari Sistem Kliring Nasional merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang antar bank, transfer SKN membutuhkan waktu 1 sampai 4 hari di jam

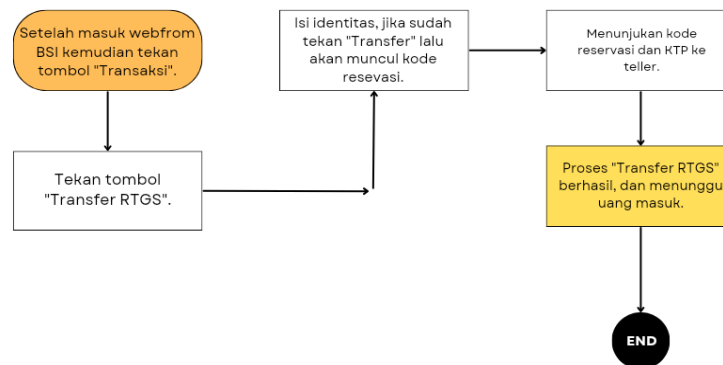
operasional bank, nominal melakukan transfer SKN yaitu dibawah 100 jt dan biaya yang dikeluarkan Rp.2.900. Nasabah dapat melakukan transfer SKN dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang atau mengisi Webform di manapun dengan langkah sebagai berikut:



e. Transfer RTGS

Transfer RTGS atau kepanjangan dari *Real Time Gross Settlement* merupakan jenis transaksi yang digunakan untuk transfer uang antar bank, Transfer RTGS merupakan jenis transfer yang cepat dengan waktu hanya 1 sampai 4 jam setelah pengiriman, Nominal melakukan transfer RTGS yaitu minimal 100 jt dan biaya yang dikeluarkan Rp. 25.000 hingga Rp. 50.000. Nasabah dapat melakukan transfer RTGS dengan mendatangi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang atau mengisi Webform di manapun dengan langkah sebagai berikut¹¹:

¹¹ Riska Adwiyah Hasibuan dan Atika, "Peranan Webform BSI dalam Kemudahan Transaksi Online di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi," *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 1, No. 2, April (2023)



B. Efektifitas

1. Pengertian Efektifitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan dengan baik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Di dalam kamus besar ekonomi efektivitas adalah hubungan keluaran suatu unit kerja (pusat pertanggung jawaban) dengan sasaran yang hendak dicapai. Jadi, semakin banyak kontribusi keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, semakin efektif unit kerja tersebut. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.¹²

Istilah efektivitas merupakan salah satu kata baku yang awal mulanya diserap dari bahasa Inggris, yaitu *effectiveness*, dan kata ini

¹²Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Bahasa Indonesia (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008), 374.

sendiri merupakan bentuk derivatif dari kata efek atau efektif, dalam bahasa Inggris disebut *effect* dan *effective*, maknanya ialah akibat, pengaruh, kesan yang timbul di dalam pikiran, atau ada efek atau ada akibatnya, ada pengaruh dan kesan. Mencermati pemaknaan ini, maka istilah efektif sendiri dapat disejajarkan atau sekurang-kurangnya bisa diidentikkan dengan kata pengaruh dan akibat. Karena, ketiganya memiliki maksud dan tujuan yang sama. Menurut terminologi cukup banyak rumusan efektivitas yang dikemukakan oleh para ahli dalam berbagai literatur, bahkan antara satu definisi dengan definisi yang lain secara redaksional memiliki perbedaan, karena tergantung dan disesuaikan dengan sudut pandang yang digunakan. Di bawah ini, dapat disajikan definisi beberapa ahli, yaitu sebagai berikut:

- a. Efektivitas merupakan diarahkan pada satu ukuran yang memberi gambaran satu target yang dicapai, atau seberapa baik (besar).
- b. Efektivitas merupakan proses yang mengukur derajat pencapaian output dari sistem produksi. Efektivitas diukur berdasarkan rasio output aktual terhadap output yang direncanakan, di mana ukurannya membutuhkan rencana atau standar yang telah ditetapkan sebelum proses mulai menghasilkan output.

2. Fungsi dan Tujuan dari Efektivitas

Fungsi efektivitas yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas dan fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan

dengan baik. Tujuan efektivitas yaitu suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai. Penilaian ini dapat dilihat dari prestasi yang dicapai.¹³

3. Pengukuran Efektivitas

a. Pemahaman Program

Pemahaman program dapat dilihat dari sejauh mana masyarakat dapat memahami pengetahuan atau program tersebut serta kemampuan masyarakat melakukan kegiatan atau program tersebut.

b. Tepat Sasaran

Mengukur sejauh mana lembaga dapat berhasil dalam merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Penempatan sasaran ini bersifat menyeluruh dalam sistem informasinya, serta memberikan informasi yang tepat agar tujuannya dapat diukur tingkat keberhasilannya.

c. Tepat Waktu

Faktor waktu berkaitan apakah dengan adanya layanan tersebut dapat menjadi lebih cepat dan efisien. Dalam hal ini diperlukan pengoptimalan kinerja sistem dari suatu program baik dari sisi internal maupun eksternal agar pelayanan menjadi semakin lebih cepat dan lebih efektif.

¹³ Jamil Rifani, Abdul Sani Rahman, Efektivitas Peranan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, Inovatif, Vol 1, No.2 Desember 2019, hal 19

d. Pencapaian Tujuan

Perubahan nyata dinyatakan efektif jika suatu program atau kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut hingga diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.¹⁴

4. Indikator Efektivitas

a. Kemudahan Penggunaan

Seberapa mudah pengguna dapat menggunakan layanan tersebut tanpa kesulitan teknis atau administratif yang berlebihan.

b. Kemudahan dalam Mengakses

Sejauh mana layanan dapat diakses oleh pengguna, baik melalui *platform online* maupun *offline*, dan seberapa cepat proses aksesnya.

c. Biaya

Biaya yang terkait dengan penggunaan layanan, termasuk biaya transaksi, biaya administrasi, dan biaya lainnya, serta sejauh mana biaya tersebut sesuai dengan manfaat yang diberikan.

d. Keamanan dalam Bertransaksi

Tingkat keamanan yang diberikan oleh layanan tersebut dalam melindungi data pribadi dan transaksi finansial pengguna dari akses yang tidak sah atau kebocoran informasi.

¹⁴ Asfiriqi Machfiroh, "Efektivitas Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkoaan (PNPM-MP) Dikota Palu", *Jurnal katalogis*, Vol, No.2/2019, 181

e. Dapat Diandalkan

Sejauh mana layanan tersebut konsisten dan dapat diandalkan dalam menyediakan layanan tanpa adanya gangguan atau kegagalan sistem yang berarti.

f. Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan

Tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atau pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan, termasuk responsifnya layanan terhadap kebutuhan dan masalah pengguna

g. Layanan Telah Memenuhi Harapan.

Sejauh mana layanan tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna dalam hal kualitas, kehandalan, dan kenyamanan penggunaan.¹⁵

C. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (1997) dalam dimensi kualitas pelayanan merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan, (*perceived service*), dengan harapan para nasabah atas pelayanan yang seharusnya mereka terima (*expected service*). Kualitas layanan adalah suatu daya tanggap dan realitas dari jasa yang diberikan perusahaan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi nasabah . Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Kotler menentukan lima dimensi kualitas pelayanan meliputi :*tangibles* (bukti

¹⁵ Damayanti, "Citra Merek: Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan," *E-Journal Ilmu Manajemen*, Universitas Negeri Surabaya, 2019.

langsung), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati). Menurut Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁶

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah. Berdasarkan hal diatas pelayanan merupakan hal yang paling penting, karena apabila pelayanan yang diberikan sangat baik otomatis akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah. Dan dalam kepuasan pelayanan adalah “tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya”. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah memiliki hubungan yang sangat erat karena penilaian dari kepuasan nasabah tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan yang pada dasarnya mencakup harapan dan hasil yang dirasakan.¹⁷

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan bentuk fisik. Pelayanan

¹⁶ Mohdari, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangeran Antasari Banjarmasin, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.11, No.2, September 2018.

¹⁷ Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo, *Digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*, Edisi Maret 2018, Hal 21.

merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mencapai kepuasan pada konsumen itu sendiri.¹⁸

Apabila suatu produsen telah mencapai hasil pelayanan yang bertaraf tinggi pada setiap transaksi, maka produsen akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian berulang-ulang kali dikarenakan konsumen menganggap cara menawarkan dan penyampaian produsen sangat memuaskan. Kualitas layanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan *negative* atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten¹⁹.

¹⁸Mejjina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih, *Productivity*, Vol. 2 No. 6, 2021, 512.

¹⁹ Mahmudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak, *journal of islamic economics and Business studieas*, Vol. 5 | No. 1 (2022), hal 25.

Kebutuhan masyarakat saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan mereka sendiri.

Terkait hal tersebut, Perbankan harus memiliki layanan digital end to end. Antara layanan di *customer service* dan *back office* berjalan cepat, dan dimana sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital.²⁰ Untuk itu perlu adanya manajemen pelayanan, yaitu kegiatan merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan serta mengendalikan proses pelayanan dengan standar yang sangat baik untuk memuaskan pelanggan agar tujuan perusahaan tercapai.²¹

Sekarang ini pelanggan semakin pintar dan mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Terdapat faktor-faktor dari kualitas layanan internal dan eksternal :

a. Kualitas Layanan Internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal antara lain:

- 1) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumberdaya manusia
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja

²⁰ Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Ilmiah Inovator* No.4/ Maret 2018, 15.

²¹ Ali Mustopa Yakub Simbolon, Dkk. Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 13 Padang, Prokurasi Edukasi-Jurnal *Manajemen Pendidikan Islam*, Volume 4, Nomor 2, Desember 2022, hal 58.

5) Pola insentif Jika faktor-faktor yang telah disebutkan diatas dikembangkan maka loyalitas dan integritas pada diri masing-masing pegawai akan mampu mengembangkan pelayanan yang terbaik diantara mereka, selain itu semua kegiatan dapat dilakukan secara terintegrasi dalam bentuk saling memfasilitasi, saling mendukung, sehingga hasil pekerjaan mereka secara total mampu menunjang kelancaran usaha.

b. Kualitas Layanan Eksternal

Kualitas pelayanan eksternal ditentukan oleh beberapa faktor antara lain:

- 1) Berkaitan dengan penyediaan jasa, seperti pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, pola layanan dalam penyampaian jasa.
- 2) Berkaitan dengan penyediaan barang, seperti pola layanan dan pembuatan barang berkualitas, pola layanan pendistribusian barang, pola layanan penjualan barang, dan pola layanan purna jual.²²

Untuk mengetahui apakah perusahaan memberikan jasa yang berkualitas tinggi melebihi pesaingnya secara konsisten, sehingga kepuasan konsumen tercapai, menurut parasuraman sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang tersiri dari *tangible*, *reliability*, *responsive*, *empathy* (yang mencakup *access*,

²² Gramedia, Komputindo Kelompok. "Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa". Edisi Revisi.. Bandung: CV Alfabet. (*Journal of Management* 6.2 (2017), hal. 1-10

communication dan understanding the customer), *assurance* (yang mencakup *competence, courtesy, credibility dan security*).

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler dalam Haryanti dan Dkk adalah sebagai berikut:

- a. *Reliability*, kemampuan memberikan layanan secara andal dan akurat sesuai janji, seperti memastikan barang tiba tepat waktu.
- b. *Responsiveness*, kesediaan karyawan untuk merespons kebutuhan pelanggan secara cepat dan proaktif, misalnya menjawab pertanyaan atau menangani keluhan tanpa penundaan.
- c. *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin.
- d. *Empathy*, menekankan perhatian personal terhadap kebutuhan individu pelanggan, seperti memberikan solusi yang disesuaikan.
- e. *Tangibles*, merujuk pada aspek fisik layanan, seperti penampilan fasilitas, peralatan, dan sarana yang mendukung kenyamanan dan profesionalitas.²³

3. Dimensi Kualitas Layanan

Adapun dimensi kualitas layanan adalah :

- a. *Tangible* (bukti fisik) ; yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling

²³Haryanti, Dkk. Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Airminum Tirto Negoro Kabupaten Sragen, Vol.12 No.1 2023, 94-95.

konkret. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

- b. *Reliability* (keandalan) ; merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut *lovelock, reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time.* Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalamanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsive* (daya tanggap) ; yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
- d. *Assurance* (jaminan) ; mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang

apabila resiko itu terjadi dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

- e. *Empathy* (empati) ; meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilakukan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Konsistensi kualitas layanan dapat menunjang keberhasilan bagi perusahaan. Berdasarkan hal tersebut suatu perusahaan seharusnya secara konsisten mengukur kegiatan dalam menilai kepuasan anggotanya. Pengukuran tersebut memberikan gambaran bagi pihak manajemen mengenai keefektifan dari kegiatan yang dilakukan guna terpenuhinya kepuasan anggota yang tujuan akhirnya adalah meningkatkan profit bagi perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, Penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian mendalam mengenai social, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu. Penelitian ini dilakukan langsung ke lapangan untuk menggali dan meneliti data-data. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan data deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata dari pada angka-angka.¹ Bertujuan melengkapi uraian dengan membuat deskriptif dan analisis efektifitas penggunaan digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan pada BSI KCP Tulang Bawang.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang akan dilakukan adalah deskriptif dengan menggunakan paradigma penelitian kualitatif. Penelitian deskriptif adalah metode dalam penelitian status kelompok manusia, objek, serta kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Penelitian kualitatif penelitian yang dimaksudkan untuk mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar

¹ Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi: Syakir Media Press, 2021), 81

alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci. Penelitian kualitatif disusun dalam bentuk narasi yang bersifat kreatif dan mendalam serta menunjukkan ciri-ciri naturalistik yang penuh keotentikan.² Berdasarkan uraian di atas maka dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis keadaan dan fakta mengenai analisis efektifitas penggunaan digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan pada BSI KCP Tulang Bawang.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah Bank Syariah Kantor Cabang banjar agung, Jl, Raya Timur Simpang 5-Unit II, Banjar Agung, Tulang Bawang, Lampung.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh data dari informasi yang berkaitan dengan masalah peneliti yaitu analisis efektifitas penggunaan Webform dalam meningkatkan kualitas layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang. Dalam pengambilan sampel yang dipilih sebagai sumber data primer dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik *Non probability sampling* yang memilih orang-orang terseleksi oleh peneliti berpengalaman.

² Zuhairi et al., *Pedoman Penulisan Skripsi* (Metro: IAIN Metro, 2018), 1.

Berdasarkan ciri-ciri khusus yang dimiliki sampel tersebut yang dipandang mempunyai sangkut paut erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Jadi, pengambilan sampel dalam penelitian menggunakan metode teknik *purposive sampling* yang dalam penelitian ini memilih orang-orang terseleksi dan memiliki ciri-ciri populasi sebagai berikut. Oleh karena itu informannya adalah Adi Prasetyo (*Teller*), Rian Saputra (*Security*) dan 15 nasabah BSI KCP Tulang Bawang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah diperoleh dengan membaca, mempelajari dan memahami melalui media yang lain bersumber dari *literature*, buku-buku, jurnal, dokumen perusahaan. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya.

Data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku dan jurnal yang membahas tentang analisis efektifitas penggunaan digitalisasi dalam meningkatkan kualitas layanan pada BSI KCP Tulang Bawang, seperti buku dari karangan Widhi Ariyo Bimo tentang digitalisasi bank terhadap peningkatan pelayanan, Dr. Teddy Chandra, SE., MM, Stefani Chandra, B.Bus.Com, MIB, Layla Hafni, S, SE, MM tentang Service Quality, Consumer Satisfaction, Dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis, Ansori tentang digitalisasi Perbankan syariah.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu untuk memperoleh informasi dari teori wawancara. Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi verbal jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi atau dapat diartikan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab antara peneliti dengan obyek yang diteliti.³

Wawancara adalah salah satu pengumpulan data, pencarian informan dengan bertanya langsung kepada responden. Secara umum metode wawancara ada dua terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu pewawancara menggunakan daftar pertanyaan yang sudah dirumuskan dengan jelas, sedangkan tidak terstruktur pewawancara tidak menyiapkan daftar pertanyaan terlebih dahulu.

Pada penelitian ini wawancara yang dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara. Dengan demikian wawancara yang dilakukan yaitu wawancara terstruktur (dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang telah diteliti). Peneliti telah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Wawancara dengan Adi Prasetyo (*Teller*), Rian Saputra (*Security*) dan 15 nasabah yang BSI KCP Tulang Bawang.

³ Abdussamad. Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar : Syakir Media Press : 2021), 143.

2. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang tidak ditunjukkan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis. Menurut Suharsini Arikunto, metode dokumentasi ialah metode mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, prasasti, majalah, notulen rapat, agenda serta foto-foto kegiatan.

Metode dokumentasi dalam penelitian ini, dipergunakan untuk melengkapi data dari hasil wawancara.

Dilakukan dengan membaca berbagai literatur yang berkaitan dengan masalah penelitian untuk mendapatkan dan melengkapi data-data secara teoritis yang erat hubungannya dengan hal-hal yang sedang diteliti. Di dalam penelitian ini, penulis mengambil dokumen BSI KCP Tulang Bawang berupa sejarah singkat dan struktur organisasi.

E. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Uji keabsahan data dalam penelitian, ditekankan pada uji kredibilitas data.

Kredibilitas hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan memperpanjang sebuah pengamatan, meningkatkan ketekunan dalam

penelitian. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber, berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.⁴ Tujuan dari triangulasi bukan untuk menemukan kebenaran tentang beberapa fenomena, namun lebih pada peningkatan pemahaman peneliti tentang apa yang mereka temukan.

Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber, yaitu untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda namun dengan teknik yang sama.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak merencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam

⁴ Zuchi Adbussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, 156

pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Bogdan & Biklen mengatakan teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Pada penelitian ini, Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu, *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Secara garis besar, Miles dan Huberman membagi analisis data dalam penelitian kualitatif melalui tahapan analisis: pengkodifikasi/reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan dan pengujian kesimpulan (*drawing and verifying concluding*).⁵

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses dimana seorang peneliti melakukan telaahan awal terhadap data-data yang telah dihasilkan dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian. Sebagai mana makna asalnya, istilah reduksi atau *reduction* berarti pengurangan atau penentuan ulang.

⁵ Sapto Haryoko, Bahartiar dan Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*, (Makasar : Badan Penerbit UNM : 2020), 202 - 212.

Maksudnya adalah pengurangan atau penentuan ulang terhadap data yang telah dihasilkan dalam penelitian. Pada tahap ini peneliti coba menyusun data lapangan, membuat rangkuman atau ringkasan. Dari proses inilah, peneliti dapat memastikan mana data-data yang sesuai, terkait dan tidak sesuai atau tidak terkait dengan penelitian yang dilakukan. Data-data yang sesuai dan terkait disusun rapi dengan sistematis, dimasukkan ke dalam kategorisasi data (proses klasifikasi data). Sementara data-data yang dipandang tidak sesuai dan tak terkait atau data keliru dipisahkan. Inilah yang disebut dengan proses langkah reduksi data atau pengurangan atau pemadatan data.

2. Penyajian Data/*Display*

Display data dapat diartikan juga sebagai upaya menampilkan memaparkan atau penyajian sebuah data. Dengan demikian, sebagai sebuah langkah kerja analisis, maka *display* data dapat dimaknai sebagai upaya menampilkan, memaparkan dan menyajikan secara jelas data-data yang dihasilkan gambar, grafik, bagan, tabel, matriks dan sebagainya.

Usman dan Purnomo mengemukakan pula bahwa data yang bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Karenanya itu, diperlukan kegiatan mereduksi data lalu mendisplaynya atau data *display*, yakni menyajikan data dalam bentuk matriks, *network*, *chart* atau grafik dan sebagainya.

Dengan demikian, peneliti dapat menguasai data dan tidak lagi terbenam dengan setumpuk data.

3. Verifikasi Data (*Conclusions drowing/verifiying*)

Tahap pengambilan kesimpulan dan verifikasi ini adalah suatu tahapan lanjutan dari tahap pertama reduksi data dan kedua penyajian data, dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi data. Langkah analisis ini biasanya dilakukan sebagai implementasi prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada, dan atau kecenderungan dan penyajian data yang telah dibuat. Induktif merupakan cara berfikir dengan menggunakan analisis data dari faktor-faktor yang ditemukan dan kemudian hasil yang didapat bisa memecahkan persoalan umum, cara berfikir induktif ini peneliti gunakan untuk menggali bagaimana penggunaan Webform efektif atau tidaknya untuk meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP tulang bawang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang merupakan kantor cabang pembantu yang didirikan untuk memperluas jaringan kantor. Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang berdiri pada tanggal 20 Februari 2013, dan beroperasi pada tanggal 06 September 2013 dengan nama Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang yang kemudian pada bulan februari 2021 resmi merger dengan dua bank lainnya yaitu Bank Negara Indonesia Syariah (BNIS) dan Bank Mandiri Syariah (BMS) menjadi Bank Syariah Indonesi (BSI). Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang ini beralamat di Jl,Raya Timur Simpang 5-Unit II, Banjar Agung, Tulang Bawang, Lampung.

1. Visi Misi Bank Syariah Indonesia

Visi:

1 Top 10 global islamic bank

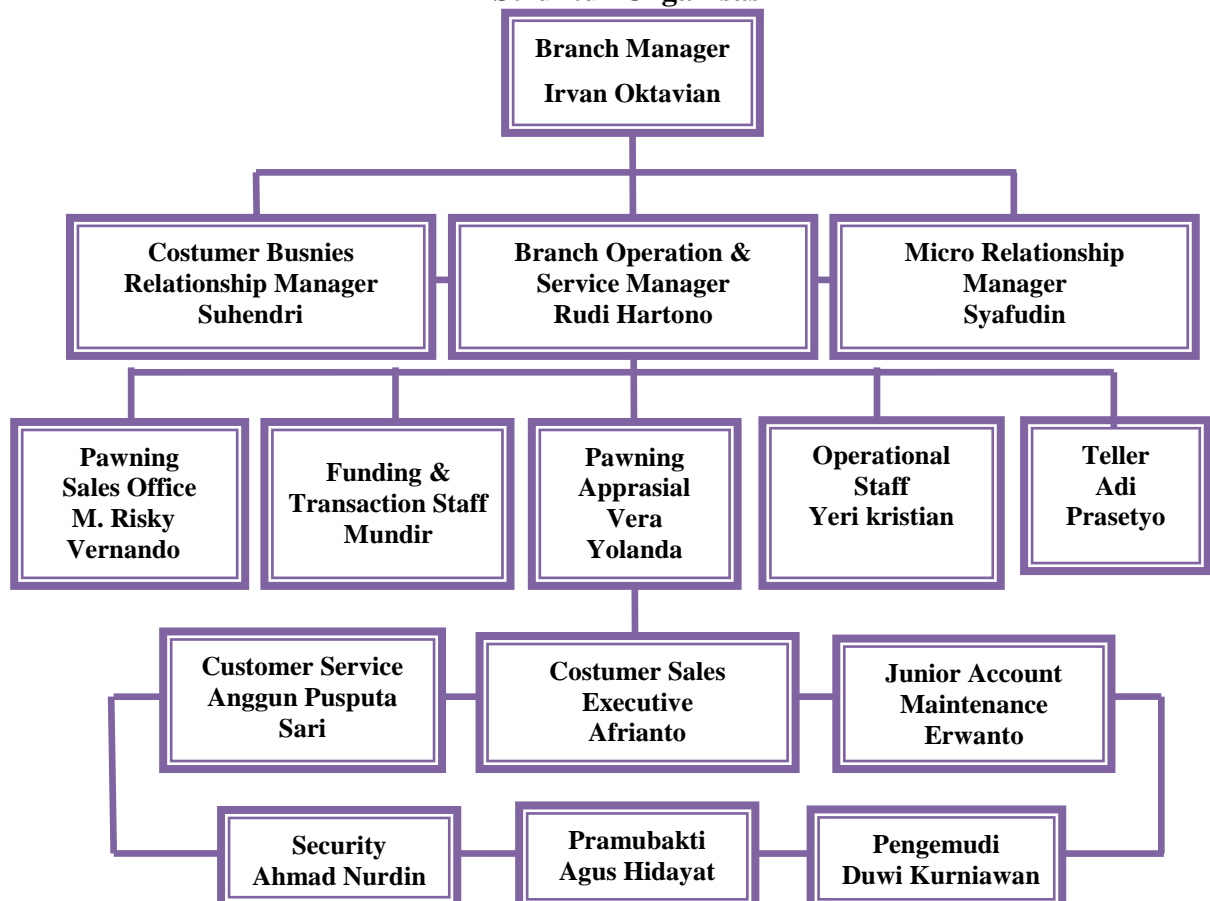
Misi :

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

2. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu susunan komponen-komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi. Struktur organisasi menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang dikoordinasikan. Selain itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialis-spesialis dari pekerjaan, saluran perintah maupun penyampaian laporan. Susunan organisasi dalam setiap perusahaan sangat diperlukan untuk pembagian kerja serta mewujudkan kedudukan dan peran masing-masing dalam kesatuan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Adapun struktur organisasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang adalah sebagai berikut :

Gambar 4.1
Struktur Organisasi



B. Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Pada Bank Syariah Indonesia KCPTulang Bawang

1. Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi (Webform) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCPTulang Bawang

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tulang Bawang dalam memberikan pelayanan melalui media digital. Adapun Salah satu layanan yang disajikan dalam bentuk digital yaitu Webform. Efektif atau tidaknya Webform di bank syariah indonesia KCP tulang bawang diukur dari indikator.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan tentang Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi (Webform) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang, peneliti memperoleh data sebagai berikut:

Wawancara dengan Bapak adi prasetyo selaku *Teller* bank syariah indonesia KCP Tulang Bawang. Bahwasanya Webform sangat mudah digunakan dan tidak mengalami kesulitan teknis atau administratif yang signifikan, namun menurutnya masih perlu peningkatan agar lebih efisien, tetapi menambahkan bahwa fitur tambahan dapat membantu dalam hal administrasi. Untuk kesulitan sendiri Bapak Adi mengaku tidak mengalami kesulitan besar, namun tetap mengusulkan perbaikan untuk mempermudah pengolahan data. Mengenai biaya, biayanya sepadan dengan manfaat yang diperoleh, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi. Terkait untuk keamanan data nasabah dijelaskan bahwa Webform cukup aman, namun beliau menyarankan adanya pemantauan

rutin agar selalu mutakhir. Dalam hal masalah sistem, Webform di bank syariah indonesia KCP Tulang bawang bahwa gangguan jarang terjadi, tetapi tetap berharap sistem tetap stabil, khususnya saat jam sibuk. Tentang penilaian yang diberikan nasabah terhadap kepuasan Webform mendapatkan laporan yang cukup positif mengenai kecepatan dan kemudahan layanan. Dalam hal Webform memenuhi kemudahan dan efisiensi layanan Bapak Adi mengaku bahwa webform sudah cukup memenuhi ekspektasi, namun perlu peningkatan dalam hal fitur pengelolaan data. Mengenai indikator kualitas pelayanan, Bapak Adi menjawab serangkaian pertanyaan terkait akurasi, respon cepat, pengetahuan, perhatian kepada nasabah, dan fasilitas, dengan menyatakan bahwa ia selalu menjaga akurasi transaksi, cepat merespon keluhan, memperbarui pengetahuan, serta menunjukkan perhatian kepada nasabah. Terakhir, terkait fasilitas, bahwa fasilitas cukup memadai, namun tetap perlu pembaruan berkala untuk mendukung pelayanan yang optimal. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama Bapak Adi Prasetyo yang mengatakan bahwa:

“Webform sangat mudah digunakan tanpa menghadapi kendala teknis atau administratif yang berarti, meskipun ia mengusulkan adanya peningkatan untuk efisiensi dan fitur tambahan yang dapat mendukung administrasi. Meskipun tidak mengalami kesulitan besar, tetapi pentingnya ada perbaikan untuk mempermudah pengolahan data. Dari segi biaya, ia menilai bahwa biayanya sepadan dengan manfaat, terutama dalam hal kemudahan dan efisiensi. Keamanan data nasabah dinilai cukup baik, namun disarankan adanya pemantauan rutin agar selalu mutakhir. Gangguan sistem jarang terjadi, tetapi stabilitas sistem tetap diharapkan, terutama pada jam-jam sibuk. Menurut laporan selama ini, webform mendapatkan penilaian positif terkait kecepatan dan kemudahan

layanan. Secara umum, webform dianggap memenuhi ekspektasi dalam kemudahan dan efisiensi layanan, namun masih perlu peningkatan dalam fitur pengelolaan data. Dari segi kualitas pelayanan, Bank Syariah Indonesia KCP tulang bawang memastikan akurasi transaksi, respons cepat terhadap keluhan, pembaruan pengetahuan, serta perhatian kepada nasabah, sementara fasilitas dinilai cukup memadai meskipun tetap memerlukan pembaruan berkala”.

Kemudian, peneliti melakukan wawancara kepada Pak Ryan Saputra Selaku *Security* Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang. Hasil wawancara dengan Bapak Ryan Saputra, beliau menjelaskan bahwa webform dianggap mudah diakses dan digunakan oleh nasabah yang melakukan transaksi. Dari pihak bank syariah KCP Tulang Bawang bahwa mereka berupaya memberikan bantuan dan panduan kepada nasabah agar dapat menggunakan sistem tersebut dengan nyaman. Terkait biaya, biaya tersebut sebanding dengan perlindungan yang diberikan. Mengenai tingkat keamanan, ketika ditanya, dari pihak *Security* merasa puas dengan perlindungan yang diberikan, tetapi menyarankan adanya pemantauan rutin untuk memastikan keamanan yang optimal. Dalam hal deteksi masalah keamanan, Webform andal dalam mendeteksi masalah keamanan. Mengenai dukungan kepuasan nasabah terhadap Webform dengan aspek keamanan bahwa fitur keamanan mendukung layanan nasabah. Untuk kualitas pelayanan, bank syariah indonesia KCP Tulang Bawang memastikan bahwa prosedur keamanan selalu diikuti dengan disiplin. Untuk bagian *security* selalu merespons dengan cepat dan efektif. *Security* dituntut menunjukkan pengetahuan yang cukup untuk menangani situasi keamanan, sebagaimana dijelaskan saat nasabah bertanya. Terkait masalah

fasilitas, jika pernah menemui masalah pihak bank syariah indonesia KCP Tulang Bawang segera mengambil tindakan untuk mengatasi isu tersebut, menunjukkan komitmen terhadap keamanan dan pelayanan yang baik. Hal ini sesuai dengan wawancara bersama Bapak Ryan Saputra yang mengatakan bahwa:

“Webform dianggap mudah diakses dan digunakan oleh nasabah. Bank berupaya memberikan bantuan dan panduan agar nasabah nyaman menggunakan sistem tersebut. Biaya yang dikenakan dianggap sebanding dengan perlindungan yang diberikan. Meskipun pihak security merasa puas dengan tingkat keamanan, mereka menyarankan pemantauan rutin untuk memastikan keamanan optimal. Webform andal dalam mendeteksi masalah keamanan, dan fitur keamanannya mendukung layanan nasabah. Bank memastikan prosedur keamanan diikuti dengan disiplin, serta respons cepat dan efektif dari tim security dalam menangani situasi. Jika terjadi masalah, bank segera mengambil tindakan untuk mengatasi isu, menunjukkan komitmen terhadap keamanan dan pelayanan yang baik”.

Selanjutnya hasil wawancara kepada 15 nasabah mengenai Efektifitas *penggunaan* digitalisasi (Webform) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang bawang. Mengenai kesulitan saat menggunakan Webform, peneliti memperoleh jawaban yang sama yaitu dari Ibu Rukati, Ibu Tumirah, Pak Wawan, Ibu Aghis Afrida Tussifa, Mba Novita Riani, Mba Aat Nursafaat, Bapak Rahmat Puji Kusuma, Mbk Annisa Katleya Isnaini, Mbk Ririn Novita Sari, Ibu Hasim, Ibu Siska Ari Ani, Dan Mba Dwi Rahma Fitriani menganggap Webform mudah digunakan, serta ada juga yang merasa penggunaan Webform itu sulit digunakan yaitu Pak Paijo, Ibu Endang Tania, dan Ibu Lastri. Hal ini sesuai jawaban dari nasabah yang mengatakan bahwa:

Ibu Rukati, "Menurut saya, Webform cukup mudah diakses, meskipun saya mengalami beberapa kesulitan saat mengisi data secara manual." Ibu Tumira, "Saya kadang kesulitan mengisi informasi, tetapi itu lebih karena kurang paham, bukan karena masalah pada sistem." Pak Wawan, "Saya merasa penggunaan Webform cukup mudah, meskipun pernah mengalami error." Ibu Aghis Afrida Tussifa, "Hampir tidak ada kesulitan, saya menganggap aksesibilitasnya sangat baik." Ibu Novita Riani, "Saya jarang mengalami kesulitan dan menilai aksesibilitasnya baik." Ibu Aat Nursafaat, "Saya merasa pengaksesan layanan sangat mudah, dan pengalaman saya selalu lancar". Bapak Rahmat Puji Kusuma, "Saya merasa cukup mudah menggunakan Webform, aksesibilitasnya sangat baik." Ibu Annisa Katleya Isnaini, "Enggak ada masalah waktu pakewebform. semua prosesnya jelas banget". Ibu Ririn Novita Sari, "Selama saya bertransaksi saya tidak mengalami kesulitan mb semua nya bisa saya handel sendiri. " Ibu hasim, " Enggak ada masalah waktu pakewebform". Ibu Siska Ari Ani, "Nggak ada kendala waktu pake". Ibu Dwi Rahma Fitriani, "Nggak ada kesulitan sama sekali waktu pakewebform ini." Bapak Paijo, "Saya merasa kecewa karena sering mengalami error saat mengisi data, yang membuat saya frustrasi.". Ibu Endang Tania, "Ya, saya sering menghadapi kesulitan saat mengisi informasi, terutama karena se7ringnya error yang terjadi.". Ibu Lastri, "Saya menganggap aksesibilitas layanan ini cukup mudah, tetapi saya mengalami beberapa gangguan saat menggunakan layanan."

Kemudian, Apakah Webform ini mudah diakses dari perangkat atau platform yang digunakan:

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Ibu Rukati, Ibu Tumirah, Pak Wawan, Ibu Aghis Afrida Tussifa, ibu Novita Riani, ibu Aat Nursafaat, Bapak Rahmat Puji Kusuma, Ibu Annisa Katleya Isnaini, Ibu Siska Ari Ani, Ibu Ririn Novita Sari, Ibu Hasim dan Ibu Dwi Rahma Fitriani merasa Webform mudah diakses dari perangkat yang ada dan lancar. Di sisi lain, Pak Paijo, Ibu Endang Tania, dan Ibu Lastri merasa kurang puas, karena pernah mengalami error saat menggunakan Webform, yang membuat mereka merasa bingung menghadapi kendala dalam proses transaksi.

Kemudian, Apakah biaya yang dikenakan untuk menggunakan layanan melalui Webform ini wajar dibandingkan dengan manfaat yang diterima:

Ibu Rukati, "Saya merasa biayanya wajar dan sebanding dengan kenyamanan serta keamanan yang saya dapatkan." Pak Paijo, "Saya juga menganggap biaya yang dikenakan masih wajar, meskipun ada kekurangan dalam respons terhadap masalah teknis." Ibu Tumirah, "Biaya layanan ini masih wajar dan sebanding dengan kemudahan yang saya dapat." Pak Wawan, "Biaya layanan sangat wajar dan sebanding dengan layanan yang diterima." Ibu Endang Tania, "Saya merasa biayanya wajar, tetapi layanan seharusnya bisa lebih memudahkan transaksi." Ibu Aghis Afrida Tussifa, "Biaya layanan yang dikenakan wajar dan sesuai dengan kualitas yang saya terima." Ibu Novita Riani mengungkapkan, "Biaya layanan cukup wajar dan saya merasa aman meskipun pernah mengalami error." Ibu Aat Nursafaat, "Biaya layanan sangat wajar dan sesuai dengan harapan saya akan kemudahan dan kecepatan transaksi." Ibu Lastri, "Biaya yang dikenakan wajar, meskipun saya mengalami beberapa gangguan saat menggunakan layanan." Bapak Rahmat Puji Kusuma, "Saya menilai biaya layanan sebanding dengan kenyamanan yang saya peroleh dan merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan." Ibu Annisa Katleya, "biaya oke, tidak memberatkan". Ibu Ririn Novita Sari, " Untuk biaya nya terjangkau mb, tidak memberatkan bagi saya". Ibu Hasim, "Biayanya menurut saya oke". Ibu Siska Ari Ani, "Biayanya sesuai lah soalnya masih sama kaya transaksi biasanya". Ibu Dwi Rahma Fitriani, "Biayanya sama aja kaya transaksi biasanya".

Apakah nasabah merasa aman dalam melakukan transaksi atau penggunaan layanan melalui Webform:

Ibu Rukatik, "Ya, ibu merasa aman dan tidak khawatir mengenai perlindungan data." Ibu Tumirah "Ya, Saya merasa tenang dan tidak pernah khawatir saat menggunakan layanan ini." Pak Wawan setuju, "Saya merasa aman dan yakin bahwa sistemnya aman." Ibu Aghis Afrida Tussifa mengungkapkan, "Saya jarang mengalami gangguan, sehingga merasa aman bertransaksi." Mba Novita Riani, "Saya merasa aman meskipun pernah mengalami error, dan itu tidak mengganggu rasa aman saya." Mba Aat Nursafaat, "Saya merasa sangat aman bertransaksi berkat langkah-langkah keamanan yang kuat." Ibu Lastri menyatakan,

“Tingkat keamanan yang diterapkan memberi saya rasa aman.” Namun, Pak Paijo sedikit berbeda, “Saya merasa protokol keamanan cukup baik, tetapi saya berharap ada respons lebih serius terhadap masalah yang saya alami.” Ibu Endang Tania mengakui, “Saya merasa cukup aman karena tidak pernah mengalami masalah, tetapi pelayanan staf perlu ditingkatkan.” Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Saya merasa aman selama menggunakan Webform, dan itu sangat penting bagi saya.” Ibu Annisa Katleya, “kalo aman atau enggaknya sih dirasa sudah yaa, karena pasti sebelum digunakan sudah melalui proses percobaan”. Ibu Ririn Novita Sari, “Menurut saya selama menggunakan BSI aman aman saja mb”. Ibu Hasim, “Saya ngerasa aman pake Webform”. Ibu Siska Ari Ani, “Yang pasti aman sih karna udah di gunain banyak nasabah”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Saya ngerasa aman pasti keamanannya terjamin.”

Seberapa sering nasabah mengalami masalah atau gangguan saat menggunakan Webform untuk layanan yang dibutuhkan:

Ibu Rukati, “Saya jarang mengalami masalah saat menggunakan Webform, sehingga pengalaman saya cukup baik.” Namun, Pak Paijo merasa berbeda, mengatakan, “Saya sering mengalami error saat mengisi data, dan itu membuat saya frustrasi, terutama saat terburu-buru.” Ibu Tumirah menyatakan, “Saya kadang mengalami kesulitan, tetapi itu lebih karena kurang paham dengan sistemnya.” Pak Wawan mengakui, “Pernah ada sedikit gangguan, tetapi tidak terlalu sering.” Ibu Aghis Afrida Tussafaat menjelaskan, “Saya hampir tidak pernah mengalami masalah saat menggunakan Webform.” Mba Novita Riani juga menambahkan, “Saya jarang mengalami kesulitan, meskipun pernah merasakan error.” Mba Aat Nursafaat mengatakan, “Pengaksesan layanan ini selalu lancar bagi saya.” Ibu Lastri mengakui, “Saya mengalami beberapa gangguan, terutama saat transaksi ke Teller.” Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Saya merasa tidak sering mengalami masalah, dan itu membuat saya puas dengan layanan yang diberikan.” Ibu Annisa Katleya, “ waktu gunain Webform belum pernah mengalami gangguan”. Ibu Ririn Novita Sari, “ Dulu sih nggak mengalami masalah lancar terus, kalau sekarang karena udhggk ada Webform saya langsung ke bagian Teller nya mb”. Ibu Hasim, “Belum pernah ngalamin gangguan saat gunain, lancar lancaraja”. Ibu Siska Ari Ani, “ Waktu saya gunain belum pernah ada gangguan, Selalu lancar”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Belum pernah ada gangguan waktu transaksi.”

Seberapa puas nasabah dengan kualitas layanan yang diterima melalui Webform:

Ibu Rukati menjelaskan, "Ibu cukup puas dengan kualitas layanan yang Ibu terima, terutama dari segi kecepatan respon staf." Bapak Paijo merasa kurang puas, mengungkapkan, "Bapak berharap ada peningkatan dalam penanganan masalah teknis yang sering Bapak alami." Ibu Tumirah menambahkan, "Kualitas layanan masih dapat diperbaiki, tetapi Ibu merasa nyaman saat bertransaksi." Bapak Wawan menyatakan, "Bapak puas karena staf selalu responsif dan siap membantu." Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, "Kualitas layanan memuaskan dan memenuhi harapan Ibu." Mba Novita Riani mengatakan, "Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun ada beberapa kendala." Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, "Layanan ini memenuhi harapan Ibu akan kemudahan dan kecepatan transaksi." Ibu Lastri menyatakan, "Ibu cukup puas, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan." Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, "Bapak sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan, dan itu membuat Bapak merasa dihargai sebagai nasabah." Ibu Annisa Katleya, " Saya puas dengan layanan ini, menurut saya pribadi membantu yaa". Ibu Ririn Novita Sari, " Saya merasa puas mb". Ibu Hasim, "Saya puas dengan layanan ini, Sangat membantu aktivitas saya transaksi". Ibu Siska Ari Ani, "Puas banget dari segi layanan cepet". Ibu Dwi Rahma Fitriani, "Saya puas sama layanan Webform ini".

Apakah layanan yang diterima melalui Webform memenuhi harapan nasabah dalam menggunakan digital di bank:

Ibu Rukati menjelaskan, "Layanan yang Ibu terima melalui Webform memenuhi harapan Ibu dalam menggunakan layanan digital di bank." Bapak Paijo mengungkapkan, "Bapak merasa layanan ini belum sepenuhnya memenuhi harapan, terutama dalam hal respons terhadap masalah teknis." Ibu Tumirah menambahkan, "Ibu merasa cukup puas, meskipun ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan." Bapak Wawan menyatakan, "Bapak merasa layanan ini sesuai dengan harapan dan memudahkan transaksi." Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, "Layanan yang Ibu terima sangat memuaskan dan sesuai harapan Ibu." Mba Novita Riani mengatakan, "Ibu merasa layanan ini memenuhi harapan, meskipun pernah mengalami kendala." Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, "Layanan ini sangat membantu Ibu dalam menggunakan digital banking." Ibu Lastri menyatakan, "Ibu merasa layanan ini cukup baik, tetapi masih

ada ruang untuk perbaikan.” Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Bapak merasa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan Bapak dalam menggunakan layanan digital di bank.” Ibu Annisa Katleya, “Pastinya sesuai, webform ini membuat semuanya lebih praktis”. Ibu Ririn Novita Sari, “Iya mb, selama ini layanan nya sudah memenuhi harapan dari layanan digital nya”. Ibu Hasim, “Pastinya sesuai”. Ibu Siska Ari Ani, “Iya, layanan ini sesuai”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Iya, layanan webformnya sesuai.”

Apakah nasabah merasa bahwa masalah atau pertanyaan nasabah ditangani dengan baik oleh staf bank:

Ibu Rukati menjelaskan, “Ibu merasa bahwa masalah Ibu ditangani dengan baik oleh staf bank, mereka selalu responsif.” Bapak Paijo mengungkapkan, “Bapak merasa staf tidak cukup tanggap terhadap masalah yang Bapak alami, sehingga ada ketidakpuasan.” Ibu Tumirah menambahkan, “Ibu merasa staf cukup membantu, meskipun ada beberapa momen di mana responsnya lambat.” Bapak Wawan menyatakan, “Bapak puas karena staf selalu siap membantu dan menjawab pertanyaan dengan jelas.” Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, “Masalah Ibu selalu ditangani dengan baik dan staf sangat profesional.” Mba Novita Riani mengatakan, “Ibu merasa staf memberikan penjelasan yang sabar dan jelas setiap kali ada pertanyaan.” Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, “Ibu merasa bahwa staf selalu cepat menanggapi setiap permintaan dengan baik.” Ibu Lastri menyatakan, “Ibu merasa staf cukup baik dalam menangani masalah, meskipun ada ruang untuk peningkatan.” Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Bapak sangat puas dengan cara staf menangani pertanyaan dan masalah yang Bapak ajukan.” Ibu Annisa Katleya, “Jika ada keluhan stafnya langsung membantu dengan baik”. Ibu Ririn Novita Sari, “Iya mb stafnya ramah dan cetakan, apalagi kalau ada kendala langsung ditangani”. Ibu Hasim, “Kalau ada keluhan, stafnya langsung bantu dengan baik”. Ibu Siska Ari Ani, “Masalah saya selalu dibantu sampe kelar sama stafnya”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Stafnya selalu siap bantu kalau ada masalah.”

Seberapa cepat Teller atau petugas lainnya merespons permintaan atau pertanyaan nasabah:

Ibu Rukati menjelaskan, “Ibu merasa Teller sangat cepat dalam merespons permintaan Ibu, sehingga Ibu merasa terlayani dengan baik.”

Bapak Paijo mengungkapkan, “Bapak merasa respons dari petugas tidak selalu cepat, terutama saat Bapak mengalami masalah teknis.” Ibu Tumirah menambahkan, “Ibu merasa bahwa respons dari Teller cukup baik, meskipun ada kalanya terasa lambat.” Bapak Wawan menyatakan, “Bapak sangat puas dengan kecepatan respons petugas, mereka selalu siap membantu dengan cepat.” Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, “Teller selalu tanggap dan cepat dalam memberikan bantuan ketika Ibu membutuhkannya.” Mba Novita Riani mengatakan, “Ibu merasa Teller memberikan respons yang cepat dan profesional terhadap pertanyaan Ibu.” Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, “Ibu merasa bahwa petugas selalu merespons dengan cepat setiap kali Ibu meminta bantuan.” Ibu Lastri menyatakan, “Ibu merasa ada kalanya respons terasa lambat, tetapi secara keseluruhan cukup baik.” Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Bapak merasa sangat puas dengan kecepatan respons dari staf, yang selalu siap membantu.” Ibu Annisa Katleya, “Responnya cepat, tidak membuat menunggu lama”. Ibu Ririn Novita Sari, “Responnya cepat banget, paling kalau nunggu cuma nunggu sebentar aja” Ibu Hasim, “Responnya cepat, nggak harus nunggu lama”. Ibu Siska Ari Ani, “Respon mereka cepat, nggak bikin nunggu lama”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Responnya cepat, saya nggak pernah nunggu lama”.

Apakah nasabah merasa yakin dengan pengetahuan dan keterampilan yang ditunjukkan oleh Teller dan petugas bank lainnya:

Ibu Rukati menjelaskan, “Ibu merasa yakin dengan pengetahuan dan keterampilan yang ditunjukkan oleh Teller dan petugas bank lainnya, mereka selalu memberikan solusi yang tepat.” Bapak Paijo mengungkapkan, “Bapak merasa ada beberapa petugas yang kurang paham tentang masalah yang Bapak hadapi, jadi ada keraguan dari Bapak.” Ibu Tumirah menambahkan, “Ibu merasa cukup yakin, meskipun terkadang ada sedikit kebingungan dalam menjelaskan solusi.” Bapak Wawan menyatakan, “Bapak sangat percaya dengan kemampuan petugas, mereka tampak berpengalaman dan kompeten.” Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, “Ibu yakin bahwa staf memiliki pengetahuan yang memadai dan dapat membantu dengan baik.” Mba Novita Riani mengatakan, “Ibu merasa staf sangat terampil dan selalu dapat memberikan jawaban yang memuaskan.” Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, “Ibu yakin dengan pengetahuan petugas, mereka selalu dapat menangani masalah dengan baik.” Ibu Lastri menyatakan, “Ibu merasa ada beberapa petugas yang sangat kompeten, tetapi ada juga yang

perlu ditingkatkan pengetahuannya.” Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Bapak merasa sangat yakin dengan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki staf bank dalam membantu nasabah.” Ibu Annisa Katleya, “karyawan sendiri sih sudah pasti bisa ya, jadi ga bikin saya bingung”. Ibu Ririn Novita Sari, “Yakin mb, karena mereka kan sudah mengerti terkait teknis webform jadi kalau ada masalah gampang di pecahin”. Ibu Hasim, “Yakin sih sama kemampuan mereka”. Ibu Siska Ari Ani, “Petugasnya pasti udah ngerti ya, jadi nggak bikin saya repot”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Petugasnya ngerti teknis, jadi nggak bikin saya bingung”.

Apakah nasabah merasa bahwa Teller dan staf bank menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan sebagai nasabah:

Ibu Rukati menjelaskan, “Ibu merasa bahwa Teller dan staf bank selalu menunjukkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan Ibu sebagai nasabah.” Bapak Paijo mengungkapkan, “Bapak merasa ada kalanya staf kurang memperhatikan kebutuhan Bapak, terutama saat situasi sibuk.” Ibu Tumirah menambahkan, “Ibu merasa cukup diperhatikan, meskipun ada momen di mana Ibu merasa diabaikan.” Bapak Wawan menyatakan, “Bapak merasa staf selalu berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan baik.” Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, “Ibu sangat menghargai perhatian yang ditunjukkan oleh staf, yang selalu siap membantu.” Mba Novita Riani mengatakan, “Ibu merasa diperhatikan dengan baik, dan staf selalu siap menjawab pertanyaan Ibu.” Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, “Ibu merasa bahwa perhatian staf terhadap kebutuhan nasabah sangat baik dan membantu.” Ibu Lastri menyatakan, “Ibu merasa diperhatikan, tetapi ada kalanya perhatian itu kurang ketika bank sedang ramai.” Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, “Bapak merasa staf menunjukkan perhatian yang tinggi terhadap kebutuhan Bapak sebagai nasabah, dan itu sangat berarti.” Ibu Annisa Katleya, “sejauh ini karyawannya cukup baik yaa, sehingga membuat saya nyaman”. Ibu Ririn Novita Sari, “Iya, mereka selalu perhatian dan membantumenyelesaikan masalah yang saya hadapi waktu mau transaksi di bank”. Ibu Hasim, “Mereka selalu memperhatikan kebutuhan saya, itu bikin saya nyaman”. Ibu Siska Ari Ani, “Stafnya peduli sama kebutuhan saya dan selalu ramah”. Ibu Dwi Rahma Fitriani, “Iya, mereka selalu memperhatikan kebutuhan saya.”

Bagaimana pendapat nasabah tentang kebersihan dan keadaan fasilitas di bank ini:

Ibu Rukati menjelaskan, "Ibu merasa kebersihan dan keadaan fasilitas di bank ini sangat baik, selalu terawat dan nyaman." Bapak Paijo mengungkapkan, "Bapak juga memperhatikan kebersihan, tetapi ada beberapa area yang perlu ditingkatkan." Ibu Tumirah menambahkan, "Ibu merasa nyaman dengan fasilitas yang bersih dan teratur, membuat pengalaman bertransaksi lebih menyenangkan." Bapak Wawan menyatakan, "Bapak sangat puas dengan kebersihan dan keadaan fasilitas, yang selalu membuat Bapak merasa nyaman saat berkunjung." Ibu Aghis Afrida Tussafaat merasa, "Ibu sangat menghargai kebersihan fasilitas, dan itu menunjukkan profesionalisme bank." Mba Novita Riani mengatakan, "Ibu merasa fasilitas selalu dalam keadaan baik dan bersih, menciptakan suasana yang menyenangkan." Mba Aat Nursafaat mengungkapkan, "Ibu sangat menghargai kebersihan dan keteraturan fasilitas di bank ini." Ibu Lastri menyatakan, "Ibu merasa fasilitas cukup baik, meskipun ada beberapa hal kecil yang perlu diperhatikan." Terakhir, Bapak Rahmat Puji Kusuma menutup, "Bapak merasa sangat puas dengan keadaan fasilitas dan kebersihan yang dijaga dengan baik di bank ini." Ibu Annisa Katleya, "fasilitas banknya bagus, bersih, dan bikin betahhh". Ibu Ririn Novita Sari, "Terkait kebersihan nya sangat bersih mb, fasilitas nya juga memadai, termasuk bagus dan bersih sih mb". Ibu Hasim, "Fasilitas banknya bersih". Ibu Siska Ari Ani, "Bank BSI tulang bawang bersih dan fasilitasnya bagus banget". Ibu Dwi Rahma Fitriani, "Fasilitas banknya bersih dan nyaman banget."

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara lanjutan tentang alasan Webform di berhentikan penggunaannya, hasil wawancara dengan bagian *Branch Operasional & Service Manajer* Pak Rudi Hartono mengatakan:

"Sementara Webform tidak digunakan sedang dalam pengembangan sistem, jika sudah selesai akan digunakan kembali".

Selanjutnya Peneliti melakukan wawancara dengan BSI pusat melalui dm atau *Direct Message* dengan akun BSI pusat resmi, dengan pak Fadly mengatakan :

“Jika ingin melakukan transaksi bisa langsung datang ke kantor bank BSI dan langsung bisa ke Teller, karna Webform saat ini masih dalam proses pengembangan”.

Webform di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang dinilai membantu nasabah dalam transaksi yang bisa dianggap Webform cukup efektif. Sebanyak 80% merasa Webform mudah diakses, 75% menyatakan keamanannya cukup baik, dan 85% menilai biaya layanan wajar. Sebagian besar nasabah (90%) juga puas dengan respons cepat dan pengetahuan petugas, serta 95% mengapresiasi kenyamanan fasilitas kantor. Namun, terdapat 20% nasabah yang mengeluhkan error teknis, dan 25% menginginkan peningkatan keamanan. Secara keseluruhan, 88% merasa layanan Webform efektif meningkatkan kualitas pelayanan, meskipun perbaikan teknis dan transparansi tetap dibutuhkan.

C. Hasil dan Pembahasan

Hasil wawancara terbaru dengan 15 nasabah sertamenunjukkan bahwa penggunaan Webform di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulang Bawang dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Sebagian besar nasabah merasa terbantu dengan adanya Webform, terutama dalam hal kemudahan akses dan efisiensi waktu. Informasi dari 12 Nasabah mengungkapkan bahwa Webform mempermudah proses transaksi. Mereka menyebut fitur ini sebagai inovasi digital yang mendukung kebutuhan perbankan modern.

Dari sisi operasional, Pak Adi Prasetyo selaku Teller menilai bahwa Webform sangat membantu mempercepat pelayanan. Proses input data yang

otomatis mengurangi potensi kesalahan administratif, sehingga pekerjaan menjadi lebih efisien. Meskipun terkadang terdapat kendala teknis seperti jaringan yang lambat, hal ini dapat segera diatasi dengan dukungan tim yang responsif. Hal serupa juga disampaikan oleh Pak Ryan Saputra, bagian keamanan, yang menyatakan bahwa Webform telah dilengkapi dengan fitur keamanan data yang cukup. Namun untuk saat ini penggunaan layanan Webform masih di berhentikan karna beberapa alasan.

Dalam wawancara lanjutan yang dilakukan peneliti dengan bagian *Branch Operasional & Service Manajer* Bank Syariah KCP Tulang Bawang dan Bank Syariah Indonesia Pusat dengan pak Fadly tentang alasan Pemberentian penggunaan Webform yang saat ini terjadi, dari pihak BSI KCP Tulang bawang Mengatakan Bahwa “ Webform sedang ada perbaikan jika sudah selesai akan di gunakan kembali” begitupun hasil wawancara dengan BSI Pusat bahwa Webform sedang ada perbaikan.

Jika ditinjau dari aspek reliabilitas, mayoritas nasabah seperti Ibu Tumirah, Novita Riani, dan Aat Nursafaat menganggap Webform andal dalam menyelesaikan transaksi mereka. Meskipun ada beberapa nasabah seperti Ibu Rukatik dan Pak Wawan yang sempat menghadapi kendala teknis, mereka mengapresiasi respons cepat dari staf bank dalam memberikan solusi. Hal ini menunjukkan bahwa daya tanggap staf dalam mendukung operasional Webform sudah cukup memadai.

Dengan cukup efektifnya Webform di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang bawang ternyata terdampak pada kualitas pelayanan berikut analisa

lebih lanjut mengenai indikator kualitas pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang bawang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*Reliability*), Keandalan merujuk pada kemampuan bank untuk memberikan layanan yang konsisten dan tepat. Berdasarkan wawancara, 12 Nasabah seperti Ibu Tumirah dan Aghis, dan yang lainnya, merasa staf mampu memberikan solusi terhadap masalah Webform dengan cepat dan layanan webform bisa di andalkan untuk membantu proses transaksi.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*), Daya tanggap berkaitan dengan kesiapan staf bank dalam merespons pertanyaan dan masalah nasabah. Dari wawancara, sebagian besar nasabah, seperti Ibu Rukatik, Ibu Tumirah, Saudari Novita Riani, dan Saudari Aat Nursafaat, merasa puas dengan respons cepat staf bank dalam menangani masalah, baik secara langsung maupun melalui Webform. Mereka menyebut bahwa Teller dan staf bank cukup sigap dan tanggap terhadap kebutuhan nasabah.
3. Jaminan (*Assurance*), Jaminan melibatkan keyakinan nasabah terhadap pengetahuan dan keterampilan staf dalam memberikan layanan. Sebagian besar nasabah menunjukkan kepercayaan yang tinggi terhadap pengetahuan dan kompetensi staf dalam memberikan layanan, Karna mereka yakin para staf pasti lebih paham.
4. Empati (*Empathy*), Empati mengukur sejauh mana staf bank menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan nasabah. Dari wawancara, sebagian besar nasabah, termasuk Ibu Rukatik, Saudari Aghis, dan Rahmat Puji Kusuma, merasa diperhatikan. Mereka merasa staf bank menunjukkan

perhatian yang baik terhadap kebutuhan dan masalah mereka saat bertransaksi menggunakan Webform. Namun, Saudari Endang Tania dan Pak Paijo merasa kurang diperhatikan oleh staf bank, terutama dalam hal tanggapan terhadap masalah yang terjadi saat transaksi menggunakan Webform yang menurut mereka sangat memakan waktu karena erorr.

5. Bukti Fisik (*Tangibles*), Bukti fisik mencakup kualitas lingkungan fisik dan fasilitas yang disediakan oleh bank. Semua nasabah yang diwawancarai memberikan penilaian positif terhadap kebersihan dan kenyamanan fasilitas bank, termasuk area tunggu dan ruang transaksi. Mereka merasa bank menyediakan lingkungan yang nyaman dan bersih untuk bertransaksi.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa Webform yang sudah digunakan dari tahun 2022 merupakan inovasi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang. Walaupun untuk saat ini masih dilakukan pengembangan namun berdasarkan hasil wawancara dari semua nasabah, dapat di simpulkan bahwa sistem ini tidak hanya membantu nasabah dalam hal efisiensi dan keamanan, tetapi juga mendorong staf bank untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat dan responsif.

Penelitian ini juga diperkuat dengan temuan serupa dari penelitian terdahulu oleh Riska Adwiyah Hasibuan (2023), yang menganalisis penggunaan Webform di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. Hasibuan mengungkapkan bahwa Webform memberikan kemudahan akses,

mempercepat transaksi, serta meningkatkan keamanan yang berkontribusi pada kepuasan nasabah. Namun, tantangan teknis dan kesalahan pengisian data juga ditemukan sebagai hambatan yang perlu diperbaiki. Sejalan dengan itu, penelitian di BSI KCP Tulang Bawang menunjukkan bahwa meskipun Webform sudah efektif, pengembangan lebih lanjut tetap diperlukan untuk mengatasi masalah teknis dan memastikan kualitas layanan yang lebih baik.

Pengembangan Webform terus dilakukan untuk memastikan stabilitas sistem dan mengatasi kendala teknis yang ada. Jadi dapat di tarik dari bahwa penelitian tentang Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi (Webform) Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang cukup efektif dengan presentase 88% dari hasil wawancara kepada nasabah yang ada.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Webform di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulang Bawang memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan. Dilihat dari indikator reliabilitas, Webform terbukti mampu memberikan layanan transaksi yang konsisten dan dapat diandalkan oleh nasabah. Pada indikator daya tanggap, respons cepat dan sigap dari staf bank dalam menangani masalah nasabah menunjukkan komitmen tinggi terhadap kepuasan pelanggan. Aspek jaminan terlihat dari tingginya tingkat kepercayaan nasabah terhadap kompetensi staf dalam mengelola proses transaksi dengan aman dan tepat.

Dalam hal empati, meskipun sebagian nasabah merasa diperhatikan dengan baik, ada beberapa yang mengharapkan peningkatan dalam waktu respons terhadap masalah yang dihadapi. Adapun pada indikator bukti fisik, fasilitas bank yang bersih dan nyaman turut menciptakan lingkungan yang mendukung kenyamanan nasabah saat bertransaksi. Secara keseluruhan, meskipun Webform saat ini masih dalam perbaikan untuk mengatasi kendala teknis, tingkat kepuasan nasabah yang mencapai 88% mencerminkan efektivitas inovasi ini dalam mendukung pelayanan perbankan yang modern, efisien.

B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang :

Diharapkan bisa lebih mengenalkan produk digitalisasinya kepada para nasabah dan masyarakat yang belum memahami penggunaan digitalisasi. Pihak bank diharapkan dapat memberi pendampingan atau panduan cara menggunakan layanan digital bagi nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi digital. Dari sistem jaringan juga lebih ditingkatkan agar lebih mempermudah para nasabah dalam menggunakan digitalisasi dan juga kedepannya harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar lebih maksimum dari Perbankan yang lainnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya :

Peneliti Selanjutnya diharapkan dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai teknologi digital dalam sektor Perbankan Syariah, serta dampaknya terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Penelitian lebih lanjut bisa fokus pada perbandingan antara berbagai solusi digital dan efektivitasnya dalam meningkatkan layanan Perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad. Zuchri, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makasar : Syakir Media Press : 2021).
- Ali Mustopa Yakub Simbolon, Dkk. Implementasi Manajemen Pelayanan Prima Di Sekolah Menengah Atas Negeri (Sman) 13 Padang, Prokurasi Edukasi-
Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, Volume 4, Nomor 2, Desember 2022.
- Anggraini, Gita. *Efektifitas Penggunaan Aplikasi Webform Pada Nasabah : Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Solo Slamet Riyadi 1*. Tugas Akhir D3. Universitas sebelas Maret Surakarta, (2022).
- Ansori, "Digitalisasi Ekonomi Syariah", *Jurnal Ekonomi Islam* 7, no. 1 (2016).
- Asfiriqi Machfiroh, "Efektivitas Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkoaan (PNPM-MP) Dikota Palu", *Jurnal katalogis*, Vol, No.2/ (2019).
- Asti Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Ilmiah Inovator*, No.4/ Maret (2018).
- BSI | Bank Syariah Indonesia, Info Perseroal. Diakses dari portal, <https://ir.bankBSI.co.id/> , 23 maret (2024).
- Chairiyaton Chairiyaton, et al, "Sosialisasi Karakter Kewirausahaan dan Digitalisasi pada SMA Negeri I Kaway Xvi Aceh Barat", *Jurnal Pengabdian Agro and Marine Industry* 2, no. 1 (2022).
- Fathor Rasyid, *Metodologi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Teori*, Metode, Praktek, (Yogyakart : Nadi Pustaka Offset, 2022).
- Haryanti, Dkk. Kualitas Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Airminum Tirto Negero Kabupaten Sragen, Vol.12 No.1 (2023).
- Husni Muharram Ritonga, Ba, Msc, Dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Honda Idk 2 Medan, *Jurnal Manajemen Tools*, Vol. 12, No. 2, Desember (2020).
- Ira Puspitadewi, "Pengaruh Digitalisasi Perbankan terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 5 No. 2 Desember (2022).
- Jamil Rifani, Abdul Sani Rahman, Efektivitas Peranan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Hulu Sungai Utara, *Inovatif*, Vol 1, No.2 Desember (2019).
- Mahmudin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Qudwah Mart Di Lebak, *Journal of islamic economics and Business studieas*, Vol. 5 | No. 1 (2022).

- Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, dkk, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih, *Productivity*, Vol. 2 No. 6, 2021).
- Mohdari, Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Nasabah Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Pangeran Antasari Banjarmasin, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.11, No.2, September (2018).
- Muhammad Arif Hendramawan, Efektivitas Media Center Dalam Memberikan Penanganan Keluhan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Surabaya, *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol 4 No.2/ Mei-Agustus (2016).
- Muhammad Fadhil and Rudy Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi* 1, no. 2 (2021).
- Neneng Asaniyah, "Pelestarian Informasi Koleksi Langka: Digitalisasi, Restorasi, Fumigasi", *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 8, no. 3 (2021).
- Otoritas Jasa Keuangan RI. "Pojk Nomor 12/Pojk.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum," 1, (2018).<https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx>
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, 2008).
- Sapto Haryoko, Bahartiar dan Fajar Arwadi, *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik & Prosedur Analisis)*, (Makasar : Badan Penerbit UNM : 2020).
- Yustisia, Melia Prabangasta, "Perlindungan Bagi Nasabah Dalam Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Di Indonesia," "Dharmasisya" *Jurnal Program Magister Hukum Fhui*: Vol. 2, Article 20 (2022).
- Zuhairi et al., *Pedoman Penulisan Skripsi* (Metro: IAIN Metro, 2018).

LAMPIRAN



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3277/In.28.3/D.1/TL.00/11/2023
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 09 November 2023

Kepada Yth,
Alfiansyah Imanda Putra (Dosen Pembimbing Skripsi)
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan \pm 1/6 bagian
 - b. Isi \pm 2/3 bagian
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan FEBI

Putri Swastika

OUTLINE

ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Peranyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Maanfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Digital Banking
 - 1. Pengertian Digitalisasi
 - 2. Digital Banking
 - 3. Pengertian Webfrom
 - 4. Peranan Webfrom

5. Manfaat Webform
 6. Jenis transaksi yang terdapat pada webform BSI di Bank Syariah Indonesia
- B. Efektifitas
1. Pengertian Efektifitas
 2. Fungsi dan Tujuan dari Efektivitas
 3. Pengukuran Efektivitas
 4. Indikator Efektivitas
- C. Kualitas Pelayanan
1. Pengertian Kualitas Pelayanan
 2. Indikator Kualitas Pelayanan
 3. Dimensi Kualitas Layanan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Lokasi Penelitian
- C. Sumber Data
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- F. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Profil BSI Kcp Tulang Bawang
 1. Sejarah BSI Kcp Tulang Bawang
 2. Visi dan Misi BSI Kcp Tulang Bawang
 3. Struktur organisasi BSI Kcp Tulang Bawang
- B. Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang
 1. Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi (Webfrom) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang
 2. Hasil dan Pembahasan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP

Pembimbing,



Alfiansyah Manda Putra, M.Kom
NIDN. 2004099501

Metro, Juli 2024
Peneliti,



Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG

A. Wawancara

1. Wawancara dengan *Teller* BSI KCP Tulang Bawang

a. Indikator Efektifitas

- 1) Apakah Anda merasa webform ini mudah digunakan tanpa adanya kesulitan teknis atau administratif?
- 2) Apa kesulitan yang anda temui saat mengakses atau memproses data dari webfrom?
- 3) Apakah Anda merasa bahwa biaya terkait dengan penggunaan webform ini sesuai dengan manfaat yang di dapatkan?
- 4) Sejauh mana Anda merasa webform ini aman dalam melindungi data pribadi dan transaksi finansial nasabah?
- 5) Seberapa sering Anda mengalami gangguan atau masalah sistem saat menggunakan webform ini dalam kegiatan operasional Anda?
- 6) Apakah Anda menerima penilaian dari nasabah tentang kepuasan mereka terhadap kualitas layanan yang disediakan melalui webform?
- 7) Apakah Anda merasa bahwa webform ini memenuhi dalam hal kemudahan dan efisiensi layanan?

b. Indikator kualitas pelayanan

- 1) Bagaimana Anda memastikan akurasi dalam setiap transaksi yang Anda lakukan?
- 2) Bagaimana Anda menanggapi permintaan atau keluhan dari pelanggan dengan cepat?
- 3) Bagaimana Anda menunjukkan pengetahuan dan keahlian Anda dalam memberikan informasi kepada pelanggan?
- 4) Bagaimana Anda menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan saat mereka berkunjung ke bank?

- 5) Bagaimana Anda menilai kondisi fasilitas, peralatan, dan sarana di area kerja Anda dalam mendukung pelayanan kepada nasabah?

2. Wawancara dengan *Security* BSI KCP Tulang Bawang

a. Indikator Efektifitas

- 1) Seberapa mudah menurut Anda webform ini dapat diakses dan digunakan oleh nasabah yang melakukan transaksi?
- 2) Bagaimana anda membantu nasabah yang tidak tau teknologi agar mereka merasa bahwa webfrom ini mudah di gunakan?
- 3) Apakah biaya yang terkait dengan sistem keamanan webform ini sebanding dengan tingkat perlindungan yang diberikan?
- 4) Apakah Anda puas dengan tingkat keamanan yang disediakan oleh webform dalam melindungi data dan transaksi dari potensi ancaman?
- 5) Apakah webform ini selalu dapat diandalkan untuk mendeteksi dan melaporkan masalah keamanan secara efektif?
- 6) Apakah Anda merasa bahwa webform ini mendukung Anda dengan baik dalam menjaga kepuasan nasabah melalui aspek keamanan?
- 7) Apakah fitur keamanan yang ada dalam webform ini memenuhi harapan Anda dalam melindungi informasi dan transaksi?

b. Indikator Kualitas Pelayanan

- 1) Bagaimana Anda memastikan bahwa semua prosedur keamanan diikuti dengan benar?
- 2) Bagaimana Anda merespons permintaan bantuan dari nasabah atau rekan kerja di situasi yang mendesak?
- 3) Bagaimana Anda menunjukkan bahwa Anda memiliki pengetahuan yang cukup untuk menangani situasi keamanan?
- 4) Apa yang Anda lakukan untuk memastikan nasabah merasa diperhatikan dan dihargai dalam setiap interaksi?

- 5) Apakah Anda pernah menemukan masalah dengan fasilitas atau peralatan keamanan, dan bagaimana Anda menanganinya?

3. Wawancara dengan Nasabah BSI KCP Tulang Bawang

a. Indikator Efektifitas

- 1) Apakah Anda mengalami kesulitan saat menggunakan webform untuk keperluan transaksi?
- 2) Apakah Anda merasa webform ini mudah diakses dari perangkat atau platform yang Anda gunakan?
- 3) Apakah Anda merasa biaya yang dikenakan untuk menggunakan layanan melalui webform ini wajar dibandingkan dengan manfaat yang Anda terima?
- 4) Apakah Anda merasa aman dalam melakukan transaksi atau penggunaan layanan melalui webform ini?
- 5) Seberapa sering Anda mengalami masalah atau gangguan saat menggunakan webform untuk layanan yang Anda butuhkan?
- 6) Seberapa puas Anda dengan kualitas layanan yang Anda terima melalui webform?
- 7) Apakah layanan yang Anda terima melalui webform memenuhi harapan anda dalam menggunakan digital di bank?

b. Indikator Kualitas Pelayanan

- 1) Apakah Anda merasa bahwa masalah atau pertanyaan Anda ditangani dengan baik oleh staf bank?
- 2) Seberapa cepat teller atau petugas lainnya merespons permintaan atau pertanyaan Anda?
- 3) Apakah Anda merasa yakin dengan pengetahuan dan keterampilan yang ditunjukkan oleh teller dan petugas bank lainnya?
- 4) Apakah Anda merasa bahwa teller dan staf bank menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan Anda sebagai nasabah?
- 5) Bagaimana pendapat Anda tentang kebersihan dan keadaan fasilitas di bank ini?

B. DOKUMENTASI

1. Profil BSI Kcp Tulang Bawang
2. Visi Misi BSI Kcp Tulang Bawang
3. Struktur Organisasi BSI Kcp Tulang Bawang
4. Buku-buku dan Jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian
5. Data-data yang bersumber dari lokasi penelitian

Pembimbing,



Alfiansyah Manda Putra, M.Kom
NIDN. 2004099501

Metro, Juli 2024
Peneliti,



Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-3427/In.28/J/TL.01/11/2023
Lampiran : -
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BANK SYARIAH
INDONESIA KCP UNIT 2 TULANG
BAWANG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

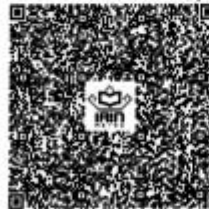
Nama : **TSALITSA PUTRI SARI**
NPM : 2003021064
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan : S1 Perbankan Syari`ah
Judul : **ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG**

untuk melakukan prasurvey di BANK SYARIAH INDONESIA KCP UNIT 2 TULANG BAWANG, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 November 2023
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M
NIP 19920829 201903 1 007



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iaim@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2253/In.28/D.1/TL.00/08/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
PIMPINAN BSI KCP TULANG
BAWANG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-2254/In.28/D.1/TL.01/08/2024, tanggal 07 Agustus 2024 atas nama saudara:

Nama : **TSALITSA PUTRI SARI**
NPM : 2003021064
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada PIMPINAN BSI KCP TULANG BAWANG bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BSI KCP TULANG BAWANG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Agustus 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



NIP



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website. www.febi.metrouniv.ac.id, e-mail. febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2254/In.28/D.1/TL.01/08/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **TSALITSA PUTRI SARI**
NPM : 2003021064
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KCP TULANG BAWANG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 07 Agustus 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat


MUNDIRI
KCP Tulang Bawang Unit 2

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **ANALISIS EFEKTIFITAS PENGGUNAAN DIGITALISASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TULANG BAWANG** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 4 November 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1109/ln.28/S/U.1/OT.01/10/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : TSALITSA PUTRI SARI
NPM : 2003021064
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 2003021064

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 23 Oktober 2024
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iajmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBSI / PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jum 12/20 02	Revisi Pemanfaatan BAB 1; 2.3 Langsung Pembacaan APD	
	Senin 22/20 02	Perbaikan APD	
	Rabu 24/20 02	Acc APD Langsung Peneliti!	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alfiansyah Imanda Putra

Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI / PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	28 / 24 / 10	Pembahasan. spasi nya Bab 5. saran di tambah di bagian saran untuk bank syariah indonesia. tahun pembentian webform.	
	Jumat 01 / 20 / 4	ACC munafiqan	

Dosen Pembimbing


Alfiansyah Imanda Putra

Mahasiswa Ybs,


Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis 20/05/24	ACC Seminar Langkah Berkes	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alfiansyah Imanda Putra

Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: jainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI / PBS
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	11/24 10 Jumrah	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki cover dalam- Perbaiki Abstrak Paragraf 1,2,3 di sesuaikan contoh- BAB II ~<ul style="list-style-type: none">• Perbaiki paragraf hasil wawancara: Hal 50-55•	
	18/24 10 Jumrah	<ul style="list-style-type: none">- Perbaiki analisis di hal 49-55	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra

Mahasiswa Ybs,

Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 19/05	Perbaikan BAB IV - tambah uraian Jenis Penelitian - tambah uraian wawancara - tan akan diteliti oleh tim di diteliti oleh tim	
	Senin 21/05	Perbaikan Dapus	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra

Mahasiswa Ybs,

Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI /PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	28/03	Judul Penelitian relevan dibenarkan Tabel diberi Nomor BAB II flowchart diganti Munsirle Indikator efektivitas dari buku	
2	28/03	Perbaikan Hal 3 - Perbaikan flowchart di awal PNG. - BAB III JENIS dan Sifat Penelitian, Lokasi, teknik Pengumpulan data, Sumber data —> dikaitkan dengan judul / penelitian.	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra

Mahasiswa Ybs,

Tsalitsa Putri Sari
NPM. 2003021064



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI /PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 10/29 /23	<p>Perbaikan BAB I.</p> <ul style="list-style-type: none">-Perbaikan Pn-bankas konsisten-Perhatikan Pembacaan huruf-Setelah titik.- Manfaat praktis belum ada- Penelitian Relevan dr perbaiki, di tambah perbedaan dan persamaan penelitian belum ada.- Dua tabel penelitian Relevan <p>BAB II</p> <ul style="list-style-type: none">-Urutanya Digitalisasi -& Digital banking -& webfrom -& efektifitas -& kualitas layanan.-buat flowchart langkah-langkah fitur webfrom.	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom.

Mahasiswa Ybs,

Tsalitsa Putri Sari
NPM. 2003021064



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI /PBS
Semester/TA : VII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 15/01/23	Raussi Pendahuluan : latar belakang masalah di paragraf Perbaikan format Perbaikan penulisan judul	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra

Mahasiswa Ybs,

Tsalitsa Putri Sari
NPM. 2003021064



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI /PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<ul style="list-style-type: none">- Bimbingan BAB I Perbaiki urutannya- Data tentang transaksi digital harus diambil dari Web BI dan OJK- Layanan mobile banking diganti webform- Perbaiki footnote- Tambah wawancara Nasabah- Penelitian relevan diganti jurnal yg berkaitan dengan webform- BAB II Teori M-banking diganti webform	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom.

Mahasiswa Ybs,

Tsalitsa Putri Sari
NPM. 2003021064



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Tsalitsa Putri Sari
NPM : 2003021064

Fakultas/Prodi : FEBI / PBS
Semester/TA : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 01/24 09	Acc BAB I BAB III Flowchart Perbaiki BAB II Akan dicek dulu / koreksi	
	Rabu 29/24 09	Acc BAB II Bab 3 : Perbaiki jenis panektion Penambahan rumus slorin Panektion sampel nordon	

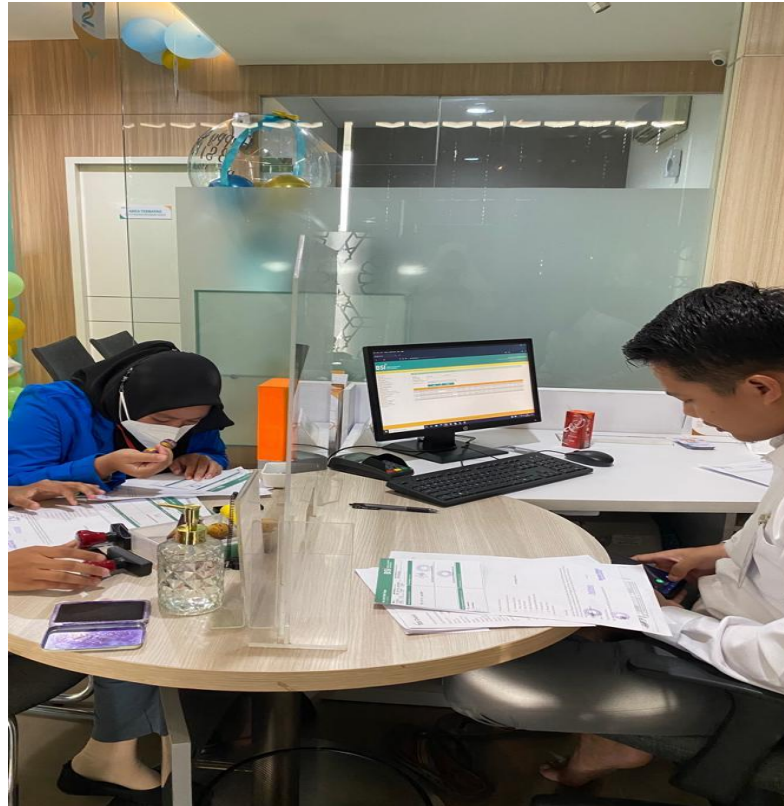
Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs,

Alfiansyah Umada Putra

Tsalitsa Putri Sari
NPM.2003021064

DOKUMENTASI





DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama lengkap Tsalitsa Putri Sari yang biasa dipanggil Lisa. Lahir di Tiuh-Toho pada tanggal 27 Mei 2002. Peneliti merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Mahmud dan Ibu Sajem yang bertempat tinggal di Desa Ujung Gunung Iir RT 001 RW 002, kecamatan Menggala Kabupaten

Tulang Bawang. Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di :

1. TK Al-Manar Tiuh-Toho lulus pada tahun 2008
2. SD Negeri 1 Tiuh-Toho lulus pada tahun 2014
3. SMP Negeri 3 Menggala lulus pada 2017
4. SMA Negeri 2 lulus pada tahun 2020

Pada tahun 2020 peneliti tercatat sebagai mahasiswi Jurusan S1 Perbankan Syariah di IAIN Metro Lampung melalui seleksi penerimaan mahasiswa baru jalur SPAN-PTKIN sampai sekarang. Harapan peneliti bisa menyelesaikan tugas akhir kuliah dengan benar dan tepat. Supaya bisa membahagian keluarga saya terutama kedua orang tua saya. Pada akhir masa studi peneliti mempersembahkan skripsi yang berjudul **“Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulang Bawang”**.