

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM MENGAKSES LAYANAN
DIGITAL PT BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai)

SKRIPSI

Oleh :

ROHANA PAULIZA NASUTION

NIM. 0503183338

Program Studi

PERBANKAN SYARIAH



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM MENGAKSES LAYANAN
DIGITAL PT BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

ROHANA PAULIZA NASUTION

NIM: 0503183338



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohana Pauliza Nasution
NIM : 0503183338
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungbalai, 01 Desember 1999

Alamat : Jl MT Haryono Lk.III, Kota
Tanjungbalai.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM MENGAKSES LAYANAN DIGITAL PT BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai)”** benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila ada kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat sesungguhnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 25 Januari 2023
Yang membuat pernyataan

Rohana Pauliza Nasution

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

**ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM MENGAKSES LAYANAN
DIGITAL PT BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai)

Oleh :

ROHANA PAULIZA NASUTION

NIM. 0503183338

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

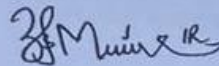
Medan, 10 Januari 2023

Pembimbing I



Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D
NIDN 2003038701

Pembimbing II



Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN 2014048601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah



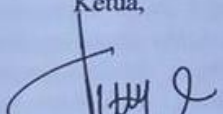
Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

PENGESAHAN

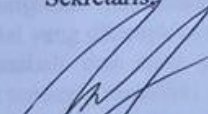
Skripsi berjudul: “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai)” an. Rohana Pauliza Nasution, NIM 0503183338 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara pada tanggal 14 Februari 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Medan, 22 Februari 2023
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah
UINSU Medan


Ketua,


Dr. Tuti Anggraini, MA
NIDN. 2031057701

Sekretaris,



Muhammad Lathief Ihamy Nasution, M.E.I
NIDN. 2026048901

Anggota


1. Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D
NIDN. 2003038701


2. Mawaddah Irham, M.E.I
NIDN. 2014048601


3. Dr. Muhammad Ridwan, M.A
NIDN. 2020087604


4. Nuri Aslami, M. Si
NIDN. 2019019303

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara


Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIDN. 2023047602

ABSTRAK

Rohana Pauliza Nasution (2022), NIM: 0503183338, Judul Skripsi : Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai). Dibawah bimbingan Pembimbing Skripsi I Bapak Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D dan Pembimbing II Ibu Mawaddah Irham, M.E.I

Pada saat ini industri perbankan mulai beralih ke sistem digital yang mana dalam prosesnya memerlukan adaptasi untuk diperkenalkan kemasyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana akses layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai dan bagaimana persepsi nasabah dalam mengakses digital BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai. Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Untuk mengumpulkan data, dilakukan wawancara langsung dengan pegawai pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai dan kepada 10 informan yaitu nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dalam meningkatkan pelayanan, Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bertransaksi, Layanan digital yang diterapkan tentunya untuk mempermudah segala transaksi keuangan nasabah dan agar pelayanan jadi semakin cepat. Layanan digital yang diterapkan tentunya memiliki fitur-fitur yang lengkap, mudah untuk di akses, mudah untuk dipahami dan dimengerti dan memiliki tampilan yang islami. Adapun layanan digital yang diterapkan oleh BSI KCP Tanjungbalai berdasarkan hasil wawancara yaitu *BSI Mobile*, *webform*, *Sms Notification*, *BSINet*, dan juga Burekol. Hasil penelitian menunjukkan persepsi nasabah mengaku merasakan kemudahan dan keuntungan dalam mengakses layanan digital dalam bertransaksi keuangan di BSI KCP TanjungBalai Selain itu dari segi keamanan, nasabah mengaku menyimpan uang dengan menggunakan layanan digital adalah aman asal password pribadi tidak diketahui oleh nasabah lain. Adapun hasil wawancara mengenai kendala dan kesulitan ada pada koneksi jaringan yang tidak stabil sehingga menyebabkan aplikasi terhenti sehingga menghambat proses transaksi. Selain itu keterbatasan pengetahuan akan penggunaan layanan digital ini juga menjadi kendala tersendiri dalam pengaksesan layanan digital BSI KCP Tanjungbalai sehingga diperlukan pengetahuan dan juga bantuan dari pihak bank.

Kata kunci : Persepsi, Akses Layanan, Layanan Digital, BSI Mobile, Webform BSI, BSI Net.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji syukur kehadirat Allah swt, penguasa alam semesta, karena segala rahmad, taufiq dan hidayah-Nya kita masih diberikan nikmat sehat dan nikmat iman juga nikmat islam, tak lupa penulis panjatkan sholawat dan salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI (Studi Kasus : Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai). Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih khususnya kepada orang tua saya yang sangat saya cintai Ayah Alm. Asri Nasution dan Ibu Yusmidar yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa, dan nasihat serta semangat yang tulus hingga saat ini, kemudian terima kasih kepada Adik saya Nita Yurisdan Nasution yang telah menemani, memberikan doa dan semangat serta dukungan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, adapun pihak-pihak tersebut adalah:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Dr. Marliyah, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
4. Bapak Dr. Fauzi Arif Lubis, MA selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. vi
5. Bapak Dr. Mustafa Khamal Rokan, MH selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
6. Ibu Dr. Tuti Anggraini, MA selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara.

7. Bapak Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, M.E.I selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
8. Bapak Ahmad Amin Dalimunthe, Ph. D selaku dosen Pembimbing I skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
9. Ibu Mawaddah Irham, M.E.I dosen Pembimbing II skripsi yang telah banyak memberikan bimbingan dan masukan serta saran-saran dari awal penyusunan skripsi sampai dengan selesai.
10. Terima kasih kepada personil grup konsultasi kesehatan, Dara Patricia, SKM, apt. Sabrina Aufari Harahap, Syari Riqki Bintania, S.sos
11. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan suka maupun duka, Nurul Zahra Harahap dan Dinda Rismi Putri Angeli, S.IP yang telah memberikan dukungan dan semangat serta doanya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terima kasih kepada teman teman Perbankan Syariah C (PS-C) Stambuk 2018 yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dengan segala keterbatasan tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca untuk perkembangan pengetahuan penulis dan bermanfaat untuk ilmu pengetahuan khususnya dibidang Ekonomi dan Perbankan Syariah serta bermanfaat khususnya bagi para pembaca pada umumnya. akhir kata penulis ucapkan Terima Kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 25 Januari 2023

Penulis,

Rohana Pauliza Nasution

NIM 0503183338

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB IPENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Batasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I IKAJIAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Persepsi.....	Error! Bookmark not defined.
B. Nasabah	Error! Bookmark not defined.
C. Mengakses	Error! Bookmark not defined.
D. Layanan Digital.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB II METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan Penelitian.....	33
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	33
C. Informan Penelitian	34
D. Sumber data.....	35
E. Teknik pengumpulan data	35
F. Analisis Data	39
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
1. Gambaran umum PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai	41

a. Sejarah Berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.....	41
b. Produk dan Jasa Yang Terdapat Pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.....	42
c. Produk Layanan Digital PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.....	42
d. Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai	47
e. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.....	48
2. Ruang Lingkup dan Bidang Usaha.....	49
B. Temuan Penelitian	52
1. Akses layanan digital pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai.	52
2. Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai	55
C. Pembahasan Hasil Penelitian	60
1. Akses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tanjung Balai	60
2. Persepsi Nasabah dalam Mengakses Layanan Digital Bsi Kcp Tanjungbalai	66
BAB VPENUTUP	74
1. KESIMPULAN.....	74
2. SARAN.....	74
DAFTARPUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	81

DAFTAR TABEL

1.1	Pengguna Layanan Digital	6
3.1	Waktu Penelitian.....	34
3.2	Wawancara Nasabah.....	34



DAFTAR GAMBAR

4.1 Menu <i>BSI Mobile</i>	43
4.2 Menu <i>Webform BSI</i>	44
4.3 Menu <i>Buka Rekening Online</i>	45
4.4 <i>BSI Net</i>	46
4.5 <i>Sms Notification</i>	47

