

## DAFTAR PUSTAKA

- Agama, K. (2010). *Al Quran dan Terjemahannya*. Jabal Rhodlotul Jannah.
- Amanullah, B. (2014). *Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Terhadap Sikap Positif Penggunaan Layanan Mobile Banking (Survey Pada Nasabah Bank BCA Semarang)*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Atoriq, R. (2017). *Pengertian Mengakses*. Diwarta News. <https://www.diwarta.com/2017/02/14/pengertian-akses.html>
- Cahyana, I. (2019). *Sistem Layanan Digital Perbankan Syariah (Studi Kasus Pembukaan Rekening Tabungan Faedah Berbasis E-form Pada BRISyariah Kc Semarang) TUGAS*. Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- D, F., S, H., & A, A. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), h. 3688.
- Damandiansyah, Emy, R., & Noor, H. (2019). Pengaruh Karakteristik Nasabah, Pengetahuan Nasabah, Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Kalsel Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 8(1), 41.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa (I)*. Andi.
- Fernandes, F., & Punjani, V. (2019). Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 5(2).
- Ghony, D., & Almanshur, F. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Rina Tyas Sari (ed.); III). Ar-Ruzz Media.
- Hamid, A., Maharani, Elya, R., Al-Khoiri, Putri, A., & Nurbaiti. (2023). PERSEPSI NASABAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA TERHADAP LAYANAN FITUR MOBILE BANKING BSI. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 114–122.
- Hotijah, S. (2021). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Penggunaan dan Resiko Terhadap Minat Masyarakat Menggunakan Elektronik Banking (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Madura)*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya.

Irham, M., & Rahma, T. I. F. (2020). Analisis Persepsi Dosen Tamu Terhadap

---



- Perbankan Syariah Di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *J-EBIS*, 5(1), 64–65.
- Jannah, I. F., Djakfar, I., & Dianah, A. (2020). Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh. *JIH BIS (Global Journal Of Islamic Banking and Finance)*, 2(1), h. 2.
- Kotler, P., & Keller, K. . (2006). *Marketing management*. Pearson Education, Inc.
- Kurniawati, H., Winarno, W., & Arif, A. (2017). *Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi*.
- Laksana, Bawa, G. (2015). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Persepsi Kesesuaian Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang)*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Lutfiah, D., & Dalimunthe, A. A. (2022). Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan". *Jurnal Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*, 2(2), 208.
- Mahmud, S. F. (2017). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap ATM (Studi Kasus ATM PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Dumai Sudirman). *Prosiding Semnas Teknik 2017 Sekolah Tinggi Teknologi Dumai*, 1(1).
- Mainata, D. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Performa Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Mandiri Cabang Tenggaraong Seberang. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 13(2), 265.
- Mar'at. (2012). *sikap manusia menerima perubahan serta pengukurannya*. Ghalia Indonesia.
- Marimin, A., Romdhoni, A. H., & Fitria, T. N. (2015). Perkembangan Bank Syariah di Indoneisa. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(2), 77. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/30>
- Marpaung, P. N. (2022). *Wawancara Kepada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai*.
- Mieke, S. (2010). Persepsi Nasabah terhadap Penerapan Sistem Layanan Produk

- dan Jasa E-Banking. *Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 15(3).
- Moleong, L. J. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi). Remaja Rosdakarya.
- Nasution, mislah H., & Sutisna. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking Factors Effecting The Interest Of Costumers Of Internet Banking. *Jurnal Nisbah*, 1(1), h. 62.
- novita, sari. (2022). *ANALISIS PENGARUH TEKNOLOGI, KEMUDAHAN DAN FITUR LAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA BANK SYARIAH (Studi kasus pada nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Buaran)*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta.
- Nurwani. (2020). Pengaruh Dana Pihak Ketiga, Modal Sendiri dan Non Performing Financing Terhadap Jumlah Bagi Hasil Pada Bank Umum Syariah Indonesia. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 20(1).
- Purwadarminto. (1996). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka.
- Putri, Feby, W. (2022). *PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYARIF HIDAYATULLAH JAKARTA.
- Rahmani, N. A. B. (2021). *Metodologi Penelitian Ekonomi*.
- Ratih, N. (2019). *Persepsi Konsumen Tentang Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Mandiri (Bsm) (Studi Kasus Dosen Dan Karyawan Febi Iain Metro)*.
- RI, D. A. (2002). *Al-Quran dan Terjemahannya : Al-Kamil* (A.-H. Thoha Husein (ed.)). CV Darus Sunnah.
- Saipul. (2021). *Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo*. Institut Agama Islam Negeri Palopo.
- Salamah, & Murti, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), h. 146.
- Salim, & Syahrums. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Haidir (ed.)).

Citapustaka Media.

Saputra, I. (2021). *Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

septiana, ubah. (2021). *ANALISIS PERSEPSI GENERASI MILENIAL DALAM MENGGUNAKAN M-BANKING (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Stabat)*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN.

---

Soemitra, A. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Prenadademia Group.

Sonny Koeswara dan Muslimah. (2019). 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*, 8(1), 3.

Suhayati, Fitriani, Y., Maulina, Azri, N., Adji, & Widwi, H. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI dan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1669–1681. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1054>

Suhayati, Y. F., Maulina, N. A., & Adji, H. W. (2020). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan Webform BSI Dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah. *Al - Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis Syariah*, 4(6), h. 81.

Suryanti, E. (2021). Aspek Hukum Pelaksanaan Merger Pada Bank Syariah BUMN (Bank BRI Syariah Tbk, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah [Universitas Islam Negeri Sumatera Utara]. In *Skripsi Universitas Sumatera Utara*. <http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/32830>

Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2(2), 6. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/2680>

Vebiana, V. (2018). Perbankan Digital , Pengalaman Pelanggan, dan Kinerja Keuangan Bank Syariah. In *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar* (Vol. 9, pp. 747–751).

Wulandari, S. (2021). *Pemahaman Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital*

*BSI. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.*

---



## Lampiran 1



PT. Bank Syariah Indonesia Tbk  
KCP TanjungBalai  
Jl. Jend Sudirman KM 1  
TanjungBalai 21312  
Tel. (0623) 597373  
Fax. (0623) 596933  
www.bankbsi.co.id

**SURAT KETERANGAN**

No. 02/ 926 - 3/10206

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan Jend. Sudirman Km 1 Tanjung Balai, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ROHANA PAULIZA NASUTION  
NIM : 0503183338  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Universitas : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Telah melaksanakan Riset di PT Bank Syariah Indonesia – KCP Tanjung Balai dengan judul skripsi "ANALISIS PERSEPSI NASABAH DALAM MENGAKSES LAYANAN DIGITAL PT. BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP TANJUNG BALAI)".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjung Balai, 02 Desember 2022  
PT BANK SYARIAH INDONESIA  
KCP Tanjung Balai

Emmy Setiawati Sinurat  
Branch Manager

Sugianto  
BQSM

## Lampiran 2

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban dengan Informan I (HYS) Selaku Costumer Service.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Kak, Apa saja layanan digital yang telah diterapkan pada BSI Kcp Tanjungbalai ini?	Layanan digital yang telah diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai adalah Bsi <i>Mobile</i> , <i>SMS Notification</i> , Net banking, Burekol, dan juga Webform bsi. Penerapannya layanan digital ini sudah dimulai pada awal tahun 2021, semua layanan transaksi sudah dalam berbentuk online, misalnya pada transaksi pembukaan rekening, sekarang nasabah sudah bisa membuka rekening sendiri dirumah, karena ada web yang dapat diakses secara mandiri dirumah. Setelah selesai mengisi semua webform nya, nasabah akan mendapatkan kode pembukaan rekening, lalu nasabah bisa datang ke bank dan menunjukkan kode transaksi yang sudah didapatkan dari pembukaan rekeningnya. Begitu juga dengan transaksi ke teller, jika ingin setor atau transfer tunai, nsabah tidak lagi mengisi slip setor atau transfer dalam bentuk kertas. Tapi nasabah bisa mengisi formulirnya dalam bentuk google form, di aksesnya dari internet, dan sama juga seperti buka rekening tadi, nasabah mendapatkan kode transaksi. Jadi hanya diberikan keteller saja kodenya.
2	Jadi dalam penerapannya apa tujuan dari layanan digital ini diterapkan?	Adanya penerapan dari layanan digital ini yang jelasdan pastinya untuk mempermudah nasabah kita, agar lebih cepat dalam



		melakukan transaksi, dan tidak untuk mempersulitnya. Nasabah dapat mengakses layanan digital menggunakan handphone dan internet saja.
3	Layanan digital yang diterapkan apakah mudah untuk diakses oleh nasabah?	Akses yang kita berikan kepada nasabah juga mudah, baik dari tampilannya dan bahasa yang digunakan pada webform itu. juga mudah untuk diakses, bisa buka dari google, tulis aja di google nya webform bsi, kemudian klik laman pertama, langsung muncul lah tampilannya, ada 2 opsi, nasabah ingin bertansaksi atau ingin buka rekening. Begitu juga pada layanan digital lainnya, Bsi <i>mobile</i> itu pakai aplikasi, jika ingin di aktifkan nasabah bisa datang ke bank untuk pengaktifannya, fiturnya juga lengkap, bernuansa islam, ada juga pengingat jadwal sholat. Untuk SMS <i>Notification</i> , itu layanan digital berupa pemberitahuan, misalnya ada transferan masuk atau transaksi lain nya, nasabah dapat notifikasi sms langsung ke handphone nya. Net banking itu untung nya limit satu harinya besar, bisa cetak mutasi 2 tahun juga. Tentunya semua layanan digital menggunakan handphone oleh nasabah sendiri bisa disambungkan ke fasilitas wifi kita atau jaringan internet pribadi. Layanan digital pada Bsi Tanjungbalai tentu sudah efektif diterapkan, bahkan untuk <i>mobile</i> banking, nasabah wajib menggunakan <i>mobile</i> banking karena keuntungannya sangat banyak dan fiturnya juga lengkap

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 2 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Iya dek, saya nasabah dan memakai layanan digital nya.
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	di bank syariah ini layanan digital yang saya gunakan itu <i>webform</i> bsi dan bsi <i>mobile</i>
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	kalau saya mau transfer, atau kalau mau bayar shoppe belanja online juga
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan atau kemudahan yang anda rasakan?	menurut saya dalam mengakses layanan digitalnya mudah ya, kalau di bsi <i>mobile</i> ungunya menurut saya sangat membantu dalam berbagai transaksi keuangan.
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	saya tidak terbiasa dan merasa ini membuat saya ribet, tapi lama kelamaan saya merasa terbantu gitu, karena uda sering saya belajar. Kalau masalah hambatannya, kadang-kadang aplikasinya itu tiba-tiba nanti keluar sendiri dan terkadang juga kendala jaringan tidak stabil, kalau sudah gitu aplikasi bsi <i>mobile</i> nya gak bisa dibuka
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan	Saya tidak perlu ke bank dan berhubung rumah saya juga jauh, jadi saya rasa adanya layanan digital ini mempermudah

	digital banking tersebut?	saya dalam melakukan transaksi yang saya perlukan, bisa menghemat biaya dan waktu saya juga
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	saya rasa aman untuk transaksi keuangan.
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Iya efektif untuk diterapkan dapat mempermudah transaksi kami.

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 3 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Saya sering bertransaksi di sini, punya tabungan juga disini
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Layanan digital yang selalu saya pakai <i>webform</i> bsi aja karena sehari-hari.
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	Setor tunai dan juga transaksi transfer.
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	Kalau mau transaksi saya tidak perlu lagi bawa buku tabungan, karena nomor rekening saya sudah foto di hp saya.
5	Selama anda mengakses	Kesulitan saya karena saya ini gptek dek,

	layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	jadi saya membuat webform nya di rumah dengan anak saya. Kalau saya ngisi webformnya di bank, saya selalu minta bantu sama bapak satpam nya. Nah itu yang membuat jadi sulit, karena banyak yang mau di bantu, jadi malah membuat lama karena itu tadi dan kendala lain
		hanya jaringan aja ya, karena kalau jaringan udah gak bagus, nanti webform nya pun gak bisa dibuka. Loading lama di google nya, semakin membuat transaksi terhambat
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	Dalam mengakses layanan digital banking webform bsi yang sekarang tidak menggunakan slip kertas menurut saya ada mudahnya dan ada sulitnya. Mudahnya itu saya bisa akses dirumah webform nya minta bantuan orang dirumah dan ke bank nya langsung antre aja ngasiin kodenya yang udah ada
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	yakin karena ada kode nya. Jadi lebih amanlah.
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Efektif.

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 4 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Iya saya pengguna layanan digital. Pelayanan sekarang sudah menggunakan <i>handphone</i> , semakin canggih saja
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Berhubung saya juga ambil gaji di bsi Ini jadi saya pakai layanan digital, yaitu bsi <i>mobile nya</i> dan <i>webform nya</i> .
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	Pengecekan saldo rekening, setor tunai.
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	Kalau ingin lihat gaji masuk Jadi tak perlu ke atm lagi, bisa langsung dilihat dari aplikasi di <i>handphone</i> saya
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	hambatan saat mengakses layanan <i>webform</i> bsi saya selalu dibantu, karena tidak biasa pakai <i>webform</i> itu jadi awalnya menurut saya sulit tapi lama kelamaan saya udah bisa sendiri, dan kalau untuk hambatan lainnya adalah pada jaringan internet aja dek, kalau jaringan sudah lelet, susah untuk mengakses <i>webform</i> dan bsi <i>mobile nya</i>
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan	Saya rasa mengaksesnya mudahya,memakai aplikasi bsi <i>mobile</i> , fitur nya juga banyak. Ada pengingat

	digital banking tersebut?	sholat, jadwal sholat, dan juzz amma. Kalau layanan digital <i>webform</i> bsi juga mudah, formulirnya langsung isi dari hp atau tablet yang sudah tersedia di bsi ini.
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Transaksi keuangan aman.
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	efektif

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 5 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Di bsi ini saya punya rekening dan saya juga menggunakan layanan digital
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Layanan digital nya yaitu <i>webform</i> bsi, <i>bsimobile</i> , kemudian saya juga pernah buka rekening online (BUREKOL) disini kak.
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	Hampir semua transaksi saya menggunakan layanan digital, misalnya untuk transfer, bayar e-commerce belanja online, top up juga.
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda	Menurut saya semua layanan digital yang saya akses mempermudah saya

	rasakan?	
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	Hambatannya untuk saya jaringan aja kak, kadang kalau down, atm juga gakbisa. Paling itu aja kendalanya kak
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	<i>webform</i> bsi menurut saya mudah diakses, tampilannya jelas, mudah untuk dimengerti juga. Kalau di bsi <i>mobile</i> menurut saya mengaksesnya juga mudah, tapi memakai aplikasi yang harus di download dulu di playstore hp, yang menarik fitur-fitur nya yang bernuansa islami. Pengucapan salam dan ada <i>juz amma</i> nya juga, tampilannya juga bagus. Untuk BUREKOL menurut saya mudah juga diaksesnya seperti <i>webform</i> bsi kak. Saat saya burekol dirumah waktu itu, saya melakukan pengisian data- data sendiri dirumah, saya tinggal ikuti semua langkah-langkah nya. Di akhirnya nanti akan keluar kode pembuatan rekeningnya. Sebelum buka rekening juga ada penjelasan mengenai jenis rekening, jenis atm, transaksi perharinya dan penjelasan adminnya. Saat sudah selesai, saya ke bsi datang bawa kode nya aja kak
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman	keamanan juga terjaga dengan menggunakan layanan digital.

	bagi keuangan anda?	
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Efektif untuk diterapkan karena mempermudah transaksi

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 6 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Iya kak.
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Layanan digital yang saya gunakan pada bsi ini adalah <i>webform</i> bsi, bsi <i>mobile</i> dan SMS Notification.
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	Pada layanan digital bsi <i>mobile</i> saya sering melakukan transaksi seperti transfer uang, cek saldo rekening, cek mutasi juga
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	Jadi semua transaksi yang biasanya ke atm, sekarang saya bisa dari bsi <i>mobile</i> saja. Tidak perlu ke atm lagi. Pada <i>webform</i> bsi juga mudah ya. Saya hanya perlu mengisi <i>webform</i> bsi saja.
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	Untuk kendala yang sering terjadi hanya jaringan yang tidak stabil
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan	Pengisian formulirnya sama dengan yang di slip kertas biasa, hanya saja bedanya <i>webform</i> pakai internet dan di akses di



	digital banking tersebut?	handphone. Kalau mau setor, transfer formulirnya semua di akses di google. SMS <i>notification</i> juga memudahkan saya untuk mengetahui transaksi yang masuk, seperti transferan masuk, tagihan cicilan pembiayaan dan lainnya. Jadi pada bsi ini sekarang hampir semua transaksi saya menggunakan layanan digital, dan jika ingin menarik uang bisa menggunakan atm.
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Transaksi juga menjadi aman menurut saya.
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Efektif untuk diterapkan.

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 7 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	saya mempunyai tabungan di bank syariah ini, tabungan wadiah namanya dan menggunakan layanan digital.
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Layanan digital yang saya gunakan adalah <i>webform</i> bsi.
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	Saya menggunakannya hanya saat bertransaksi setor tunai atau transfer ke teller.

4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	Menurut saya penerapan layanan digital ini pasti untuk mempermudah nasabah. Tapi untuk nasabah seperti saya pasti merasa sulit karena keterbatasan, baik keterbatasan umur, pengetahuan juga.
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	Saya belum terbiasa juga pakai <i>webform</i> bsi nya jadi saya merasa bingung. Saya rasa ribet karena saya yang tidak paham. Untuk kenadanya ya karena kurangnya pemahaman saya terhadap teknologi tadi dan jaringan yang terkadang tidak baik.
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	Saat mengakses layanan digital itu, saya selalu dibantu, terkadang dibantu oleh keluarga atau anak. Terkadang dibantu oleh petugas disini
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Transaksi menjadi aman asalkan kode password dan yang penting lainnya tidak diketahui oleh orang lain.
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Aman dan efektif untuk diterapkan.

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 8 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan	Saya mempunyai rekening disini, dan saya juga menggunakan layanan digital

	pelayanan digital banking pada bank syariah?	
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Layanan digital yang saya gunakan bsi <i>mobile</i> dan <i>webform</i> bsi
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	saya sering menggunakan bsi <i>mobile</i> untuk transaksi transfer, cek saldo, lihat mutasi, transaksi lainnya juga
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	Keuntungannya untuk transaksi yang biasanya ke atm tidak perlu lagi, sudah bisa di cek melalui handphone.
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	saya belum terbiasa dan terkadang lupa juga jadi saya harus minta bantuan dulu. Sebenarnya mempermudah sekali. Untuk kendalanya yang selalu saya alami adalah masalah jaringan yang kadang lelet. Memang mengaksesnya harus jaringan kita kuat ya, kalau tidak aplikasi bsi <i>mobile</i> nya keluar sendiri, dan webform bsi nya pun sulit untuk di aksesnya, alias loadingnya lama sekali
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	Menurut saya di bsi <i>mobile</i> tidak ada masalah ya, dalam mengaksesnya mudah.
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Yakin karena berbentuk kode transaksi.

8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Efektif.
---	--	----------

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 9 Selaku Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Saya mempunyai tabungan dan menggunakan layanan digital di bsi ini
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Pada layanan digital saya sering menggunakan bsi <i>mobile</i>
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	untuk top up ovo dan belanja online, terkadang juga untuk melakukan pembayaran tagihan telkom, dan menabung
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	keuntungannya menurut saya pada efisiensi waktu, tidak memakan waktu banyak.
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	Kalau untuk kendalanya Paling saya rasa kendalanya itu pada jaringan, saat jaringan down tidak bisa bertransaksi juga
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat	Dalam mengaksesnya mudah dipahami juga.

	anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Saya percaya dan merasa aman untuk transaksi layanan digital ini asalkan koda atau pass nya tidak diketahui oleh orang lain
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Sudah efektif .

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 10 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	Saya mempunyai rekening dibank ini sebelum berubah jadi bsi, lalu saya migrasi dari mandiri syariah ke bank syariah indonesia. Saya menjadi nasabah dari tahun 2008. Sekarang sudah banyak perubahanya, dan sekarang pun tidak memakai slip kertas lagi ya. Semua sudah serba memakai handphone
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Webform bsi.
3	Pada saat melakukan transaksi apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	Setor tunai atau transfer tunai ke teller.
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	kalau mau transaksi lupa bawak buku tabungan tidak harus khawatir, karena nomor rekening ada di hp saya. Jadi sekarang kan pakai kode gitu ya. Saya

		cuman harus buat formulir webnya aja
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	Untuk kendalanya ya karena tidak terbiasa itu, jadi gak bisa sendiri dalam mengerjakannya
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	Yang saya ketahui layanan digital ini mempermudah nasabah. Menurut saya dek, kalau tidak pakai slip kertas lagi mudah sih, tetapi harus terbiasa dulu karena saya tidak tahu cara mendapatkan form onlinenya
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Saya yakin aman.
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	Efektif .

**Daftar Pertanyaan dan Jawaban oleh Informan 11 Selaku Nasabah Pada PT  
Bank Syariah Indonesia Kcp Tanjungbalai.**

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah anda adalah salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?	saya mempunyai tabungan rekening di bank syariah ini. Dan juga menggunakan layanan digital banking.
2	Layanan digital banking apa yang anda gunakan?	Layanan digital yang saya gunakan adalah layanan digital bsi <i>mobile</i> dan <i>webform</i> bsi
3	Pada saat melakukan transaksi	transfer uang.

	apa saja anda menggunakan layanan digital banking?	
4	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja keuntungan yang anda rasakan?	Keuntungan yang saya dapatkan, saya tidak perlu ke atm lagi, bisa melalui bsi <i>mobile</i> saja dan dimana saja bisa melakukan transaksi.
5	Selama anda mengakses layanan digital, apa saja hambatan atau kesulitan yang anda rasakan?	Kendala dalam mengaksesnya adalah terkadang jaringan bermasalah dan aplikasinya juga terkadang bermasalah.
6	Selama menggunakan layanan digital, bagaimana pendapat anda dalam mengakses layanan digital banking tersebut?	saya bisa melakukan pembayaran. Dalam mengaksesnya mudah, download aplikasi dari app store dan aktivasi.
7	Apakah anda merasa yakin, bahwa penggunaan pelayanan digital pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?	Aman untuk keuangan
8	Apakah penerapan layanan digital ini efektif untuk diterapkan?	efektif jika diterapkan.



Lampiran 3







SUMATERA UTARA MEDAN



