

**SKRIPSI**

**EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN  
DIGITAL *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK  
SYARI'AH INDONESIA**

**Oleh:**

**HABIB ADI PRAYOGA  
NPM.1903022005**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1445 H / 2024 M**

**EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL  
*MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**HABIB ADI PRAYOGA**  
NPM.1903022005

Dosen Pembimbing: Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1445 H / 2024 M**



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id);  
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

---

**NOTA DINAS**

Nomor :-  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyah**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : HABIB ADI PRAYOGA  
NPM : 1903022005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN  
DIGITAL *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK  
SYARI'AH INDONESIA

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Metro, 21 Desember 2023  
Dosen Pembimbing

Ani Nurul Imtihanah, M.S.I  
NIDN. 2019069002

## HALAMAN.PERSETUJUAN

Judul : EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN  
DIGITAL *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK  
SYARIAH INDONESIA  
Nama : HABIB ADI PRAYOGA  
NPM : 1903022005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 21 Desember 2023  
Dosen Pembimbing



Ani Nurul Imtihanah, M.S.I  
NIDN. 2019069002



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website:www.metrouniv.ac.id E-mail:iaimetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-0122/In-28.3/D/PP.00.9/01/2024

Skripsi dengan Judul: EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA, disusun oleh: Habib Adi Prayoga, NPM: 1903022005, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Jumat, 29 Desember 2023.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

Penguji I : Muhammad Hanafi Zuardi, M.S.I

Penguji II : Atika Riasari, M.BA

Sekretaris : Dian Oktarina, M.M



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



## ABSTRAK

### EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA

Oleh:

**Habib Adi Prayoga**  
**NPM 1903022005**

*Mobile Banking* adalah layanan Digital yang disediakan oleh Bank Syari'ah Indonesia (BSI) untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi digital. *Mobile Banking* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah untuk melakukan transaksi secara online, aplikasi ini dapat digunakan di mana dan kapanpun melalui ponsel. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Mobile Banking* BSI tidak berbeda jauh dengan pelayanan ATM BSI, antara lain pengecekan saldo, transfer saldo, pembayaran kebutuhan sehari-hari, pembayaran zakat, dan lain-lainnya. Aplikasi BSI *Mobile Banking* memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, tentunya berdasarkan prinsip syari'ah yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bertransaksi melalui BSI *Mobile* bisa dilakukan dengan aman dan nyaman karena keamanan terjamin, nasabah tidak perlu cemas karena untuk mengakses aplikasi dan melakukan transaksi, yaitu *password* untuk mengakses rekening beserta PIN untuk melakukan transaksi dan hanya nasabah yang bisa mengaksesnya. Meski begitu kehati-hatian harus tetap dijaga.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah petugas *Branch Operational, Customer Service* dan orang nasabah BSI kcp Tulang Bawang Barat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik wawancara, Dokumentasi, dikumpulkan dengan teknik Wawancara, Dokumentasi, Teknik pengambilan sampel yang digunakan yakni Accidental Sampling, yaitu Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu konsumen yang secara kebetulan / incidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Hasil penelitian ini menunjukkan, Eksistensi tentang manfaat penggunaan layanan Digital *Mobile Banking* bagi nasabah di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat yang cukup eksis. Penggunaan layanan digital *mobile banking* sangat berpengaruh pada kegiatan transaksi perbankan nasabah. Layanan digital *mobile banking* memberikan banyak manfaat, layanan ini dapat diakses melalui *smartphone* atau *gadget*, dan juga layanan digital *mobile banking* bisa digunakan dimanapun dan kapanpun, namun dibalik ke praktisannya, layanan digital *mobile banking*, hanya bisa di akses melalui jaringan internet. Jika jaringan internet buruk maka akan sangat berpengaruh dalam penggunaan layanan digital *mobile banking*.

**Kata Kunci :** *Eksistensi Layanan Digital, Mobile Banking, Manfaat Penggunaan*

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Habib Adi Prayoga  
NPM : 1903022005  
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, 20 Desember 2023  
Yang menyatakan



F94AKX769643095  
**Habib Adi Prayoga**  
NPM. 1903022005

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ إِنَّ اللَّهَ مَعَ  
الصَّابِرِينَ

Wahai orang-orang yang beriman! Mohonlah pertolongan (kepada Allah) dengan sabar dan salat. Sungguh, Allah beserta orang-orang yang sabar.

(QS. AL-Baqarah;153)

## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kepada kedua orang tua saya Bapak Muhammad Sul Khan dan Ibu Murni yang penulis cintai dan sayangi. Terimakasih Selalu mampu mendidik peneliti, memotivasi, memberi dukungan serta Doa yang selalu diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
2. Kepada kakak saya Febry Irwandi S.Kom dan adik saya Salsabila Bening Ayu Artanti Terimakasih selalu memberikan dukungan dan selalu menyemangati peneliti dan menjadi Moodboster penulis di kala menulis Skripsi .
3. Kepada pembimbing Skripsi Ibu Ani Nurul Imtihanah MSI Terimakasih telah menjadi dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan kritik dan masukan yang membangun sehingga peneliti bisa menyelesaikan proposal skripsi sampai dengan skripsi .
4. Kepada pemilik NPM 190302003 yang selalu membersamai sejak semester 4 hingga sekarang. Terimakasih atas segala bantuan, waktu, dukungan, support, dan kebaikan yang diberikan kepada peneliti disaat masa sulit mengerjakan skripsi ini.
5. Terakhir, Terimakasih untuk diri sendiri , Karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

## **KATAPENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT Atas Taufik Hidayah dan Inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini. Penulisan Skripsi ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Stratasatu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Upaya penyelesaian skripsi ini, Peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr.Siti Nurjanah ,M.Ag.,PIA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak M. Ryan Fahlevi, S.E, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Ani Nurul Imtihanah, MSI, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberi motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen /Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang memberikan doa untuk keberhasilanku.

7. Semua pihak yang membantu memberikan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang positif untuk menghasilkan penelitian yang lebih baik. Peneliti berharap semoga peneliti dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang Perbankan Syariah.

Metro, 20 Desember 2023  
Peneliti,



**Habib Adi Pravoga**  
NPM.1903022005

## DAFTAR ISI

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

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Penelitian Relevan .....	10

### **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Eksistensi.....	14
1. Pengertian <i>Eksistensi</i> .....	14
2. Jenis-Jenis <i>Eksistensi</i> .....	15
B. <i>Mobile Banking</i> .....	16
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	16
2. Fitur Fitur <i>BSI Mobile</i> .....	18
3. Kelebihan Dan Kekurangan <i>BSI Mobile</i> .....	21
4. Dampak Penggunaan <i>BSI Mobile</i> .....	24
5. Manfaat dan Risiko <i>BSI Mobile</i> .....	26

C. Nasabah .....	29
1. Pengertian Nasabah .....	29
2. Perilaku Nasabah .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Dan Sifat Penelitian .....	31
B. Sumber Data .....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	34
D. Teknik Analisis Data .....	35
E. Teknik Keabsahan Data.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Tentang Bank Syari'ah Indonesia.....	37
B. Penggunaan layanan digital <i>Mobile Banking</i> bagi nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat .....	51
C. Analisis Manfaat Penggunaan Layanan Digital <i>Mobile Banking</i> Bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia .....	59
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
2. Outline
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Tugas
5. Surat Research
6. Surat Balasan Izin Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Keterangan Lulus Uji Plagiasi Turnitin
9. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Foto-foto Penelitian
11. Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan sistem berbasis teknologi yang demikian pesatnya telah mengubah aktivitas kehidupan manusia dalam berbagai bidang. Khususnya yang berkaitan dengan internet, telah memaksa manusia untuk berkembang dan mendapatkan alat yang dapat menunjukkan mereka untuk selalu bertindak cepat, praktis, efektif, dan efisien, terutama dalam bertransaksi.<sup>1</sup> Alat yang dimaksud maupun tempat. Teknologi informasi merupakan salah satu alat atau sarana untuk menunjang aktivitas sekarang ini. Perkembangan teknologi informasi dapat memenuhi segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh manusia pada zaman yang menuntut mobilitas tinggi. Salah satu bentuk yang berkembang saat ini dalam pemanfaatan teknologi informasi yaitu internet.

Penggunaan internet banyak dilakukan di berbagai hal tidak terkecuali sektor perbankan. Dalam dunia perbankan, kemajuan sistem teknologi informasi mendorong bank untuk mengikuti arus perubahan.<sup>2</sup> Dengan kebutuhan sektor perbankan yang tinggi, maka tuntutan terhadap perbankan agar mempermudah pelayanan menjadi hal yang penting. Berbagai fasilitas dari perbankan disiapkan untuk para konsumen agar konsumen dapat menggunakan fasilitasnya kapanpun, dimanapun, dan dalam

---

<sup>1</sup> Sekar Nir Handareni, "Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan layanan Mobile Banking oleh Mahasiswa di Daerah Istimewa Yogyakarta", (Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017), hlm. 1

<sup>2</sup> *Ibid.*, hlm. 2

berbagai hal. Salah satu fasilitas di sektor perbankan yang berkontribusi dalam bentuk aktivitas transaksi keuangan adalah *internet banking*. Yang termasuk dalam kegiatan *Internet Banking* adalah *mobile banking*.

*Mobile Banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler/*handphone* GSM (*Global for Mobile Communication*) dengan menggunakan SMS (*Short message Service*). Melalui ponsel, pengguna perbankan dapat mengakses layanan keuangan dan non keuangan seperti mutasi rekening, informasi saldo, transfer dana, pembelian, pembayaran tagihan, perubahan PIN dan permintaan buku cek.<sup>3</sup> Selain itu, dengan *mobile banking*, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan.<sup>4</sup>

Banyak perusahaan semakin menyadari bahwa pengembangan produk baru dan perbaikan produk secara terus menerus merupakan kunci pertumbuhan dan kelangsungan hidup perusahaan. Dalam kondisi persaingan modern, perusahaan yang tidak melakukan usaha investasi akan menghadapi risiko lebih besar untuk kehilangan pasarnya. Konsumen dan industri pemakaian selalu menginginkan produk baru dan produk lebih baik yang dapat meningkatkan pemenuhan kepuasan mereka.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Modul Sertifikasi Tingkat I General Banking*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hlm. 71

<sup>4</sup> Abi Fadlan dan Rizki Yudhi Dewantara, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kegunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Pada Mahasiswa Pengguna *Mobile Banking* Universitas Brawijaya)", *Jurnal Administrasi Bisnis (BIS)*, Volume 62, No. , September 2018, hlm. 2

<sup>5</sup> Hani Handoko, *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2011), hlm. 38

Begitu juga dengan bank syariah yang terus mengembangkan produknya ditengah-tengah persaingan produk perbankan lainnya agar tetap dapat bersaing untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan bagi nasabahnya, dengan mengembangkan layanan *Mobile Banking*. Pada umumnya fitur pada layanan *Mobile Banking* tidak dapat melakukan penarikan tunai tanpa kartu ATM. Penarikan tunai tanpa kartu ATM adalah penarikan tabungan yang dilakukan melalui mesin anjungan tunai mandiri atau yang biasa disebut dengan mesin ATM tetapi tidak menggunakan kartu ATM, melainkan penarikan yang menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Belakangan ini penggunaan layanan digital *Mobile Banking* dapat dikelompokkan dalam jumlah pengguna pada usia produktif, yaitu diukur dari rentang usia 17 hingga 54 tahun.<sup>6</sup> Dimana pada usia tersebut nasabah lebih terbuka dengan perbedaan dan ingin sekali cepat bergerak maju, tidak hanya dalam tindakan tapi juga pikiran, salah satu faktornya karena adanya perkembangan digital dan informasi yang sangat berpengaruh. Hal ini dapat dilihat dari observasi yang peneliti lakukan pada nasabah di Bank Syariah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat yang menggunakan *mobile banking*. Tetapi, tidak sedikit juga dari mereka yang kurang berminat untuk menggunakan layanan perbankan tersebut. Biasanya terdapat pada usia non produktif yaitu diukur dari rentang usia tertentu atau lebih dari 64 tahun.<sup>7</sup>

Dari observasi yang peneliti lakukan di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat , terdapat kendala dalam memanfaatkan penggunaan

---

<sup>6</sup> Novia Aisyah, *Usia Produktif Diuku Dari Rentang Usia*, detikedu, 20 Agustus 2021.

<sup>7</sup> \

layanan digital *Mobile Banking*. Dimana situasi tersebut terlihat pada pengelompokan usia. Nasabah pada usia produktif masih bisa menerima dan memahami tentang manfaat penggunaan layanan digital *Mobile Banking*. Sedangkan, nasabah pada usia non produktif kurang berminat atau lebih mengandalkan anak, saudara atau keluarga mereka yang masih tergolong pada usia Produktif untuk menggunakan layanan digital *Mobile Banking* untuk memudahkan kegiatan bertransaksi sehari-hari pada layanan perbankan melalui *Gadget* atau *Smartphone*.

Segala kegiatan manusia yang bertujuan untuk memudahkan manusia lainnya merupakan bentuk ibadah kepada Allah, sebagaimana dalam Firman Allah Q.S Al Baqarah 185:

...يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ ... ١٨٥

Artinya: “Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki Kesukaran bagimu.”<sup>8</sup>

*Mobile Banking* adalah salah satu upaya dari pihak perbankan untuk mempermudah akses bagi para nasabahnya dalam bertransaksi. Dalam hal ini nasabah dapat bebas melakukan transaksi apa saja selama ada pada menu transaksi. Transaksi *Mobile Banking* dapat dilakukan dimana saja, dibelahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta *real-time*.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup> Departemen Agama, *Al-Quran Alwasim dan Terjemahnya*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013), 28.

<sup>9</sup>Otoritas Jasa Keuangan, “Bijak ber E Banking”, hal 5, Jakarta Mei 2015.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian *digital banking* adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.<sup>10</sup>

Selain fasilitas yang tidak kalah penting adalah dari factor kualitas pelayanan, perusahaan jasa tidak dapat terlepas dari sector pelayanan. Setiap perusahaan memerlukan *Service Excellence*, yang dimaksud dengan *Service Excellence* atau pelayanan unggul adalah suatu sikap atau cara Perusahaan dalam melayani nasabah secara memuaskan, secara garis besar ada empat unsur pokok dalam konsep ini yaitu, kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan.<sup>11</sup> Maka dari itu empat konsep tersebut diharapkan dapat menimbulkan rasa puas untuk nasabah dan loyalitas yang besar dari nasabah. Nasabah akan setia untuk menggunakan jasa layanan.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat. Ada banyak kesempatan untuk merangkul nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat untuk menggunakan layanan

---

<sup>10</sup> Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, "Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum", Nomor 12/POJK.03/2018.

<sup>11</sup> Adya Barata Atep, "Dasar dasar Pelayanan Prima", hal 27, (Jakarta: Elex Media Komputindi, 2004).

digital sebagai pemanfaatan dan juga merujuk ke *Eksistensi* di era *Digitalisasi* pada Bank Syari'ah.

Dari Informasi yang peneliti dapatkan dari beberapa nasabah yang di temui dan juga penjelasan dari pegawai yang ada di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat, sudah cukup banyak nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat menggunakan layanan digital *Mobile Banking* sebagai pemanfaatan dalam bertransaksi atau kegiatan lainnya. Hal tersebut dibuktikan dengan hasil Prasurey, yaitu dengan melakukan observasi, kuesioner dan wawancara dari beberapa nasabah dengan merangkum pengelompokan usia mulai dari usia produktif sampai usia non produktif. Peneliti juga melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Bank yaitu *Customer Service* di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat. Dari hasil kuesioner dan wawancara tersebut diketahui bahwa, nasabah pada usia produktif cukup banyak yang memanfaatkan penggunaan layanan digital *Mobile banking*.sedangkan pada usia non produktif lebih mengandalkan anak, saudara atau kerabat mereka yang masih tergolong pada usia produktif untuk menggunakan layanan digital *Mobile Banking*.

Menurut Ibu Tamara Sihab dengan usia produktif 30 tahun, selama menjadi nasabah Bank Syari'ah Indonesia beliau mengatakan tentang manfaat layanan digital *Mobile Banking*, menurut beliau layanan digital yang di berikan BSI sangatlah mudah di operasikan khususnya untuk melakukan transaksi, pembiayaan atau menabung di BSI.<sup>12</sup> Begitu pula menurut Bapak

---

<sup>12</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Tamara Sihab,“ 13 oktober 2023.

Hartono dengan usia produktif 35 tahun, pelayanan digital yang diberikan oleh pihak bank Syari'ah sudah bagus dan efisien terhadap nasabahnya. "Khususnya di era yang serba *digitalisasi* ini sudah cukup *efektif* dan *efisien* melalui layanan digital yang diberikan BSI banyak manfaat yang bisa dilakukan misalnya transaksi sudah tidak perlu ribet lagi".<sup>13</sup> Selanjutnya, ada Ibu Sutinah (40 tahun), yang Menggunakan produk tabungan Wadi'ah di BSI sejak tahun 2021, beliau mengatakan sangat mudah menggunakan layanan *Digitalisasi* untuk melakukan kegiatan transaksi, mengisi pulsa, membayar listrik dan lain sebagainya di layanan digital *BSI mobile*.<sup>14</sup> Dan begitu pula dengan Ibu Sayidah (30 tahun) yang memberikan alasannya merasa nyaman dengan layanan Digital yang diberikan oleh Bank Syari'ah Indonesia (BSI), beliau mengatakan layanan *Digital Mobile Banking* yang diberikan sangat mudah di mengerti dan digunakan dalam pengoperasiannya atau dalam melakukan *Transaksi Banking* atau *Transaksi Mobile* di dalam *BSI Mobile Banking*.<sup>15</sup> Sedangkan menurut Ibu Sulastrri dengan usia non produktif 65 tahun, menilai sistem layanan Digital untuk bertransaksi di bank Syari'ah agak sulit di operasikan untuk para lanjut usia karena kurang mudah di mengerti.<sup>16</sup> Begitu pula menurut Bapak Santoso (65 tahun), beliau mengatakan tidak menggunakan layanan digital seperti *BSI Mobile* karena tidak mengerti cara menggunakan layanan digital dan lebih mengandalkan

---

<sup>13</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Hartono," 20 oktober 2023.

<sup>14</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Sutinah," 20 oktober 2023.

<sup>15</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Sayidah," 21 oktober 2023.

<sup>16</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Sulastrri," 21 oktober 2023.

anaknya untuk menggunakan *Mobile Banking* untuk kegiatan bertransaksi<sup>17</sup> Menurut Ibu Erisa selaku *Customer Service* di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat, lebih banyak nasabah dalam usia produktif yang menggunakan layanan digital untuk melakukan kegiatan Transaksi seperti membayar listrik, mengisi pulsa, membayar sekolah atau UKT untuk Anak Sekolah dan juga Mahasiswa dan lain sebagainya.<sup>18</sup> Begitu pula menurut Bapak Sandy selaku *Branch operational* Layanan digital *Mobile Banking* yang diberikan BSI sangatlah mudah di operasikan atau digunakan sebagai kegiatan ber transaksi. Melalui layanan digital *BSI mobile* nasabah bisa melakukan transaksi seperti *transfer* uang , membeli pulsa, atau kegiatan transaksi lainnya kapan pun dan dimana pun.<sup>19</sup>

Dari beberapa Informasi dan penjelasan yang peneliti dapatkan dengan *Customer Service* dan nasabah di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat, lebih banyak nasabah pada usi produktif yang menggunakan layanan digital *Mobile Banking* dibandingkan dengan nasabah non produktif yang lebih mengandalkan keluarga atau kerabat mereka yang masih tergolong pada usia produktif. Untuk itu diharapkan nasabah pada usia non produktif dapat diberikan penjelasan dan dukungan terhadap manfaat penggunaan layanan digital *Mobile Banking* melalui *tutorial* atau pelayanan yang diberikan oleh Bank Syari'ah Indonesia.

---

<sup>17</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Santoso", 23 oktober 2023.

<sup>18</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Erisa selaku *Customer Service* BankSyari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat", 23 oktober 2023

<sup>19</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Sandy selaku *Branch Operational* Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat", 23 oktober 2023

Salah satu problematika yang dihadapi oleh nasabah yaitu ketidaknyamanan dalam pelayanan yang diberikan, tidak dapat dimengerti dan kurang memuaskan. Selain itu, ketidak yakinan nasabah untuk mendapatkan ekspektasi sebuah fasilitas atau layanan untuk bisa di ajak bekerja sama pada Bank Syari'ah, disaat kualitas pelayanan terus gencar dilakukan untuk mendapatkan manfaat layanan bagi Nasabah.

Hal tersebut yang menjadi tujuan Bank Syari'ah Indonesia membidik karakteristik dari masyarakat, sebagai objek atau pangsa pasar dengan melakukan pengembangan baik dari menyediakan fasilitas lengkap dan menawarkan konsep kualitas pelayanan yang diberikan guna menarik masyarakat atau nasabah. Karena fasilitas dan pelayanan merupakan hal yang selalu ditanyakan dan dijadikan sebagai tolak ukur masyarakat atau nasabah tentang manfaat dan kenyamanan.

Berdasarkan latar belakang diatas dan hasil *prasurvey* yang dilakukan peneliti dengan beberapa nasabah dan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat , peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul **“Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian yaitu bagaimana Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* Bagi Nasabah BSI Kcp Tulang Bawang Barat ?

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

### **1. Tujuan penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu untuk Menganalisa Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat.

### **2. Manfaat Penelitian**

#### a. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berkaitan tentang Manfaat Layanan Digital *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia.

#### b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pembaca tentang Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia, dan memberikan masukan positif kepada Bank Syari'ah untuk meningkatkan upaya layanan Digital *Mobile Banking*.

## **D. Penelitian Relevan**

Penelitian relevan merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu dengan sub tema yang sama, adapun beberapa peneliti sebelumnya dengan tema yang sama dengan peneliti ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wilda Rizqi Amalia yang berjudul “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syari’ah Mandiri”.<sup>20</sup>

Hasil penelitian ini yaitu dengan bertujuan untuk menyampaikan layanan digital menggunakan aplikasi *Marketing Tolls*, pihak *Mandiri Syari’ah University* memiliki *Basic Staff* program berupa *training*, *refreshment* dan *evaluasi* yang bertujuan untuk menjaga kemampuan pegawai tetap berkompeten, memberikan pelayanan kepada nasabah secara akurat, cepat, dan tepat. Kemudian kemampuan daya tanggap dalam proses pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan nasabah, menginformasikan tentang kepastian waktu penyampaian jasa.

Persamaan dengan penelitian sebelumnya adalah menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif, dan menggunakan penelitian lapangan atau *Field Reseach* perbedaan penelitian sebelumnya dengan penilititan peneliti adalah waktu penelitian, lokasi penelitian, dimana peneliti sebelumnya bertujuan menjaga kemampuan pegawai dalam bidang pelayanan digital terhadap nasabah Bank Syariah Mandiri kcp Jember yang berbeda dengan penulis yang bertujuan untuk memberikan pengarahan , dan pemahaman eksistensi *digitalisasi* tentang manfaat layanan digital bagi nasabah.

---

<sup>20</sup>Skripsi Wilda Rizqi Amalia “Analisis Implementasi *Digital Banking* Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Pada Bank Syari’ah Mandiri (Studi Penelitian Bank Mandiri Syari’ah kantor cabang Jember”, Institut Agama Islam Negeri Jember (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, 3 Mei 2021.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Ary Muthia (2017) yang berjudul “Analisis Pemahaman Masyarakat kecamatan Medan Johor Terhadap Penggunaan Layanan Digital Perbankan”.<sup>21</sup>

Hasil penelitian terdahulu ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, dan menggunakan metode pengumpulan data dengan survey kuesioner. Hasil penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator pemahaman yang terdiri dari *interpretasi*, memberikan contoh, mengklarifikasikan, menyimpulkan, membandingkan serta menjelaskan maka masyarakat di kecamatan Medan Johor memahami penggunaan layanan digital perbankan, dengan tingkat rata-rata pemahaman 78,75%, namun seiring dengan perkembangan teknologi masyarakat kecamatan Medan Johor mulai mengetahui dan memanfaatkan layanan digital perbankan selain ATM untuk keperluan transaksi.

Persamaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti adalah membahas mengenai penggunaan layanan digital perbankan. Sedangkan perbedaannya terletak pada fokus penelitiannya, peneliti sekarang berfokus pada manfaat penggunaan layanan digital bagi nasabah BSI, sedangkan penelitian yang terdahulu berfokus pada bagaimana pemahaman masyarakat terhadap adanya layanan keuangan secara digital.

---

<sup>21</sup>Skripsi Ary Muthia, “Analisis Pemahaman Masyarakat Kecamatan Medan Johor terhadap penggunaan Layanan Digital Perbankan”, Universitas Sumatera Utara, (2017)

3. Jurnal Nasional Zakaria Harahap<sup>22</sup> “*Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syari’ah Mandiri Kota Prabumulih*”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *M-Banking* terhadap kepuasan Nasabah pada Bank Syari’ah Mandiri kota Prabumulih. Jenis penelitian ini adalah penelitian *survey* dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Analisis data dilakukan dengan teknik *random sampling* yang didapat dari *responden* yang berupa pengisian *kuesioner* yang dilakukan peneliti dengan sampel yang diambil dari 90 orang responden.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan selanjutnya, dapat disimpulkan sejauh mana pemanfaatan fungsi *M-Banking* terhadap peningkatan pelayanan nasabah yaitu: *M-Banking* adalah teknologi layanan digital atau alat yang berfungsi sebagai pelayanan bank secara praktis, dapat melakukan pembelian pulsa/listrik, pembayaran tagihan, transfer dan lain-lainnya. *M-Banking* sebagai salah satu upaya bank untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah agar lebih efisien dan efektif dengan mengoptimalkan jaringan komunikasi, sehingga mampu meningkatkan pendapatan dan mengurangi antrian pada teller. Transaksi pada *M-Banking* berupa pembayaran pulsa/listrik, mengecek saldo, pembayaran biaya sekolah/kuliah, dan transfer merupakan aktivitas yang paling banyak dimanfaatkan oleh nasabah Bank Syari’ah Mandiri kota Prabumulih.

---

<sup>22</sup> Zakaria Harahap, “*Pengaruh Pelayanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syari’ah Mandiri Kota Prabumulih*”, Jurnal Islamic Banking, vol. 6, No.1, Agustus 2020

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Eksistensi

##### 1. Pengertian Eksistensi

Menurut kamus besar bahasa Indonesia *Eksistensi* adalah keberadaan, kehadiran yang mengandung unsur bertahan.<sup>1</sup> Menurut Abidin Zaenal *eksistensi* adalah suatu proses yang dinamis, sesuatu menjadi atau mengada. Ini sesuai dengan asal kata *eksistensi* itu sendiri yaitu *exsisterre*, yang artinya keluar dari, melampaui atau mengatasi. Jadi eksistensi tidak bersifat kaku dan terhenti, melainkan lentur atau kenyal dan mengalami perkembangan atau sebaliknya kemunduran, tergantung pada kemampuan dalam mengaktualisasikan potensi-potensinya.<sup>2</sup>

Menurut Soren Kierkegaard, *eksistensi* merupakan konsep yang sangat kuat. Paham ini memahami nilai kesadaran diri, dimana manusia sadar bahwa mereka ada di planet bumi. *Eksistensi* dibagi menjadi tiga tingkatan oleh Soren Kierkegaard yaitu estetika, etis (moral), dan religius. Penggolongan ini didasarkan pada ranah eksistensi, karena menurut Soren Kierkegaard bereksistensi merupakan cara-cara menunjukkan keberadaan diri di dunia (ways of being in the world). Hal ini berarti setiap wilayah *eksistensi* mengasumsikan bahwa orang-orang yang tinggal di sana membawa kepuasan dan kepenuhan kehidupan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Dessy Anwar, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Surabaya: Amelia, 2003), h 132.

<sup>2</sup> Zainal Abidin, “*Analisis Eksistensial*”, divisi buku perguruan tinggi, PT RajaGrafindo Persada, hlm 15 Jakarta 2007

<sup>3</sup> Kierkegaard, Soren. Either/ or, translate: David F. Swenson, Lilian Marvin Swenson, and Walter Lawrie. New York: Princeton University Press. 1959

Eksistensi dalam perbankan merujuk pada strategi pelayanan dan penyediaan produk-produk yang akan memudahkan nasabahnya dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan.<sup>4</sup> Arsitektur Perbankan Indonesia telah menetapkan peningkatan perlindungan nasabah sebagai salah satu program penguat sistem perbankan nasional, program peningkatan perlindungan nasabah ini bertujuan untuk memberikan perlindungan dan memberdayakan nasabah melalui mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi perbankan independen, transparansi produk perbankan, dan edukasi bagi nasabah.

Karenanya, menjadi tantangan yang sangat besar bagi perbankan dan Bank Indonesia serta masyarakat luas untuk secara bersama-sama menciptakan standar yang jelas berkenaan dengan mekanisme pengaduan nasabah dan *transparansi* informasi produk perbankan. Disamping itu, edukasi pada masyarakat mengenai jasa dan produk yang ditawarkan oleh perbankan pun selalu segera diupayakan sehingga masyarakat luas dapat lebih memahami risiko dan keuntungan yang akan dihadapi dalam menggunakan jasa dan produk perbankan.<sup>5</sup>

## 2. Jenis-Jenis Eksistensi

Terdapat beberapa jenis-jenis eksistensi dalam perbankan, antara lain:

### a. Eksistensi Etik

Eksistensi etik merujuk pada etika perbankan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan usaha

---

<sup>4</sup> Ikatan Bankir Indonesia, “*Eksistensi Bankir Dalam Dinamika Perbankan Indonesia*”, (PT.Gramedia Pustaka Umum) ,hal 87, Jakarta,2020.

<sup>5</sup> Rachmadi Usman, S.H., M.H, “*Produk dan Akad Perbankan Syariah di Indonesia*”, Implementasi dan aspek hukum, (PT. Citra Aditya Bakti), hal 314-315, Jakarta,2009.

perbankan. Dengan menerapkan etika perbankan secara konsisten dan konsekuen, bank dapat meningkatkan reputasi, citra, loyalitas nasabah serta meminimalisir risiko operasional. Etika perbankan juga dapat memberikan kontribusi positif bagi pembangunan nasional dan kesejahteraan masyarakat. Setiap bank harus memiliki kode etik yang menjelaskan prinsip-prinsip dasar etika perbankan yang berlaku bagi seluruh jajaran bank. Kode etik harus dikomunikasikan dan disosialisasikan kepada seluruh pegawai bank melalui berbagai media seperti website perusahaan, email administrator, standing banner, flyer, portal internal bank dan lain lain. Setiap pegawai bank harus melaksanakan kode etik dengan penuh kesadaran dan komitmen serta melaporkan dugaan pelanggaran atas kode etik kepada atasan atau melalui mekanisme whistleblowing system. Setiap pelanggaran atas kode etik akan dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

b. Eksistensi Estetik

Eksistensi estetika dalam perbankan adalah unsur yang berhubungan dengan keindahan dari suatu hal. pengalaman *estetis* yang diperoleh ketika seseorang atau suatu perusahaan melihat objek seni atau dapat pula dipahami sebagai sebuah objek yang memiliki unsur keindahan dari suatu produk atau layanan.

## **B. *Mobile Banking***

### **1. *Pengertian Mobile Banking***

*Mobile Banking* adalah layanan Digital yang disediakan oleh Bank Syari'ah Indonesia (BSI) untuk mempermudah nasabah dalam melakukan

transaksi digital.<sup>6</sup> *Mobile Banking* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah untuk melakukan transaksi secara online, aplikasi ini dapat digunakan di mana dan kapanpun melalui ponsel. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi *Mobile Banking* BSI tidak berbeda jauh dengan pelayanan ATM BSI, antara lain pengecekan saldo, transfer saldo, pembayaran kebutuhan sehari-hari, pembayaran zakat, dan lain-lainnya.<sup>7</sup>

Aplikasi BSI *Mobile Banking* memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan, tentunya berdasarkan prinsip syari'ah yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bertransaksi melalui BSI *Mobile* bisa dilakukan dengan aman dan nyaman karena keamanan terjamin, nasabah tidak perlu cemas karena untuk mengakses aplikasi dan melakukan transaksi, yaitu *password* untuk mengakses rekening beserta PIN untuk melakukan transaksi dan hanya nasabah yang bisa mengaksesnya. Meski begitu kehati-hatian harus tetap dijaga. Tips untuk mengamankan BSI *Mobile* :<sup>8</sup>

- a. Merahasiakan PIN dan tidak menyimpannya dalam ponsel.
- b. Menggunakan PIN yang tidak mudah ditebak.
- c. Mengganti PIN secara berkala.
- d. Mengaktifkan fitur pengamanan ponsel seperti *password*, *auto lock*, *screen lock*, dan *pattern lock*.
- e. Segera lakukan pemblokiran aplikasi *Mobile Banking* dan nomor ponsel jika kehilangan ponsel.

---

<sup>6</sup> Bank Syari'ah Indonesia, "*Panduan Layanan digital BSI Mobile banking*" hal 4-9

<sup>7</sup> *Ibid.*, hlm 27, 2021

<sup>8</sup> *Ibid.*, hlm. 29

f. Selalu memperhatikan notifikasi email dari bank.

Begitu mudah, cepat, aman dan nyaman menggunakan fasilitas BSI *Mobile*, dan tentunya syarat utama bagi nasabah bisa menikmati semua layanan digital BSI *Mobile* dengan menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia. Untuk melakukan pendaftaran dan aktivasi layanan BSI *Mobile* bisa dilakukan dengan beberapa cara seperti, datang langsung ke kantor cabang BSI untuk meminta kode aktivasi di bagian *Customer Service*, melakukan *Live Chat*, dengan system *Live Chat* Aisyah pada laman [bankbsi.co.id](http://bankbsi.co.id), 140140, untuk meminta kode aktivasi, dan menghubungi nomor *WhatsApp* BSI di 0815-8411-4040 untuk mendapatkan kode aktivasi.

Setelah kode aktivasi didapatkan, nasabah masuk ke aplikasi BSI *Mobile* yang sudah di *download* lebih dulu, kemudian pilih opsi sudah memiliki rekening, klik Aktivasi, masukan nomor HP dan kode aktivasi yang telah didapatkan, kirim sms *verifikasi* ke 3339, lalu kembali ke menu utama di aplikasi BSI *Mobile*, dan terakhir atur kode PIN transaksi dan kata sandi pada akun nasabah.

## 2. Fitur-Fitur BSI *Mobile*

BSI *Mobile* merupakan fasilitas *mobile banking* Bank syariah Indonesia bagi para nasabahnya.<sup>9</sup> Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi BSI *Mobile* kurang lebih sama dengan penggunaan ATM Bank Syariah Indonesia, sebagaimana layanan *mobile banking* lainnya, BSI *Mobile* juga

---

<sup>9</sup> Sudaryanti, D. S., Sahroni, N., & Kurniawati, A, "Analisa Pengaruh *Mobile Banking* Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek". *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol.4, No.2, 96–107,2018

memberikan fitur dan layanan yang dapat membantu transaksi para nasabahnya. Fitur-fitur tersebut antara lain:<sup>10</sup>

a. Pengecekan Saldo Rekening

Fitur ini memungkinkan para nasabahnya untuk mengecek saldo rekening BSI miliknya tanpa perlu ke bank atau ATM, selain pengecekan saldo, nasabah juga dapat melakukan pengecekan segala informasi transaksi pada rekeningnya. Informasi selain jumlah saldo rekening tersebut antara lain seperti mutasi rekening, portofolio, sampai daftar transaksi terjadwal.

b. Transfer Dana

Fitur ini dapat memudahkan nasabah BSI untuk melakukan transfer dana tanpa harus ke bank atau ATM. Fitur transfer di BSI *Mobile* bisa dilakukan secara *online* dalam 24 jam nonstop. Sehingga, nasabah dapat melakukan transfer kapan pun. Namun perlu diingat, penggunaan BSI *Mobile* membutuhkan jaringan internet yang stabil dan lancar agar proses transaksi tidak terkendala.

c. Pembelian

Pembelian keperluan sehari-hari seperti pulsa atau paket data juga dapat dilakukan dengan fitur pembelian BSI *Mobile*. Selain pulsa dan paket data, nasabah juga dapat melakukan pembelian token listrik dan berbagi keperluan lainnya kapanpun saat dibutuhkan.

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, hlm. 98

d. Pembayaran

BSI *Mobile* dapat digunakan untuk pembayaran kebutuhan sehari-hari. Layanan pembayaran yang dapat dilakukan antara lain seperti biaya pendidikan, iuran BPJS, tagihan listrik, tiket transportasi, transaksi *e-commerce*, dan berbagai pembayaran lainnya.

e. QRIS

QRIS atau *Quick Response Indonesian Standard* merupakan kode QR yang diluncurkan Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia untuk layanan pembayaran di Indonesia. Fitur QRIS pada BSI *Mobile* membantu mempercepat proses pembayaran hanya dengan *scan* kode QR yang tertera.

f. E-mas

Fitur E-mas dari BSI *Mobile* dapat menjadi pilihan jika nasabah ingin berinvestasi. Fitur E-mas memfasilitasi pembelian emas untuk nasabah secara *online*. Jumlah minimal pembelian emas pada fitur ini adalah 0,05 gram dan batas maksimalnya RP 100 juta per hari. Selain pembelian emas, nasabah juga dapat melakukan penjualan dan penarikan fisik emas yang telah dibeli sebelumnya. Penarikan tabungan E-mas menjadi fisik emas fisik dapat dilakukan dengan pecahan mulai 2 gram hingga 100 gram.

g. Tarik Tunai

Apabila nasabah ingin melakukan tarik tunai di ATM namun lupa membawa kartu ATM, nasabah dapat menggunakan aplikasi BSI

*Mobile* untuk tarik tunai tanpa kartu. Jumlah penarikan dana mulai dari RP.50.000 hingga RP. 500.000 setiap harinya.

#### h. Layanan Islami

Selain memfasilitasi layanan keuangan, *BSI Mobile Syariah* juga memiliki fitur layanan islami pada aplikasinya. Pada fitur ini, nasabah dapat membaca Asmaul Husna, Juz Amma, belajar tentang keuangan berbasis syariah, serta layanan pengingat waktu Shalat dan arah Kiblat.

#### i. Berbagi

Fitur ini memungkinkan nasabah untuk menyalurkan infaq, wakaf, dan zakat secara mudah dan kapan saja melalui *BSI Mobile*. Fitur berbagi juga dapat digunakan untuk menghitung besaran zakat yang harus dikeluarkan dari pendapatan anda.<sup>11</sup>

Adapun fitur baru melalui perintah BUMN untuk membuat *mobile banking* BSI versi terbaru dengan kapabilitas setara *Livin'by Mandiri*.<sup>12</sup> Seperti, investasi dan pembiayaan (*mitraguna online* dan kendaraan bermotor). Fitur terbaru ini diharapkan bisa dimanfaatkan untuk segala kebutuhan nasabah selanjutnya.

### 3. Kelebihan Dan Kekurangan *BSI Mobile*

Secara umum, aplikasi *BSI Mobile* sudah cukup mumpuni sebagai *mobile banking syariah* yang mengklaim diri berfungsi untuk *financial*,

---

<sup>11</sup> Widanengsih, E, "Technology Acceptance Model To Measure Customer's Interest To Use Mobile Banking". *Industrial Engineering & Management Research*, (PT. Karya Sakti ), hal 73–82, Yogyakarta 2021.

<sup>12</sup> Sudaryanti, D. S., Sahroni, N., & Kurniawati, A, "Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek" *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Vol.4, No.2, 96–107, 2018.

*spiritual*, dan *social*.<sup>13</sup> Berikut ini beberapa kelebihan dan kekurangan yang bisa ditemukan nasabah dalam aplikasi :

### **Kelebihan BSI Mobile**

#### 1) Fitur lengkap

Fitur utama dan fitur pendukung BSI *Mobile* sudah lengkap. Pengguna bisa menjalankan transaksi baik *online* maupun *offline* secara efisien dan nyaman.<sup>14</sup>

#### 2) Mendukung QRIS

Pembayaran *cashless* saat ini menjadi pilihan banyak orang, terutama generasi muda. Fitur QRIS amat berguna bagi nasabah yang ingin bertransaksi ke banyak pihak tanpa berganti-ganti aplikasi.

#### 3) Layanan Islami

Nasabah BSI yang mayoritas muslim semakin dipermudah membayar zakat, infaq, wakaf, dan urban dengan adanya fitur BSI *Mobile* yang mendukung hal ini. Selain itu banyak pula fitur Islami lain yang relative berguna bagi nasabah.

#### 4) Pilihan Aktivasi Banyak

Untuk mengaktifkan BSI *Mobile*, nasabah dapat memilih metode mana yang paling nyaman untuk mereka. Mulai dari pendaftaran rekening di aplikasi yang 100% *online*, sampai berkunjung ke kantor cabang BSI.

---

<sup>13</sup> Widanengsih, E, "Technology Acceptance Model To Measure Customer's Interest To Use Mobile Banking". *Industrial Engineering & Management Research*, (PT. Karya Sakti ), hal 73-82, Yogyakarta 2021.

<sup>14</sup> *Ibid.*, hlm. 80

## 5) Investasi Emas

BSI *Mobile* memfasilitasi investasi emas sehingga nasabah bisa langsung membeli, menjual, atau menukar emas mereka sebagai bagian dari investasi.

### **Kekurangan BSI *Mobile***

#### 1) Aplikasi Terkesan Penuh

Tampilan BSI *Mobile* memang cukup baik dengan *ikon* dan *font* yang *dinamis*, namun banyaknya fitur yang berjejer membuat aplikasi terkesan penuh dan membingungkan.<sup>15</sup> Akan lebih baik jika fitur-fitur ini dikategorikan ke dalam menu dan submenu.

#### 2) Belum Ada Gratis Biaya

BSI masih memberlakukan biaya-biaya ‘normal’ pada bank konvensional seperti biaya admin bulanan, biaya transfer, minimum setoran awal, dan saldo mengendap. Sebenarnya hal ini masih cukup wajar mengingat BSI *Mobile* hanya aplikasi *mobile banking* dari bank *offline* yang masih eksis, bukan sepenuhnya bank digital.

#### 3) Verifikasi Masih Menggunakan *Video Call*

Pembukaan rekening *online* masih menggunakan *video call* sebagai sarana verifikasi. Hal ini cukup menyulitkan nasabah yang tidak memiliki internet cukup stabil.

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 84

#### 4. Dampak Penggunaan BSI *Mobile*

##### Dampak Positif

Hadirnya teknologi digital merupakan salah satu langkah maju yang dapat ditempuh sebuah perusahaan.<sup>16</sup> Sebelum adanya BSI *Mobile* apabila nasabah ingin melakukan transaksi harus menuju ATM atau kantor cabang terdekat yang itu membutuhkan upaya lebih besar. *Mobile Banking* merupakan layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi nasabahnya. Dengan penggunaan BSI *Mobile* transaksi dapat dilakukan dengan cara lebih praktis, yakni cukup melalui ponsel. Berikut beberapa dampak positif dari penggunaan BSI *Mobile*:

- a. Tingginya penggunaan komunikasi nasabah dengan layanan sistem juga menunjukkan kemudahan dalam penggunaannya. Layanan sistem yang nasabah gunakan juga membuat layanan sistem tersebut menjadi lebih familiar, gampang untuk dioperasikan, dan tentunya lebih mudah dipakai atau digunakan oleh pengguna. Dari hal tersebut berarti nasabah atau pengguna dapat *welcome* atau terbuka pada sesuatu yang mudah dimengerti dengan cara yang efektif. Setiap harinya BSI *Mobile* mampu mengaktivasi sebanyak 15-20 *user* baru.
- b. Pengukuran dampak positif dapat dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Dampak tersebut meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, mempertinggi *efektifitas* dan mengembangkan kinerja pekerjaan.

---

<sup>16</sup> Margaretha, Farah, "Dampak *Electronic Banking Terhadap Kinerja Perbankan Indonesia*", (PT. Citra Sakti), hal 97-103, 2020

### **Dampak Negatif**

Penggunaan mobile banking yang terus meningkat menyebabkan lembaga keuangan terus berada di bawah tekanan sehingga dituntut untuk lebih meningkatkan sistem keamanan mereka tetapi selain itu penggunaan mobile banking juga berdampak negatif pada penggunaannya. Berikut beberapa dampak negative dari penggunaan BSI Mobile :

- a. *Konsumtif* dari penggunaan mobile banking menimbulkan dampak negatif yaitu Perilaku boros dan *hedonisme* yang mulai timbul dan sulit dikontrol. Adanya kecemburuan sosial lantaran melihat gaya hidup dan barang yang dimiliki orang lain, sehingga menimbulkan keinginan untuk meniru dan membelinya. - Mengurangi kesempatan menabung. Dampak cenderung tidak mampu menyiapkan kebutuhan mendatang.
- b. Kejahatan *skimming* merupakan pencurian data kartu ATM nasabah dengan cara menyalin informasi yang terdapat pada *strip magnetis* secara illegal. Cara lain menyalin informasi dengan menggunakan card *skimmer* yang ditempatkan pada slot kartu ATM bahkan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) saat nasabah menggunakan kartu tersebut.
- c. *Carding* merupakan aktivitas belanja secara online dengan menggunakan data kartu debit atau kredit yang diperoleh pelaku secara illegal. *Carding relative* lebih mudah dilakukan sebab tidak membutuhkan kartu fisik dan hanya mengandalkan data dari kartu debit/kredit nasabah.

- d. Kelalaian nasabah yang tanpa sadar memberikan kode OTP terhadap oknum tidak dikenal. Mudah percaya terhadap iklan bodong yang marak terjadi.<sup>17</sup>

## 5. Manfaat Dan Risiko BSI *Mobile*

### Manfaat BSI *Mobile*

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam BSI *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi.<sup>18</sup> Penggunaan BSI *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena BSI *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup.

Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutinnnya setelah ia menggunakan BSI *mobile banking*. Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan *frekuensi*

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, hlm 100

<sup>18</sup> Hadi, Syamsul., "*Manfaat dan Risiko Penggunaan Mobile Banking dalam layanan Perbankan*", Keuangan dan Perbankan, (PT. Gramedia Pustaka Umum) hlm 58, Jakarta 2019.

penggunaan aplikasi yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan BSI *mobile banking* akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

Kemanfaatan bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi *efektifitas*, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi. Berdasarkan pengertian ini, manfaat penggunaan TI atau Teknologi Informasi, dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI pada saat memutuskan penerimaan TI. Tentunya dasar kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunaannya, bisa dirasakan. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan komputer dan HP sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

### **Risiko BSI *Mobile***

Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara *online*. Dapat dikatakan bahwa transaksi *online* memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan *mobile banking*, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan

berbagai risiko. Seperti, risiko bocornya PIN dan data pribadi nasabah, risiko dari serangan virus, risiko salah kirim, atau bahkan nasabah melakukan salah ketik. Namun, semua risiko tersebut dapat *diminimalisir*, baik dari pihak bank ataupun dari nasabahnya. Untuk mencegah terjadinya kebocoran PIN dan data pribadi, maka pihak bank dapat memberikan pengamanan yang berlapis lapis agar pihak ke tiga tidak dapat mencuri data nasabah. Sedangkan, untuk mengurangi risiko salah kirim maupun salah ketik, nasabah dapat melakukan pengecekan ulang (membaca ulang) sebelum dikirim. Semakin besar risiko yang akan ditanggung nasabah dalam menggunakan layanan *system BSI mobile banking*, maka semakin rendah penggunaan sistem tersebut

Risiko didefinisikan sebagai persepsi nasabah atas ketidakpastian dan konsekuensi yang akan dihadapi setelah melakukan aktivitas tertentu. Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan *BSI mobile banking*. Saat keamanan dalam sistem tersebut lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan *BSI mobile banking*.<sup>19</sup> Nasabah khawatir jika kerahasiaan nomor PIN diketahui oleh orang lain tanpa sepengetahuan mereka, sehingga menyebabkan rendahnya keinginan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* tersebut. semakin tinggi persepsi risiko nasabah akan menurunkan minat nasabah dalam menggunakan *BSI mobile banking* .

---

<sup>19</sup> *Ibid.*, hlm 59

## C. Nasabah

### 1. Pengertian Nasabah

Menurut UU RI No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa “pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank”.<sup>20</sup> Menurut kamus perbankan, “nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.

Nasabah di definisikan pertalian, perhubungan, orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputar melalui bank. Nasabah terbagi atas nasabah penyimpanan dan nasabah debitur. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dan nasabah *debitur* adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syari’ah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>21</sup>

Dari uraian diatas dapat saya simpulkan bahwa nasabah merupakan seseorang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya diputar melalui bank atau seseorang yang mendapatkan fasilitas baik dalam jasa ataupun produk, dan mengharapkan suatu kepuasan dari suatu perusahaan/badan usaha perbankan .

---

<sup>20</sup> Intan Manggala Wijayanti, *Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1, Januari 2019, 62.

<sup>21</sup> Soegeng Wahyoedi & Saaparso, “*Loyalitas Nasabah Bank Syariah*”, (Deepublish), CV. Budi Utama, Yogyakarta, Mei 2019.

## 2. Perilaku Nasabah

Perilaku nasabah muncul dan terbentuk dari berbagai harapan dan keinginan, dari budaya yang berbeda, dari pengalaman masa lalu, dan pendidikan dan pola asuh keluarga.<sup>22</sup> Perilaku konsumen memunculkan persepsi dan kebutuhan tentang sebuah produk atau pelayanan. Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan dari bank syari'ah atau sesuai dengan yang diharapkan dari keinginannya, nasabah akan merasakan adanya ikatan secara emosi merasakan kekeluargaan dengan bank syari'ah apabila berinteraksi dengan perusahaan (bank syari'ah), dan yang terakhir harga produk bank syari'ah perlu bisa bersaing dengan bank lain, tidak hanya bersaing dengan bank syari'ah, sehingga sesuai harapan dan keinginan nasabah.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Ririn Wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, "Membidik Nasabah Bank Syari'ah", (CV. Nas Media Pustaka), hal 43, Yogyakarta 2018

<sup>23</sup> *Ibid* hal 93

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun skripsi ini adalah *Field Research* atau yang sering disebut penelitian lapangan.<sup>1</sup> Yaitu penelitian mendalam mengenai unit sosial, individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat tertentu yang hasilnya merupakan gambaran yang lengkap dan terorganisir baik mengenai unit tersebut. Dalam penelitian ini akan meneliti secara langsung kepada nasabah.

Dari definisi tersebut dapat dipahami bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti lapangan untuk meneliti secara intensif, terperinci, dan mendalam tentang Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Eksistensi Manfaat Penggunaan Digitalisasi Atau Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat.

##### **2. Sifat Penelitian**

Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Sedangkan metode *deskriptif* yaitu pengamatan dalam bentuk cerita yang sangat detail (deskripsi rinci dan gambaran yang mendalam) termasuk ungkapan-ungkapan asli subjek penelitian.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011) hlm.58

Penelitian kualitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang bersumber dari aktivitas wawancara, pengamatan dan penggalian dokumen. Penelitian kualitatif bersifat deskriptif karena data yang didapatkan langsung dari sumbernya.<sup>2</sup> Dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dengan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati untuk dapat memperoleh kesimpulan terkait Analisis Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Eksistensi Manfaat Penggunaan Digitalisasi Atau Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat.

### **3. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini lokasi yang digunakan berada di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat. Dengan tujuan mengetahui langsung Eksistensi Manfaat Penggunaan Digitalisasi atau Layanan Digital bagi Nasabah BSI kcp Tulang Bawang Barat.

### **B. Sumber Data**

Sumber data yang dimaksudkan didalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi kejelasan tentang bagaimana data tersebut didapatkan.<sup>3</sup> Oleh karena itu sumber data dibagi menjadi dua yaitu:

---

<sup>2</sup>Subandi, *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2, Desember 2011,176.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2012), 122

## 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer didapatkan langsung dari sumber pertama dilokasi penelitian.<sup>4</sup> Data primer juga merupakan data-data yang diperoleh dan digali langsung oleh sumber pertama atau subjek penelitian atau data yang didapat secara langsung dari pegawai bank dan nasabah.

Sumber data primer dalam penelitian ini dilakukan dan diambil dari nasabah BSI di kcp Tulang Bawang Barat, sudah cukup banyak nasabah yang menggunakan layanan *Digitalisasi*, dan ada beberapa nasabah yang tidak menggunakan layanan *Digitalisasi* di BSI kcp Tulang Bawang Barat. Teknik penentuan informan menggunakan Teknik pengambilan sampel *accidental sampling* Teknik ini adalah teknik penentuan sampel dengan mengambil *responded* yang kebetulan ada atau tersedia di tempat lokasi penelitian.<sup>5</sup>

Pada penelitian ini sumber data primer digunakan untuk memperoleh informasi tentang Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat. Adapun yang menjadi sumber data primer disini yaitu Nasabah dan *Customer Service* di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder adalah data yang diambil peneliti melalui dokumen, buku, jurnal, dan sumber yang tertulis lainnya yang berkaitan dengan manfaat penggunaan layanan digital BSI *Mobile Banking*.

---

<sup>4</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008),10.

<sup>5</sup>Abd Rahman Rahim, *Cara Praktis Penulisan Karya Ilmiah*, (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), 89.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu langkah awal yang harus ditempuh oleh seorang peneliti dalam melaksanakan sebuah penelitian.<sup>6</sup> Pada hakikatnya penelitian adalah mengumpulkan data yang sesungguhnya secara obyektif. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini peneliti menggunakan:

#### 1. Wawancara

Wawancara yaitu metode pengambilan data dengan cara pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>7</sup>

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara tidak terstruktur karena sama sekali tidak ada pedomannya, pertanyaan ditentukan pada saat terjadinya wawancara tersebut. Memiliki sifat terbuka dan membebaskan informan untuk memberikan informasi seluas-luasnya. Wawancara digunakan untuk memperoleh data tentang manfaat penggunaan layanan digital *BSI Mobile Banking*.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata arsip yang mengandung arti catatan peristiwa yang telah berlalu. Rekaman bisa melalui komposisi, gambar, atau dibuat oleh seseorang. Strategi dokumentasi menyiratkan teknik yang digunakan untuk mengikuti informasi otentik dan merekam informasi yang

---

<sup>6</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 10.

<sup>7</sup> Afifudin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 131

ada.<sup>8</sup> Dokumentasi digunakan untuk memperoleh profil lokasi penelitian dan profil nasabah.

#### D. Teknik Analisis Data

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara intraktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/ verification*).<sup>9</sup>

##### 1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga simpulan final dapat ditarik dan diverifikasi. Berdasarkan penjabaran mengenai analisis diatas, maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan hasil wawancara, pencatatan dokumen, dibuat catatan lapangan secara lengkap. Kemudian merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang yang tidak perlu.

##### 2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data adalah suatu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan

---

<sup>8</sup> Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 17

<sup>9</sup> Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif jenis, karakteristik dan keunggulannya*, (tpp: tnp, tt), 112.

tindakan. Berdasarkan penjabaran diatas peneliti menyusun sajian data dalam bentuk uraian singkat supaya maknanya lebih jelas dipahami. kemudian dirumuskan kesimpulan sementara.

### 3. Penarikan kesimpulan/ verifikasi (*conclusion drawing/ verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan bagian dari satu kegiatan konfigurasi yang utuh. Berdasarkan penjabaran diatas peneliti menarik kesimpulan dari pengumpulan data dan bukti-bukti yang valid, penelitian ini dapat menjawab permasalahan bagaimana *Eksistensi* manfaat penggunaan layanan digital atau *Digitalisasi*.

## **E. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.<sup>10</sup> Berdasarkan penjabaran diatas maka peneliti menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi metode, dalam penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi.

---

<sup>10</sup> Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 144-145.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Tentang Bank Syari'ah Indonesia

##### 1. Sejarah Bank Syari'ah Indonesia (BSI)

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.<sup>1</sup>

BSI menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Ini termasuk rekening tabungan, pembiayaan, investasi dan layanan pembayaran. Sebagai Lembaga keuangan syariah, BSI menjalankan usahanya berdasarkan prinsip *profit sharing*, menghindari transaksi berbisnis bunga, dan mengedepankan tanggung

---

<sup>1</sup> Dokumen PT. Bank Syari'ah Indonesia

jawab social. BSI melayani nasabah individu dan korporasi serta memiliki jaringan cabang dan ATM di seluruh Indonesia.

Dalam kurang waktu yang singkat sejak berdirinya, BSI telah menunjukkan performa yang positif. Pada akhir tahun 2021, laba bersih BSI mencapai Rp 1,19 T, meningkat 45,7% dari tahun sebelumnya. Selain itu, kekayaan total Bank ini mencapai Rp 123,9 T pada akhir tahun 2021, meningkat 45,2% dari tahun sebelumnya. Dengan inovasi dan pertumbuhan yang positif ini, Bank Syariah Indonesia diharapkan dapat terus memberikan kontribusi dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia dan memperkuat posisi Indonesia sebagai pusat keuangan syariah di dunia.<sup>2</sup>

## **2. Visi Misi Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia.**

Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah “Top 10 Global Islamic Bank” dan Misi Bank Syari’ah Indonesia adalah:

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

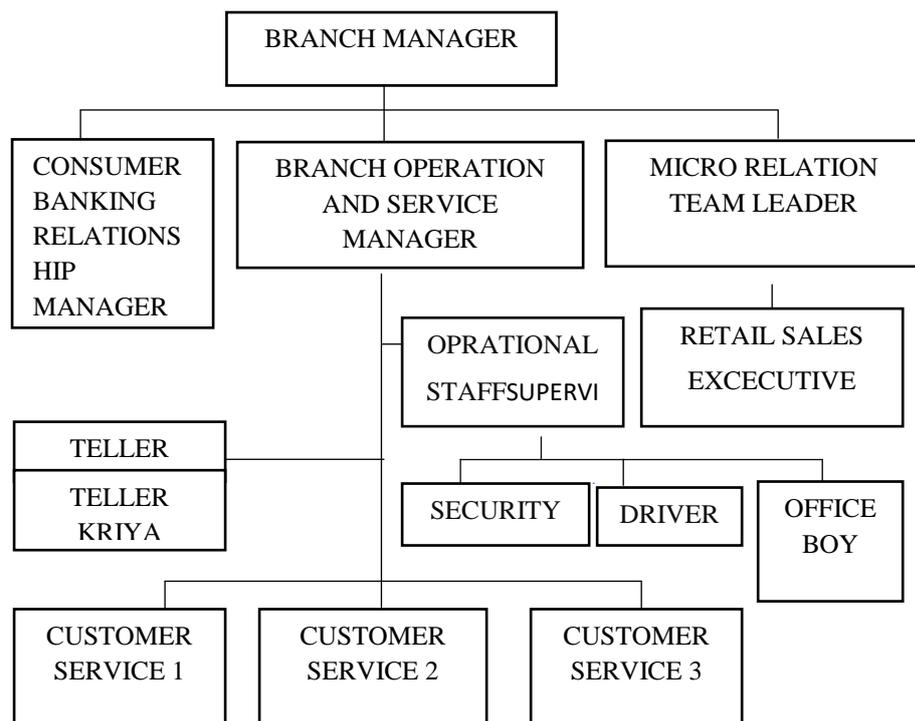
---

<sup>2</sup> Agung Anggoro, *Ekonomi Indonesia pasca pandemi peluang dan tantangan*, (Malang : Pustaka Peradaban, 2023.61-62

masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>3</sup>

### 3. Struktur Organisasi Kantor Cabang PT. Bank Syariah Indonesia

**Gambar 4.1**  
**Stuktur Organisasi BSI Kcp Tulang Bawang Barat<sup>4</sup>**



Bank syariah dapat memiliki struktur yang samadengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi unsur yang amat membedakan antar bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah yang bertugas mengawasi oprasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

<sup>3</sup> Dokumen PT. BANK SYARIAH INDONESIA

<sup>4</sup> Dokumen PT. BANK SYARIAH INDONESIA

Dewan Pengawas Syariah biasanya diletakan pada posisi setingkat Dewan Komisaris pada setiap bank. Hal ini menjamin efektivitas dari setiap opini yang diberikan oleh Dewan Pengawas Syariah. Oleh karena itu, biasanya penetapan anggota Dewan Pengawas Syariah dilakukan oleh rapat umum pemegang saham. Setelah itu para anggota Dewan Pengawas Syariah itu mendapat rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional.<sup>5</sup> Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian pada Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat diantaranya adalah:

- a. *Branch Manager* adalah struktur tertinggi di kantor Cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya system operasional perbankan di level kantor Cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional. Kepala Kantor Cabang bertugas dalam memimpin dan mengawasi jalannya pencapaian target bisnis perbankan sehari-hari.
- b. *Branch Operation & Service Manager* Tugas dari *Branch & Operation Manager* adalah bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di Cabang dan melakukan fungsi kontrol dan *supervise* terhadap pekerjaan *teller, customer service* dan *security* membantu kepala cabang Manager dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan dengan mengikuti aturan compliance dan control serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan *Back*

---

<sup>5</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *BANK SYARIAH : Dari Teori ke Praktik*, ( Jakarta : Gema Insani, 2001.31

*Office* dan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operasional serta memonitor penyelesaiannya. Melakukan maintenance dan pemeriksaan harian untuk laporan CIF, pembukaan rekening, pelaporan BI, Line Of Business, verifikasi nasabah, neraca dan laba rugi.

- c. *Operational Staff* bertugas mengelola secara optimal sumber dan bidang operasi agar dapat mendukung operasional front liner dan melakukan pengecekan pemenuhan persyaratan pembiayaan atau pencairan nasabah berdasarkan ketentuan yang berlaku di Bank BSI kcp Tulang Bawang Barat.
- d. *Mikro Relationship team leader* bertugas mengelola dan bertanggung jawab terhadap implementasi strategi pengembangan dan pencapaian bisnis mikro dan branchless banking secara efektif, efisien dan prudent, memonitoring staff mikro 63 untuk pelaporan baik internal maupun eksternal, dan memastikan pencapaian target bisnis pembiayaan mikro.
- e. *Consumer banking Relationship Manager* bertanggung jawab atas kestabilan usaha nasabah, kelancaran pembiayaan. Tujuannya meminimalisi nasabah macet juga kerugian yang terjadi pada Bank.
- f. *Customer Service* berfungsi sebagai staff pelaksana dari front office yang bertugas untuk membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah, melayani pembukaan rekening, tabungan, dan menangani keluhan nasabah.

- g. *Teller* bertugas dalam penerimaan dan penarikan pembayaran uang serta mengukur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah Bank dan dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan atau policy perbankan.<sup>6</sup>

#### **4. Nilai-nilai Perusahaan (AKHLAK )**

- a. Amanah (Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan)
- b. Kompeten (Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas)
- c. Harmonis (Kami saling peduli dan menghargai perbedaan)
- d. Loyal (Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara)
- e. Adaptif (Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan atau pun mendalami perubahan)
- f. Kolaboratif (Kami membangun kerjasama yang sinergis).<sup>7</sup>

#### **5. Produk dan Layanan pada Bank Syariah Indonesia**

Produk dan layanan yang terdapat di Bank Syaria'ah Indonesia KC A Yani Metro:

- a. Tabungan Easy Mudharabah

BSI Tabungan Easy Mudharabah adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

- 1) **GRATIS** Biaya Tarik tunai di seluruh ATMBSI % ATM Bank Mandiri

---

<sup>6</sup> Dokumen PT. Bank Syariah Indonesia

<sup>7</sup> Dokumen PT. Bank Syariah Indonesia

- 2) **BEBAS** Biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA
- 3) **KEMUDAHAN TRANSAKSI** Dengan BSI Mobile dan BSI internet Banking.
- 4) **KARTU ATM** Kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM PRIMA, ATM Link, dan ATM berlogo VISA
- 5) **Dapat** dibuka melalui Pembukaan rekening online.
- 6) **Fasilitas** Pembayaran Zakat secara otomatis.
  - a) Tarif dan Biaya
    - (1) Setoranawal Rp 100.000,00 (Perorangan) & Rp1.000.000,00 (non-perorangan)
    - (2) Setoran minimum berikutnya Rp 10.000,00 (via teller) dan Rp 1 (via E-Channel).
    - (3) Saldo minimum Rp 50.000,00
    - (4) Biaya Penutupan rekening Rp 20.0000,00
    - (5) Biaya Administrasi Rp 10.000,00
    - (6) Biaya ganti kartu hilang / rusak Rp 25.000,00
    - (7) Fasilitas kartu Debit GPN dan VISA
    - (8) Biaya dormant account Rp 5.000,00
  - b) Syarat dan ketentuan umum  
Syarat pembukaan Rekening yaitu KTP dan NPWP.

b. Tabungan Easy Wadiah

BSI Tabungan Easy Wadiah adalah tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

- 1) **BEBAS** Biaya Administrasi bulanan.
- 2) **GRATIS** Biaya tarik tunai diseluruh ATM Bank Mandiri.
- 3) **BEBAS** Biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri, semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA
- 4) **KEMUDAHAN TRANSAKSI** Dengan BSI Mobile dan BSI internet Banking.
- 5) **KARTU ATM** Kartu ATM yang dapat digunakan diseluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM PRIMA, ATM Link, dan ATM berlogo VISA
- 6) Dapat dibuka melalui Pembukaan rekening online.
- 7) Fasilitas Pembayaran Zakat secara otomatis.

a) Tarif dan Biaya

- (1) Setoran awal Rp 100.000,00 (Perorangan) & Rp 1.000.000,00 (non-perorangan)
- (2) Setoran minimum berikutnya Rp 10.000,00 (via teller) dan Rp 1 ( viaEChannel).
- (3) Saldo minimum Rp 50.000,00
- (4) Biaya Penutupan rekening Rp 20.0000,00

(5) Biaya Administrasi gratis

(6) Biaya ganti kartu hilang / rusak Rp 25.000,00

(7) Fasilitas kartu Debit GPN dan VISA

(8) Biaya dormant account Rp 5.000,00

b) Syarat dan ketentuan umum

Syarat pembukaan Rekening yaitu KTP dan NPWP.

c. Tabungan Haji Indonesia

Produk tabungan haji BSI Bernama tabungan Mabrur. Tabungan mabrur merupakan tabungan dalam mata uang rupiah, yang memiliki tujuan untuk membantu nasabah untuk menabung dalam melaksanakan ibadah haji. Tetapi, tidak hanya ibadah haji saja, tabungan mabrur juga bisadibuka oleh nasabah yang ingin ibadah umroh.

1) **BEBAS** Biaya Administrasi bulanan.

2) **ONLINE** Online dengan SISKOHAT.

3) Pelunasan Haji secara Online.

4) Membantu perencanaan ibadah Haji dan Umroh.

5) **AUTODEBET** Bebas biaya auto debet kerekening tabungan Haji dan Haji Muda.

a) Tarif dan biaya

(1) Bebas biaya Administrasi bulanan.

(2) Setoran Awal Rp 100.000,00

(3) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,00 (via teller) dan Rp 1 (via EChannel).

(4) Saldo minimum Rp 100.000,00

b) Syarat dan Ketentuan Umum

- (1) Perorangan usia 17 tahun ke atas atau sudah menikah. KTP dan NPWP
- (2) Perorangan usia 17 tahun dan tidak memiliki KTP maka memakai KTP Atau NPWP orang tua / wali

d. Tabungan Berencana

Tabungan Berencana BSI merupakan tabungan berjangka syariah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan sebelumnya.

- 1) **PASTI** Mendapatkan kepastian pencapaian target dana.
- 2) **BAGI HASIL** Yang kompetitif hampir setara deposito konter.
- 3) **GRATIS** Perlindungan asuransi syari'ah.
- 4) **AUTODEBET** System menabung dengan Auto debet agar membantu disiplin menabung.
- 5) **GRATIS** Biaya administrasi bulanan.

a) Tarif dan Biaya

- (1) Target dana : Minimal Rp 1.200.000,00 dan Maksimal Rp 200.000.000,00
- (2) Setoran bulanan Minimal Rp 100.000,00
- (3) Biaya Administrasi Gratis
- (4) Biaya Penutupan Rekening (sebelum jatuh tempo Rp. 100.000,00 dan setelah jatuh tempo gratis)

b) Syarat dan Ketentuan Umum

- (1) Syarat pembukaan rekening yaitu KTP dan NPWP.
- (2) Sudah mempunyai rekening (tabungan/giro) sebagai rekening induk.

e. Tabungan Pendidikan

Tabungan berjangka syariah untuk keperluan pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi, merupakan pengertian dari Tabungan Pendidikan.

- 1) Mendapat bagi hasil yang kompetitif.
- 2) Mendapatkan Perlindungan asuransi syariah.
- 3) Perencanaan biaya Pendidikan yang mudah dan aman.
- 4) AUTODEBET System menabung dengan Auto debet agar membantu disiplin menabung.
- 5) GRATIS Biaya administrasi bulanan.
- 6) Manfaat Asuransi sampai dengan 120X setoran bulanan dan pembayaran sisa setoran untuk masa yang belum di jalani.

a) Tarif dan Biaya

- (1) Setoran bulanan Minimal Rp 100.000,00 dan Maksimal Rp 10.000.000,00
- (2) Biaya Administrasi Gratis
- (3) Biaya penutupan Rekening
- (4) Sebelum jatuh tempo Rp 100.000,00

(5) Setelah jatuh tempo gratis.

b) Syarat dan Ketentuan Umum

(1) Syarat pembukaan rekening yaitu KTP dan NPWP .

(2) Sudah mempunyai (giro) sebagai rekening induk.

c) Keunggulan dari Tabungan Pendidikan sebagai berikut:

(1) Kemudahan perencanaan keuangan untuk masa depan,  
khususnya untuk biaya Pendidikan putra dan putrid anda.

(2) Premi asuransinya yang murah dengan manfaat asuransi  
yang besar

(3) Tabungan investasi dengan bagi hasil yang kompotitif

(4) Bisa *top up* dana diluar dana setoran bulanan

f. Cicil Emas

Mulai investasi jangka Panjang dengan cicil emas. Menggapai masa depan dengan harga hari ini.

1) Keunggulan

a) Cicilan ringan

b) Jangka waktu yang fleksibel 1 tahun dan 5 tahun

c) Angsuran tetap

2) Manfaat

a) Sebagai instrument lindung nilai terhadap asset

b) Persiapan biaya Pendidikan putra dan putri

c) Persiapan biaya perjalanan religi seperti ibadah Haji dan Umroh atau pun lain-lain nya.

3) Syarat dan Ketentuan

a) Cukup dengan KTP

b) NPWP untuk pembiayaan > Rp 50.000.000,00

g. Griya Hasanah

KPR BSI Griya Hasanah adalah fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan (FLPP) dari Bank Syariah Indonesia yang diperuntukkan untuk nasabahnya. Dengan demikian, dengan mengajukan program ini, kamu bias membeli rumah dengan pembayaran cicilan menggunakan dana pinjaman yang didasari dengan prinsip syariah Informasi layanan Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut :

1) Pembelian rumah baru/ rumah second / ruko / rukan / Apartement.

2) Pembangunan / renovasi rumah.

3) Ambil alih pembiayaan dari Bank lain (TAKE OVER)

4) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

a) Manfaat layanan

(1) Angsuran ringan dan tetap.

(2) Proses mudah

(3) Fasilitas Auto debet dari Tabungan BSI.

(4) Bebas biaya profesi, pinalti, appraisal (bebas biaya appraisal sampai dengan 5 milyar)

b) Persyaratan Umum

(1) WNI Berdomisili di Indonesia.

(2) Jenis profesi pegawai tetap, professional dan wiraswasta.

(3) Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah.

#### h. BSI OTO

BSI OTO adalah Produk Pembiayaan Kendaraan Bermotor yang merupakan kerja sama pembiayaan (Joint Financing) antara Bank Syariah Indonesia dengan PT Mandiri Utama Finance Unit Usaha Syariah. Pakakerja sama pembiayaan ini Mandiri Utama Finance bertindak sebagai pelaksana dalam seluruh aktivitas pembiayaan dengan nasabah.

##### 1) Persyaratan Umum

- a) WNI yang berdomisili di Indonesia.
- b) Jenis profesi nasabah adalah pegawai tetap atau professional.
- c) Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah.

##### 2) Proses mudah dan cepat

- a) Proses mudah dan cepat
- b) *Tenor* pembiayaan hingga 7 tahun.
- c) Fasilitas auto debet dari tabungan BSI.
- d) *Pricing kompetitif*
- e) Angsuran tetap hingga jatuh tempo
- f) Jaringan layanan yang luas

### 3) Informasi layanan

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan untuk ragam kebutuhan sebagai berikut :<sup>8</sup>

- a) Fasilitas pembiayaan mobil baru ,mobil bekas (User car) dan motor.
- b) Layanan ini digunakan untuk jenis Mobil penumpang (Passenger car).

## **B. Penggunaan Layanan digital *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syari'ah Indonesia KCP Tulang Bawang Barat**

Dari observasi dan *reasearch* yang peneliti lakukan di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat, peneliti melakukan wawancara kepada nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat menggunakan teknik *Accidental Sampling* dimana teknik sampel ini dilakukan dengan memilih sampel secara acak dari nasabah BSI yang ditemui oleh peneliti. Selain melakukan wawancara kepada nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat, peneliti juga melakukan wawancara dengan Pihak Bank yaitu Pegawai *Branch Operational* dan *Customer Servise* di Bank Syariah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat.

### **1. Wawancara kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat**

Wawancara kepada nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat menggunakan teknik *Accidental Sampling* dimana teknik

---

<sup>8</sup> Dokumen PT Bank Syariah Indonesia

sampel ini dilakukan dengan memilih sampel secara acak dari nasabah BSI yang ditemui oleh peneliti. Peneliti melakukan wawancara kepada 8 nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat Berikut adalah wawancara peneliti kepada nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat:

Pertanyaan Peneliti, “apakah yang anda ketahui tentang layanan digital *Mobile Banking*?”

Jawaban Nasabah :

Menurut Saudara Ibnu : “ layanan digital *Mobile Banking* itu layanan aplikasi dari bsi untuk mempermudah transaksi hanya melalui aplikasi.<sup>9</sup>

Menurut saudara Rizal : “ layanan digital *Mobil Banking* adalah aplikasi untuk transfer dana, pembayaran online”.<sup>10</sup>

Menurut saudara Alpian : “ layanan digital *Mobile Banking* itu adalah suatu produk berupa aplikasi yang disediakan BSI untuk kegiatan transaksi seperti transfer dana, pembayaran online , dan lain lain”.<sup>11</sup>

Menurut Bapak Parman : “ layanan digital *Mobile Banking* , aplikasi untuk pembayaran dan pembelian pulsa, token listrik, dan TF dana”.<sup>12</sup>

Menurut saudara Muhammad Andre: “ layanan digital *Mobile Banking* yaitu sebuah aplikasi dari BSI yang disediakan untuk memudahkan

---

<sup>9</sup> Hasilwawancara dengan Ibnu, “Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Rizal, “Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>11</sup> Hasilwawancara dengan Alpian, “Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>12</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Parman, “Nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

nasabahnya dalam melakukan kegiatan transaksi hanya melalui *smartphone* atau *gadget* dirumah atau dimanapun dan kapanpun.<sup>13</sup>

Menurut Ibu Rita : “Saya Tau gunanya tapi saya tidak bisa menjelaskannya”.<sup>14</sup>

Menurut Ibu Soleha : “ aplikasi yang dirancang BSI untuk melakukan transaksi hanya melalui HP tanpa harus ke ATM atau ke Bank”.<sup>15</sup>

Menurut Ibu Fatimah : “ saya tidak tau, biasanya yang saya suruh anak saya kalo masalah begituan”.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah BSI kcp Tulang Bawang Barat ,sudah cukup banyak nasabah yang mengetahui tentang layanan digital *Mobile Banking*.

Pertanyaan peneliti : “Apakah Fitur-fitur yang anda ada pada layanan digital *Mobile Banking* berpengaruh pada kebutuhan transaksi perbankan anda?”.

Jawaban Nasabah :

Menurut saudara Ibnu : “ fitur fitur di BSI *Mobile* lumayan berpengaruh misalnya sebagai pedagang saya biasanya pesen barang , atau bayar listrik, beli pulsa Cuma pake BSI *Mobile Banking* beres”.<sup>17</sup>

Menurut saudara Rizal : “ joss mas, memudahkan dan berpengaruh”.<sup>18</sup>

---

<sup>13</sup> Hasilwawancara dengan Muhammad Andre, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>14</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Rita, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>15</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Soleha, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>16</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Fatimah, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>17</sup> Hasilwawancara dengan Ibnu “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

Menurut saudara Alpian : “ berpengaruh mas karena memudahkan banget misalnya mau beli pulsa listrik, atau beli pulsa data tinggal pake BSI *Mobile* aja, Asal di rekeningnya ada Saldonya”.<sup>19</sup>

Menurut Bapak Parman : “ berpengaruh dan memudahkan karena tinggal banyak fitur yang membantu”.<sup>20</sup>

Menurut saudara Muhammad Andre : “ yah lumayan berpengaruh sih mas karena fiturnya banyak dan memudahkan untuk apa yang mau saya lakukan dalam bertransaksi.”<sup>21</sup>

Menurut Ibu Rita : “ berpengaruh mas, banyak kegunaan didalamnya misalnya saya bisa baca *juz amma, asmaul husna*, dan tau waktu shalat waktu dagang.

Menurut Ibu Soleha : “ saya ga seberapa paham tentang fitur fitur yang ada di BSI *Mobile*, yang saya tau cuma TF, sma Pembayaran yang lain aja”.<sup>22</sup>

Menurut Ibu Fatimah : “ saya tidak tau Mas”.<sup>23</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah BSI kcp Tulang Bawang Barat ,fitur-fitur layanan digital *Mobile Banking* cukup berpengaruh bagi kebutuhan nasabah BSI.

---

<sup>18</sup> Hasilwawancara dengan Rizal, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>19</sup> Hasilwawancara dengan Alpian, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>20</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Parman, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>21</sup> Hasilwawancara dengan Muhammad Andre, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>22</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Soleha, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>23</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Fatimah, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

Pertanyaan Peneliti : “ adakah dampak positif dan negatif dari penggunaan layanan digital *Mobile Banking* terhadap kebutuhan transaksi perbankan anda ?”.

Jawaban Nasabah :

Menurut saudara Ibnu : “dampak positifnya adalah terlihat eksis di era serba digital seperti saat ini, dampak negatifnya kalo ga bisa ngontrol pengeluaran bisa boros pake aplikasi ini”.<sup>24</sup>

Menurut saudara Rizal : “ dampak positifnya terlihat eksis karena menggunakan aplikasi ini, dampak negatifnya bisa boros”.<sup>25</sup>

Menurut saudara Alpian : “ dampak positifnya efisien bgt mungkin ya, dampak negatifnya males ke ATM dan ke Bank”.<sup>26</sup>

Menurut Bapak Parman : “ dampak positifnya dipermudah mungkin ya untuk transaksi, dampak negatifnya jadi ketergantungan yang serba instan mungkin ya kaya aplikasi ini”.<sup>27</sup>

Menurut saudara Muhammad Andre : “ dampak positifnya serba dapat yang efisien mungkin ya dari aplikasi ini, dampak negatifnya bisa ketergantungan”.<sup>28</sup>

---

<sup>24</sup> Hasilwawancara dengan Ibnu, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>25</sup> Hasilwawancara dengan Rizal, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>26</sup> Hasilwawancara dengan Alpian, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>27</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Parman, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>28</sup> Hasilwawancara dengan Muhammad Andre, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

Menurut Ibu Rita : “ dampak positifnya bikin seneng dan nyaman mungkin kalo bertransaksi, dampak negatifnya jadi lebih konsumtif dan boros”.<sup>29</sup>

Menurut Ibu Soleha : “ dampak positifnya memudahkan , dampak negatifnya bisa jadi boros mungkin untuk pengeluaran”.<sup>30</sup>

Menurut Ibu Fatimah : “ dampak positifnya banyak manfaat mungkin ya, dampak negatifnya lupa diri mungkin”.<sup>31</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah BSI kcp Tulang Bawang Barat ,tentang dampak positif dan negatif layanan digital *Mobile Banking* cukup berpengaruh dampak positif dan negatif bagi kebutuhan nasabah BSI.

Pertanyaan Peneliti : “Adakah Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* dalam kehidupan sehari-hari?”.

Jawaban Nasabah :

Menurut saudara Ibnu : “ manfaatnya untuk bayar ukt , untu bayar spp dan lain lain lebih praktis menggunakan aplikasi ini”.<sup>32</sup>

Menurut saudara Rizal : “ manfaat nya banyak mas bisa bayar listrik , pembayaran belanja online, beli paket data, dan lain lain”.<sup>33</sup>

---

<sup>29</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Rita, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>30</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Soleha, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>31</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Fatimah, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>32</sup> Hasilwawancara dengan Ibnu, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>33</sup> Hasilwawancara dengan Rizal, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

Menurut saudara Alpian : “ manfaatnya praktis pembayaran dan transaksi lewat aplikasi ini”.<sup>34</sup>

Menurut saudara Muhammad Andre : “ manfaatnya adalah praktis dan mudah digubnakan kapanpun dan dimanapun”.<sup>35</sup>

Menurut Ibu Rita : “ manfaatnya serba praktis karena Cuma lewat handphone saya bisa melakukan transaksi”.<sup>36</sup>

Menurut Ibu Soleha : “ manfaatnya mudah digunakan kapanpun dan dimanapun hanya lewat HP”.<sup>37</sup>

Menurut Ibu Fatimah : “ banyak Mungkin Ya mas Saya Kurang faham soalnya”.<sup>38</sup>

## **2. Wawancara kepada pihak Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat**

Selain melakukan wawancara kepada nasabah , peneliti juga melakukan wawancara kepada pihak Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat.

Pertanyaan peneliti : “ Upaya apa saja yang perlu dipertimbangkan pihak bank dalam memberikan pemahaman tentang layanan digital *Mobile Banking* kepada nasabah?”

Jawaban Pihak Bank :

---

<sup>34</sup> Hasilwawancara dengan Alpian, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>35</sup> Hasilwawancara dengan Muhammad Andre, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>36</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Rita, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>37</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Soleha, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>38</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Fatimah, “Nasabah Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

Menurut Bapak sandy : “ upaya yang dilakukan adalah memahami karakteristik nasabah dan memberikan pelayanan, sosialisasi, dan tutorial sesuai prosedur yang di tetapkan”.<sup>39</sup>

Menurut Ibu Erisa : “ upaya yang perlu dilakukan adalah memberikan sosialisasi dan tutorial dengan sabar dan sesuai prosedur”.<sup>40</sup>

Pertanyaan Peneliti : “ Bagaimana jika nasabah mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital *Mobile Banking*? ”.

Jawaban Pihak Bank :

Menurut bapak Sandy : “ kendala pada BSI *Mobile* biasanya terjadi pada sinyal dan system error, jika system eror nasabah bisa langsung ke bank dan menuju ke *Customer Service* untuk dapat pelayanan dalam kendala penggunaan BSI *Mobile*”.<sup>41</sup>

Menurut Ibu Erisa : “ jika nasabah mengalami kendala dalam penggunaan BSI *Mobile* , nasabah bisa datang ke bank untuk menemui *Customer Service* untuk dilakukan pembaharuan atau perbaikan BSI *Mobile*”.<sup>42</sup>

Pertanyaan Peneliti : “ apakah BSI *Mobile* sama dengan *Mobile Banking* pada Bank Konvensional Lainnya? ”

Jawaban Pihak Bank :

---

<sup>39</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Sandy, *Branch Operational* Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>40</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Erisa, *Customer Service* Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>41</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Sandy, *Branch Operational* Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>42</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Erisa, *Customer Service* Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

Menurut Bapak Sandy : “ perbedaan BSI *Mobile Banking* yang tidak dimiliki di layanan *Mobile Banking* pada Bank Konvensional lainnya adalah fitur fitur Iayanan Islami, dan Fitur Berbagi, dimana pada fitur fitur tersebut seseorang nasabah muslim dapat dengan mudah melakukan zakat, infaq dan wakaf, selain itu nasabah juga bisa melihat arah kiblat, membaca *Juz Amma*, mengetahui waktu Shalat, Imsak dan Lain Sebagainya”.<sup>43</sup>

Menurut Ibu Erisa : “ perbedaan layanan *Mobile Banking* yang dimiliki Bank Syari’ah Indonesia dengan Bank Konvensional Lainnya adalah pada BSI memiliki fitur fitur Iayanan Islami, dan Fitur Berbagi yang tidak dimiliki *Mobile Banking* pada Bank Konvensional lainnya. Contohnya pada fitur Layanan Islami nasabah bisa membaca *Juz Amma*, *Asmaul Husna*, dan nasabah juga bisa menemukan kalkulator Qurban pada Fitur Layanan Islami”.<sup>44</sup>

### **C. Analisis Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syari’ah Indonesia**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui metode wawancara secara langsung dengan Pihak BSI kcp Tulang Bawang Barat ( Petugas *Branch Operational* dan *Customer Service* ) dan nasabah Bank Syariah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat mengenai Analisis Manfaat Penggunaan Layanan Digital *Mobile Banking* Bagi Nasabah Bank Syari’ah Indonesia Dapat diketahui bahwa Manfaat dari penggunaan layanan digital

---

<sup>43</sup> Hasilwawancara dengan Bapak Sandy, *Branch Operational* Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

<sup>44</sup> Hasilwawancara dengan Ibu Erisa, *Customer Service* Bank Syari’ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat”, 20 Desember 2023

sudah sangat diterima oleh nasabah dan digunakan untuk keperluan transaksi perbankan sehari-hari. BSI Mobile memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online.

Aplikasi *BSI Mobile Banking* ini dapat diakses kapan pun dan di mana pun melalui ponsel baik Android maupun iOS (Bsi, n.d.), Transfer Dana tidak hanya dilakukan ke sesama rekening BSI tetapi juga bisa dilakukan ke Non BSI. Selain itu *BSI Mobile* juga dapat melakukan pembayaran tanpa tunai saat berbelanja di mini market atau supermarket menggunakan QRIS. Selain memiliki banyak keunggulan, *BSI Mobile* memiliki fitur layanan tarik tunai. Fitur ini sangat bermanfaat mengurangi risiko tertinggalnya kartu ATM, hilangnya Kartu ATM, tertelannya kartu ATM pada mesin ATM dan saat nasabah lupa membawa kartu ATM pada saat melakukan Tarik Tunai.

Hadirnya teknologi digital merupakan salah satu langkah maju yang dapat ditempuh sebuah perusahaan. Sebelum adanya *BSI Mobile* apabila nasabah ingin melakukan transaksi harus menuju ATM atau kantor cabang terdekat yang itu membutuhkan upaya lebih besar. *Mobile Banking* merupakan layanan yang dikeluarkan oleh bank untuk meningkatkan kenyamanan bertransaksi nasabahnya. Dengan penggunaan *BSI Mobile* transaksi dapat dilakukan dengan cara lebih praktis, yakni cukup melalui ponsel. Berikut beberapa dampak positif dari penggunaan *BSI Mobile*.

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank

Syari'ah Indonesia menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam BSI *mobile banking*, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan BSI *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena BSI *mobile banking* memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup.

Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut percaya bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutusnya setelah ia menggunakan BSI *mobile banking*. Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan *frekuensi* penggunaan aplikasi yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan BSI *mobile banking* akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

Kemanfaatan bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas, mempertinggi *efektifitas*, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi. Berdasarkan pengertian ini, manfaat penggunaan TI atau Teknologi Informasi, dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI pada saat memutuskan penerimaan TI. Tentunya dasar kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif

bagi penggunanya, bisa dirasakan. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan komputer dan HP sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya.

Berdasarkan hasil analisis yang peneliti lakukan ,Eksistensi tentang manfaat penggunaan layanan Digital *Mobile Banking* bagi nasabah di Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat cukup eksis khususnya di kalangan Pedagang, Ibu rumah tangga, Petani dan Pelajar/Mahasiswa. Penggunaan layanan digital *mobile banking* sangat berpengaruh di sela sela aktivitas kegiatan mereka sehari-hari. Misalnya, layanan digital *mobile banking* memberikan banyak manfaat yang bisa dilakukan dalam bertransaksi hanya melalui *smartphone* atau *gadget*, dan juga layanan digital *mobile banking* bisa digunakan dimanapun dan kapanpun, namun dibalik ke praktisannya , layanan digital *mobile banking*, hanya bisa di akses melalui jaringan internet. Jika jaringan internet buruk maka akan sangat berpengaruh dalam penggunaan layanan digital *mobile banking*.

Suatu produk akan dikatatakan eksis jika produk tersebut bermanfaat dan sesuai dengan keinginan nasabah, konsumen, atau pelanggan, dan yang kedua mengikuti perkembangan pasar atau *tren*, yang ketiga suatu perusahaan atau pemilik suatu produk selalu ber inovasi untuk mengembangkan atau *memodifikasi* produknya, dan yang terakhir produk tersebut bisa ber adaptasi terhadap perubahan dan perkembangan di era yang akan datang atau terjadi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat penggunaan layanan digital *Mobile Banking* bagi nasabah BSI kep Tulang Bawang Barat cukup Eksis. Karena, sangat bermanfaat dan layanan digital *mobile banking* yang di berikan BSI sangat *efisien* dan mudah digunakan. Nasabah BSI kep Tulang Bawang Barat memberikan pendapat bahwa layanan BSI *Mobile* yang diberikan Bank Syariah Indonesia : (1) Praktis dan Mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Dapat dilakukan kapan dan dimana pun, (4) bebas tariktunai. Di samping mempermudah nasabah layanan digital BSI *Mobile Banking* tidak mempersulit nasabah dikalangan Petani, Pedagang, Ibu Rumah tangga, dan Pelajar/Mahasiswa. Layanan digital BSI *Mobil Banking* sangat membantu mereka melakukan kegiatan transaksi dan pembayaran pada kebutuhan sehari hari. Hanya saja ada beberapa nasabah yang tidak menggunakan layanan digital *Mobile Banking* ini diakibatkan oleh tidak adanya jaringan dan sulitnya memahami *system* digital biasanya terdapat pada nasabah usia non produktif yang lebih memilih mengandalkan anak, saudara, atau kerabat mereka yang termasuk pada usia produktif.

#### **B. Saran**

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan Mahasiswa tentang layanan digital *Mobile Banking* sehingga dapat mempermudah dalam

setiap kegiatan transaksi khususnya untuk melakukan pembayaran SPP melalui *MobileBanking*.

2. Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu khususnya Perbankan Syariah.
3. Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam penciptaan ide-ide penelitian baru.
4. Digunakan sebagai referensi, bahan pembelajaran, motivasi dalam merumuskan strategi yang tepat. Serta memahami keinginan dan harapan para nasabah.
5. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan masyarakat umum mengenai *Mobile Banking* sehingga meningkatkan minat mereka untuk menggunakan layanan *Mobile Banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifudidin, Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 131
- Amera P. Safira, Digital Banking: Pengertian, Kelebihan, dan Kekurangannya, <https://qwords.com/blog/digital-banking/> , 31 maret 2021
- Armaidly Armawi, EKSISTENSI MANUSIA DALAM FILSAFAT SÖREN KIERKEGAARD, *Jurnal Filsafat*, Vol. 21, No. 1, 2011, 25-27.
- Bagja Sumantri, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat dan Keputusan Menjadi Nasabah di Bank Syari’ah”, *Jurnal Economia*, Volume 10. No. 2, Oktober 2014.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), 10.
- Chatrin Surya Wijayaningratri, Budiyanto, “Pengaruh Fasilitas, Lokasi, dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Nasabah Bank Mega Syari’ah Walikukun”, *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen* Vol 4 No. 4 (April 2015)
- Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif jenis, karakteristik dan keunggulannya*, (tpt: tnp, tt), 112.
- Departemen Agama, *Al-Quran Alwasim dan Terjemahnya*, (Bekasi: Cipta Bagus Segara, 2013), 28.
- Dessy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Amelia, 2003), h 132.
- Dian Ekawati, Eksistensialisme, *Jurnal Eksistensialisme, Filsafat Eksistensialisme, Eksistensialisme dalam Islam*, Vol. 12, No. 01, 2015, 139-141.
- Etik Umiyati, Erni Achmad, Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan aplikasi online pada pelaku usaha mikro kecil dan menengah di Kota Jambi, *Jurnal Paradigma Ekonomika*, Vol. 16, No. 2, 2021, 263.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 324
- Indrika Reski Amalia, *Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)*, 2019

- Intan Manggala Wijayanti, *Peran Nasabah Dalam Perkembangan Perbankan Syariah, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1, Januari 2019, 62.
- Kompas.com, Dari <https://ekonomi.kompas.com/read/2017/05/16/120932726/transformasi.perbankan.digital.yang.tidak.sekadar.digital.lipstick>, Diakses Pada 30 Juli 2021, Pukul 09.45
- Krisnatuti, d., Herawati, T., & dini,r.n. hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepatuhan dan kemandirian santri., *Jurnal ilmu Kel dan Kons*, Vol .3 No. 2, 2011, 148. Sary Eva Yanti, “ *Eksistensi Radio Republik Indonesia (RRI) Palembang pada Era Media Online*”, *Jurnal*, (Palembang: Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang, 2015), h.40. t.d Lorens Bagus, *Kamus Filsafat* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), 183.
- Marlina dkk, *digitalisasasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank*, *Jurnal Ilmiah Inovator*, Vol 7, No 2, (Bogor : Fakultas Ekonomi Universitas Ibn Khaldun Bogor, maret 2018).
- Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 10.
- Nurmawati, *Perilaku Konsumen & Keputusan Pembelian*, (Malang: Media Nusantara Creative, 2018), 1.
- Purboyo, Sri Hastutik, Gusti Putu Eka Kusuma dkk, *perilaku konsumen*, (Bandung: CV. Media Sains Indonesia, 2021), 1.
- Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, ( Jakarta: Salemba 4, 2001), h. 70
- Razatul Janna, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Tehecnology (UTAUT ) pada PT. Bank Syariah mandiri cabang banda aceh,2019*
- Rohmaul Listyana, Yudi Hartono, *Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Penanggalan Jawa Dalam Penentuan Waktu Pernikahan (Studi Kasus Desa Jonggrang Kecamatan Barat Kabupaten Magetan Tahun 2013)*, *Jurnal Agastya*, Vol. 5 No. 1, Januari 2015,
- Shafaliza Risfany dan Reni Ria Armayani H, *Penerapan Layanan Muamalat Din dalam Kemudahan Bertransaksi pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Stabat*, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 2 No. 1, 2022, 383.
- Sonny Koeswara dan muslimah, *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner Dan Kepuasan Nasabah Terhadap*

*Loyalitas Nasabah Prioritas PT.BCA, TBK Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple*, Jurnal PASTI, Vol. VIII No. 1, tt, 3.

Subandi, *Deskriptif Kualitatif Sebagai Satu Metode Dalam Penelitian Pertunjukan*, Vol. 11 No. 2, Desember 2011,176.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta,2011) hlm.58

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta Bandung, 2012), 122

Supriyono, *Buku Pintar perbankan*, (Yogyakarta: ANDI,2011), h.1

Trisna Febriana, *Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligent (TW- CI)*, Comtech, Vol.5, No.1, (Information Systems Department, School of Information Systems, Binus University, Juni 2014

Ujang Sumarwan, *Perilaku Konsumen*, (Bogor:Ghalia Indonesia, 2011), h.346

# **LAMPIRAN-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](http://www.metrouniv.ac.id) e-mail: [iain@metrouniv.ac.id](mailto:iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-3322/In.28.3/D.1/TL.00/10/2022 Metro, 03 Oktober 2022  
Lampiran : -  
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Kepada Yth,  
Ani Nurul Imtihanah (Dosen Pembimbing Skripsi)  
Di-  
Tempat

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

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

Nama : Habib Adi Prayoga  
NPM : 1903022005  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : Eksistensi Manfaat Penggunaan Digitalisasi atau Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia

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  
Keterlibagaan FEBI

Siti Zulaikha

## OUTLINE

### EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL MOBILE BANKING BAGI NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

NOTA DINAS

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Rumusan Masalah
- C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. *Eksistensi*
  1. Pengertian *Eksistensi*
  2. Jenis-Jenis *Eksistensi*
- B. *Mobile Banking*
  1. Pengertian *Mobile Banking*
  2. Fitur-fitur *BSI Mobile*
  3. Kelebihan Dan Kekurangan *BSI Mobile*
  4. Dampak Penggunaan *BSI Mobile*
  5. Manfaat dan Risiko *BSI Mobile*
- C. Nasabah
  1. Pengertian Nasabah
  2. Perilaku Nasabah

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Gambaran Umum Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat
- B. Penggunaan layanan digital *Mobile Banking* bagi nasabah Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL *MOBILE BANKING* BAGI NASABAH BANK SYARI'AH INDONESIA

#### A. Wawancara

##### 1. Wawancara Pihak Bank

- a. Apa yang dilakukan pihak Bank untuk bisa memberikan pelayanan kepada nasabah tentang layanan digital *Mobile Banking*?
- b. Bagaimana cara pihak Bank menyikapi nasabah yang kurang memahami tentang manfaat penggunaan layanan digital *Mobile Banking*?
- c. Upaya apa saja yang perlu di pertimbangkan pihak Bank dalam memberikan pemahaman tentang manfaat penggunaan layanan digital *Mobile Banking*?
- d. Apakah layanan digital *Mobile Banking* yang diberikan pihak BSI kep Tulang Bawang Barat ini sama dengan layanan digital *Mobile Banking* pada Bank Konvensional lainnya?
- e. Bagaimana jika nasabah mengalami kendala dalam penggunaan layanan digital *Mobile Banking*?
- f. Bagaimana langkah langkah menggunakan layanan digital *Mobile Banking* dengan aman dan nyaman?

##### 2. Wawancara Pihak Nasabah

- a. Apa yang anda ketahui tentang layanan digital *Mobile Banking* ?
- b. Apakah fitur-fitur yang ada pada layanan digital *Mobile Banking* berpengaruh dalam kebutuhan transaksi perbankan anda?
- c. Adakah dampak positif dari penggunaan layanan digital *Mobile Banking* terhadap kebutuhan transaksi perbankan anda?
- d. Adakah dampak negatif dari penggunaan layanan digital *Mobile Banking* terhadap kebutuhan transaksi perbankan anda?
- e. Adakah manfaat penggunaan layanan digital *Mobile Banking* dalam kehidupan sehari-hari?

**B. Dokumentasi**

1. Profil Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat
2. Visi dan Misi Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat
3. Struktur Organisasi Bank Syari'ah Indonesia kcp Tulang Bawang Barat

Mengetahui,  
Dosen Pembimbing



**Ani Nurul Imtihanah, M.S.I**  
NIDN.2019069002

Metro, 11 Desember 2023  
Mahasiswa Ybs,



**Habib Adi Pravoga**  
NPM.1903022005

## SURAT TUGAS

Nomor: B-2988/In.28/D.1/TL.01/12/2023

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

Nama : HABIB ADI PRAYOGA  
NPM : 1903022005  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KCP. TULANG BAWANG BARAT, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL MOBILE BANKING BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA".
  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.

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
Sony Beria Aranda

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 19 Desember 2023

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



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

19 Desember 2023  
No. 03/221-3/9248  
Lampiran: 1 (satu) berkas

Kepada  
Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan  
IAIN Metro  
Jl.Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A  
Metro Timur, Kota Metro Lampung  
Up : Yth Ibu Putri Swastika SE, M.IF

Perihal: **Permohonan Izin Research An Habib Adi Prayoga NPM 1903022005**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Sehubungan dengan permohonan Izin Research di BSI KCP Tulang Bawang Barat pada tanggal 19 Desember 2023 atas nama mahasiswa dengan data sbb.:

Nama	: Habib Adi Prayoga
NPM	: 1903022005
Prodi	: Perbankan Syariah
Universitas	: IAIN Metro
Alamat	: Tulang Bawang Barat
Judul Skripsi	: Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia

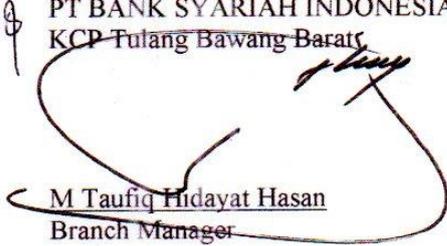
Pada Prinsipnya kami tidak berkeberatan untuk dilakukan Research tersebut, dengan ketentuan sbb.:

1. Semua informasi nasabah dan bank adalah bersifat rahasia dan hanya diperuntukan untuk tujuan ilmu pengetahuan
2. Penerbitan hasil Research harus terlebih dahulu mendapat izin dari BSI KCP Tulang Bawang Barat
3. Amanah Melaksanakan Research Sesuai Permohonan/ Izin

Demikian kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
KCP Tulang Bawang Barat

  
M Taufiq Hidayat Hasan  
Branch Manager



**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](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA**  
**Nomor : P-1499/In.28/S/U.1/OT.01/12/2023**

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

Nama : HABIB ADI PRAYOGA

NPM : 1903022005

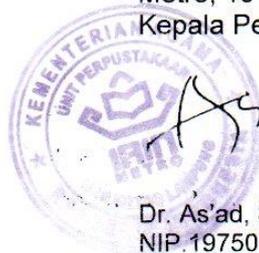
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bishis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 1903022005

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, 19 Desember 2023  
Kepala Perpustakaan



*As'ad*  
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 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

Nomor : B-3821/In.28.1/J/TL.00/12/2023  
Lampiran :-  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Ani Nurul Imtihanah (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **HABIB ADI PRAYOGA**  
NPM : 1903022005  
Semester : 9 (Sembilan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANA DIGITAL MOBILE BANKING BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 13 Desember 2023  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

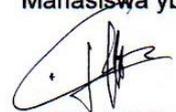
Nama Mahasiswa : Habib Adi Prayoga      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 190302005      Semester/TA : VIII/2023  
Dosen Pembimbing : Ani Nurul  
Imtihanah,MSI.

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	13 Des 2023	Teori manfaat Payma Digital (prodak). - Footnote dari buku/jurnal. - Outline diperbaiki - APD. Sesuaikan dengan teori.	
	14/Des/2023	Ace Outline.	

Dosen Pembimbing,

  
Ani Nurul Imtihanah, MSI.  
NIDN. 2019069002

Mahasiswa ybs,

  
Habib Adi Prayoga  
NPM. 190302005



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296, Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Habib Adi Prayoga      Fakultas/Jurusan : FEBI / PBS  
NPM : 190302005      Semester/TA : VIII/2023  
Dosen Pembimbing : Ani Nurul  
Imtihanah,MSI.

NO	Hari/Tgl	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	15 Des 2026.	Ace APD - layat penelitian laporan	

Dosen Pembimbing,

Ani Nurul Imtihanah, MSI.  
NPM: 190302005

Mahasiswa ybs,

Habib Adi Prayoga  
NPM: 190302005



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

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Habib Adi Prayoga      Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS  
NPM : 1903022005      Semester/TA : IX/2023  
Nama Pembimbing : Ani Nurul  
Imtihanah, MSI.

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu, 20 Des 2023	<p>- Teori elastisitas produk.</p> <p>- Total nasabah</p> <p>- Pengutipan langsung pada buku.</p> <p>Bab 4.</p> <p>- Terkait BSI <del>se</del> sumber utama adalah BSI</p> <p>- <del>Lampiran</del> Tulis hasil lapangan secara lengkap.</p> <p>- Analisis setiap point <del>parten</del> dengan teori.</p> <p>- Perbaiki sesuai catatan pada <del>pro</del> skripsi.</p> <hr/> <p>Pembahasan elastisitas dimana? kesimpulan tidak memaparkan elastisitas sesuai Rumusan / Parten Pembahasan</p>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa

Ani Nurul Imtihanah, MSI.

NIDN. 2019069002

Habib Adi Prayoga

NPM. 1903022005



**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

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : **Habib Adi Prayoga** Fakultas/Jurusan : **FEBI /PBS**  
NPM : **1903022005** Semester/TA : **IX/2023**  
Nama Pembimbing : **Ani Nurul**  
**Imtihanah, MSI.**

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Kamis 21 Des 2023.	Ace Bab 9 dan 5.	

Dosen Pembimbing

**Ani Nurul Imtihanah, MSI.**

NIDN. 2019069002

Mahasiswa

**Habib Adi Prayoga**

NPM. 1903022005



**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 : Habib Adi Prayoga  
NPM : 1903022005  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **EKSISTENSI MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN DIGITAL MOBILE BANKING BAGI NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 22 Desember 2023  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007

## **DOKUMENTASI**



**Wawancara dengan Bapak Parman Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat**



**Wawancara dengan Saudara Muhammad Andre Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat**



**Wawancara dengan Saudara Ibnu Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat**



**Wawancara dengan Saudara Alpian Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat**



Wawancara dengan Ibu Fatimah Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Ibu Soleha Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Ibu Rita Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Saudara Rizal Nasabah BSI KCP  
Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Bapak Sandy selaku *Branch Operational* BSI KCP  
Tulang Bawang Barat



Wawancara dengan Ibu Erisa selaku *Customer Service* BSI KCP  
Tulang Bawang Barat

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap peneliti adalah Habib Adi Prayoga, anak kedua dari pasangan Ayahanda Muhammad Sul Khan dan Ibunda Murni, lahir pada tanggal 31 Agustus 2000 di Gunung Madu Plantation Kabupaten Lampung Tengah. Adapun riwayat pendidikan peneliti sebagai berikut: awal pendidikan di Taman Kanak-kanak Satya Dharma Sudjana lulus pada tahun 2006, menempuh pendidikan di SDN 01 Daya Murni, Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Ma'arif Al-Munawaroh, Daya Murni Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun 2018 lulus dari SMAN 1 Tumijajar, Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial. Pada tahun 2019 peneliti melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung dengan menempuh program studi S1 Perbankan Syariah dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pada masa akhir studi peneliti mempersembahkan Skripsi yang berjudul: *“Eksistensi Manfaat Penggunaan Layanan Digital Mobile Banking Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia”*.