

**PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH DALAM PELAYANAN  
DIGITAL BANKING PADA PROGRAM STUDI PERBANKAN  
SYARIAH IAIN PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE) pada Program Studi Perbankam Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO** 16 0402 0039

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

**PERSEPSI NASABAH BANK SYARIAH DALAM PELAYANAN  
DIGITAL BANKING PADA PROGRAM STUDI PERBANKAN  
SYARIAH IAIN PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi  
(SE) pada Program Studi Perbankam Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut  
Agama Islam Negeri Palopo*



Oleh

SAIPUL

16 0402 0039

**Pembimbing:**

**IAIN PALOPO**

**1. Dr. SUKIRMAN, M.Pd.**

**2. HENDRA SAFRI, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2021**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Saipul  
NIM : 16 0402 0039  
Program studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

IAIN PALOPO Palopo, 16 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Saipul  
NIM. 16 0402 0039

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Persepsi Nasabah Bank Syariah dalam Pelayanan Digital Banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo yang ditulis oleh Saipul Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0039, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang di munaqasyakan pada hari Senin tanggal 29 November 2021 Miladiyah bertepatan dengan 24 Rabiul Akhir 1443 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Palopo, 29 November 2021

### TIM PENGUJI

1. Dr. Adzan Noor Bakri, S.E.Sy., M.A., Ek Ketua Sidang ( )
2. Dr. Takdir, S.H., M.H. Penguji I ( )
3. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. Penguji II ( )
4. Dr. Sukirman, M.Pd. Pembimbing I ( )
5. Hendra Safri, S.E., M.M. Pembimbing II ( )

### Mengetahui:

Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

Dr. Hj. Ramlah M., M.M.  
NIP. 19610208 199403 2 001

Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 19861020 201503 1 001

# IAIN PALOPO

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَ أَشْهَدُ أَنَّ سَيِّدَنَا مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ اللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى  
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT.yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo”** setelah melalui proses yang panjang.

Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. Kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya.Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

**IAIN PALOPO**

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah swt.dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

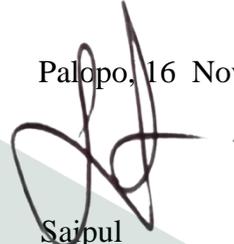
1. Rektor IAIN Palopo, Prof. Dr. Abdul Pirol, M. Ag, serta Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Dr. Ahmad Syarief Iskandar, SE., M.M., Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr Muhaemin, M.A. yang telah membina peneliti menimbah ilmu pengetahuan.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Hj. Ramlah Makkulase, M.M., serta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Tadjuddin, S.E., M. Si. Ak., Ca., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama, Dr. Takdir, SH., MH., yang telah membantu mensukseskan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo, Bapak Hendra Safri, S.E., M.M. seluruh dosen, sepro dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu, mendidik, membimbing, mengajar dan mencurahkan ilmu-ilmunya kepada penulis. Semoga Allah Swt., melimpahkan amal kebaikan mereka. Amin.
4. Pembimbing I. Dr. SUKIRMAN, M.Pd. dan Pembimbing II. HENDRA SAFRI, S.E., M.M. yang telah meluangkan waktunya yang sangat berharga untuk membimbing dan mengajarkan peneliti dalam proses penyusunan skripsi dan memberikan kontribusi ilmiah sehingga membuka cakrawala berfikir peneliti dalam menghadapi berbagai persoalan.

5. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, Bapak Madehang. S.Ag., M.Pd, beserta stafnya yang telah banyak membantu penulis, khususnya dalam mengumpulkan literature-literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
6. Pada Dosen dan Pegawai di kampus institute Agama Islam Negri (IAIN) Palopo, yang selama ini banyak memberikan motivasi dan bantuan dalam menghadapi segala tantangan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh Administrasi IAIN Palopo yang telah memberikan informasi dan bantuan yang berkaitan dengan akademik.
8. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta Ayahanda Fahri dan ibunda Nurdia, yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang, dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya.
10. Terkhusus Kepada istri yang sangat saya cintai adinda Ananda yang selama ini selalu sabar dalam memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini serta putra tercinta saya Arroyyan Al-Fatih Patiwiri yang telah menjadi penyemangat saya untuk terus maju dalam keterlambatan studi ini, dan semua teman seperjuangan, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Angkatan 2016 ( kelas E) saya ucapkan banyak terimakasih.

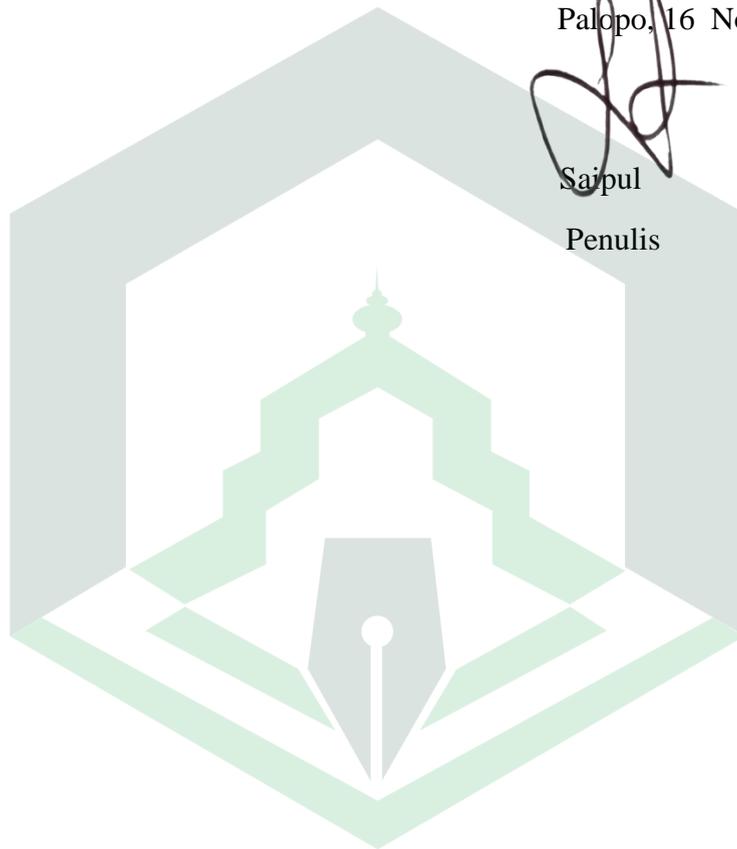
Akhirnya hanya kepada Allah Swt., peneliti memohon ampun atas segala dosa dan berdoa semoga bantuan dan partisipasi berbagai pihak dapat diterima sebagai ibadah dan diberikan pahala yang berlipat ganda. Amin.

*Wassalamu Alaikum Wr.Wb.*

Palopo, 16 November 2021



Saipul  
Penulis



**IAIN PALOPO**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṣa	ṣ	es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	A	A
اِ	<i>Kasrah</i>	I	I
اُ	<i>dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَ	<i>fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
وُ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوْلٌ : *hauḷa*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
يَ... ا...و	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	Ā	a dan garis di atas
يِ	<i>Kasrah dan yā'</i>	Ī	i dan garis di atas
وُ	<i>ḍammah dan wau</i>	Ū	u dan garis di atas

مَتَا : *māta*

رَمَا : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

### 4. Tā'marbūtah

Transliterasi untuk *tā'marbūtah* ada dua, yaitu: *tā'marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *ḍamma*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

Kalau kata yang berakhir dengan *tā' marbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūṭah* itu transliterasinya dengan ha (ha).

Contoh:

ل : *raudah al-aṭ fāl*

ضَةُ الْأَطْفَالِ

وَوُو

الْمَدِينَةِ الْفَاضِلَةِ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةِ : *al-ḥikmah*

### 5. Syaddah (Tasydīd)

*Syaddah* atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydīd (◌◌), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقِّ : *al-ḥaqq*

نُعْمٍ : *nu'ima*

عَدُوٍّ : *'aduwwun*

Jika huruf *kasrah* (◌ِ) ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahulukan oleh huruf *kasrah* (◌ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٍّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

عَرَبِيٍّ : 'Arabī (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لا* (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (*al-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

سَيِّئٌ : *syai'un*

أُمَّتٌ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang transliterasinya adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa

Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi diatas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maṣlahah*

#### 9. *Lafz al-Jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului pertikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *muḍāf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِاللهِ دِينُ اللهِ *billāh*

Adapun *tā' marbūṭah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللهِ *hum fī raḥmatillāh*

#### 10. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tmpat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal

kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

*Wa mā Muḥammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallaẓī bi Bakkata mubārakan*

*Syahrū Ramaḍān al-laẓī unẓila fihi al-Qur'ān*

Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī

Naṣr Ḥāmid Abū Zayd

Al-Ṭūfī

Al-Maṣlaḥah fī al-Tasyrī al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai anak kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau agtar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muḥammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muḥammad Ibnu)

Naṣr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaī, Naṣr Ḥāmid (bukan: Zaīd Naṣr Ḥamīd Abū)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

- |      |                               |
|------|-------------------------------|
| SWT. | = Subhanahu Wa Ta'ala         |
| SAW. | = Sallallahu 'Alaihi Wasallam |
| AS   | = 'Alaihi Al-Salam            |

H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali ‘Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat



**IAIN PALOPO**

# DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR Gambar</b> .....	<b>xxi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
B. Deskripsi Teori .....	11
1. Pengertian Persepsi .....	11
2. Pengertian Nasabah.....	14
3. Pelayanan Digital Banking .....	18
C. Kerangka Pikir.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	26
B. Fokus Penelitian .....	26
C. Definisi Istilah.....	26
D. Desain Penelitian .....	29
E. Data dan Sumber Data .....	30
F. Instrumen penelitian.....	32
G. Teknik Pengumpulan Data.....	33
H. Pemeriksaan Keabsahan data.....	34
I. Analisis Data .....	34
<b>BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA</b> .....	<b>38</b>
A. Deskripsi Data.....	38
B. Pembahasan.....	45

**BAB V PENUTUP.....55**

A. Kesimpulan.....55

B. Saran .....55

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 Qs, An Naml ayat/27: 40 .....	4
Kutipan Ayat 2 Qs. As-Sajdah ayat /32: 9 .....	14



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR HADIS

Hadis 1 Hadis tentang membayar utang..... 17



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 tabel kerangka pikir.....	28
Tabel 3.1 1 Enam Jenis Unit Analisis Penelitian Kualitatif.....	37



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 penggunaan internet banking di indonesia .....	8
Gambar 3.1 Perbedaan Penelitian Kuantitatif dan Penelitian Kualitatif .....	36
Gambar 3.2 Tahap Pemilihan Informan Penelitian Kualitatif .....	43



**IAIN PALOPO**

## ABSTRAK

**Saipul., 2021.** “ *Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Sukirman dan Hendra Safri.

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, 2) Bagaimana perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan metode survey untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis kajian hasil penelitian. Data yang diperoleh melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Palopo. Sedangkan data sekunder diperoleh dari sumber lain yang berkaitan dengan penelitian, data ini diperoleh dari buku maupun sumber lainnya. Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap pelayanan digital banking bernilai positif dalam artian digital banking memberikan pelayanan yang prima bagi setiap nasabah perbankannya. Dengan adanya bank digital, nasabah tak perlu repot untuk mengambil uang dimesin ATM jika ingin melakukan transaksi. Pasalnya, semua layanan dari bank digital sudah bisa diakses melalui *smartphone*. Pelayanan perbankan tersebut para nasabah dimanjakan dengan rasa cepat dalam melakukan transaksi, nasabah juga memiliki peringatan informasi jika terdapat suatu penipuan yang menyangkut rekening nasabah. Namun untuk data sendiri, nasabah bank digital lebih riskan untuk diretas dari pada data pemiliki rekening bank tradisional.

**Kata Kunci:** *persepsi, pelayanan, Digital banking*

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Perbankan merupakan lembaga intermediasi keuangan yang bertugas mengumpulkan dana, dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya. Dalam menjalankan operasionalnya, bank dibedakan atas dua, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank syariah merupakan bank yang menjalankan operasional berdasarkan prinsip syariah sedangkan bank konvensional adalah bank dengan kegiatan operasionalnya menawarkan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini, merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, maka harus diiringi oleh sarana teknologi sebagai pendukung majunya perbankan syariah, dan kini hampir di setiap bank di Indonesia, baik bank pemerintah swasta, bank konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya, yang dalam dunia perbankan di kenal dengan istilah E-Banking (*electronic banking*).

Menurut Bank Indonesia, *electronic banking* merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan

komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.<sup>1</sup> Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi tiga diantaranya sebagai berikut. (1). *Informational internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*), (2). *Communicative internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi dan (3). *Transactional internet banking*, yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi.

Penerapan perbankan digital bank syariah harus mampu mengubah model pemasaran dan model manajemen bank syariah. Tantangan bank syariah dalam mengembangkan perbankan digital tersebut, yaitu menghilangkan keengganan nasabah yang diakibatkan oleh pengalaman buruk. Untuk itu, pengembangan teori pemasaran layanan dalam perbankan digital membutuhkan pemahaman preferensi nasabah dari kepuasan serta loyalitas. Nasabah memilih pemberi pelayanan jasa berdasarkan peringkat kepentingan, setelah menikmati pelayanan jasa tersebut, nasabah cenderung membandingkan dengan yang mereka harapkan. Jika pelayanan jasa yang mereka nikmati berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, maka pelanggan meninggalkan pemberi jasa tersebut. Dengan meningkatkan pelayanan pelanggan dapat membuat kinerja keuangan bank juga meningkat dan akan memberikan dampak yang positif bagi bank.

---

<sup>1</sup>Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005),

Pelayanan industri 4.0 ditandai dengan digitalisasi, dengan pemanfaatan teknologi pada semua lini. Pada industri 4.0 ada lima hal yang mencakup, yaitu *artificial intelligence* (AI), *internet of things* (IOT), *human-machine interface*, teknologi robotik dan sensor serta teknologi percetakan tiga dimensi (3D).<sup>2</sup> Kelima teknologi tersebut menjadi tanda bahwa di era ini industri telah memasuki dunia virtual serta penggunaan mesin otomatis yang terintegrasi dengan internet.

Pemanfaatan pelayanan teknologi di berbagai bidang salah satunya di bidang ekonomi, mendorong manusia berpikir keras untuk mengeluarkan inovasi produk agar tidak tertinggal seiring perkembangan zaman. Fenomena pelayanan industri 4.0 hadir untuk mempermudah produk dan layanan keuangan melalui percampuran platform teknologi dan model bisnis inovatif.

*Financial technology* (fintech) didefinisikan sebagai bisnis berbasis teknologi yang bersaing dan berkolaborasi dengan lembaga keuangan. Proses fintech berkisar dari menciptakan *software* untuk memproses kegiatan yang biasa dilakukan lembaga keuangan untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan mempersingkat proses pembayaran menjadi lebih efisien, atau memungkinkan konsumen memenuhi kebutuhan finansial mereka (menabung, melakukan investasi, dan pembayaran). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengemukakan bahwa pada tahun 2016 lalu, kebutuhan pembiayaan (pinjaman) nasional mencapai Rp. 1.600 triliun, tapi hanya sekitar Rp. 6.00 triliun saja yang dapat dilayani oleh perbankan dan industri keuangan lainnya. Hal ini menjadi peluang besar bagi pelaku *start-up* fintech untuk

---

<sup>2</sup> Annisa Dea Widiarini, "Milenial, Siap-siap Sambut Revolusi Industri 4.0", Kompas.com, <https://edukasi.kompas.com/read/2018/10/03/17521731/milenial-siap-siap-sambut-revolusi-industri-40>, diakses tanggal 22 Oktober 2020

mengembangkan bisnisnya di Indonesia. Hal ini tidak mengherankan jika sektor tersebut kebanjiran pemain. Hingga akhir Juni 2018, OJK sudah mencatat ada 64 perusahaan fintech berbasis *peer-to-peer* (P2P) dan masih ada puluhan yang mengantri di belakang.<sup>3</sup> Perkembangan kemajuan teknologi tidak hanya melalui berita, tetapi perkembangan tersebut pada dasarnya telah di jelaskan oleh Allah swt di dalam al-Qur'an surat An Naml {27}: 40

قَالَ الَّذِي عِنْدَهُ عِلْمٌ مِّنَ الْكِتَابِ أَنَا آتِيكَ بِهِ قَبْلَ أَنْ يَرْتَدَّ إِلَيْكَ طَرْفُكَ  
فَلَمَّا رآهُ مُسْتَقِرًّا عِنْدَهُ قَالَ هَذَا مِن فَضْلِ رَبِّي لِيَبْلُوَنِي أَأَشْكُرُ أَمْ أَكْفُرُ وَمَنْ  
شَكَرَ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ رَبِّي غَنِيٌّ كَرِيمٌ ﴿٤٠﴾

Terjemahannya :

Berkatalah seorang yang mempunyai ilmu dari al-Kitab: "Aku akan membawa singgasana itu kepadamu sebelum matamu berkedip". Maka tatkala Sulaiman melihat singgasana itu terletak di hadapannya, ia pun berkata: "Ini termasuk kurnia Tuhanku untuk mencoba aku apakah aku bersyukur atau mengingkari (akan nikmat-Nya). Dan barangsiapa yang bersyukur maka sesungguhnya dia bersyukur untuk (kebaikan) dirinya sendiri dan barangsiapa yang ingkar, maka sesungguhnya Tuhanku Maha kaya lagi Maha mulia (Qs, An Naml ayat 40).<sup>4</sup>

Ayat tersebut menceritakan tentang pemindahan singgasana, tempat duduk raja, atau ratu suatu negeri dengan sekedip mata. Di suatu negeri yang bernama Saba' (Ma'rab, yang letaknya dekat kota San'a Ibu Kota Yaman sekarang), ayat tersebut menyiratkan Saba' merupakan negeri yang jauh dari negeri Nabi Sulaiman. Kata-kata

<sup>3</sup>Nindya Aldila, "Indonesia Negara Paling Siap Kembangkan Fintech Syariah", Finansial Bisnis, <http://finansial.bisnis.com/read/20180707/89/813959/indonesia-negara-paling-siap-kembangkan-fintechsyariah>, diakses tanggal 22 Oktober 2020

<sup>4</sup> Al-Qur'an kemenag (Jakarta: Kemenag RI,2018), v. Q.S. Naml [27]: 40

jauh dapat dipadukan dengan kata-kata perjalanan, perpindahan, atau pengiriman atau transportasi jauh.

Ulama Ibn ‘Asyur berpendapat bahwa ucapan Ifrit “sebelum engkau berdiri dari tempat dudukmu” dan ucapkanlah orang yang memiliki ilmu itu “sebelum matamu berkedip”, adalah dua simbol dari ‘cepat” dan “lebih cepat”.<sup>5</sup> Hal ini menjelaskan bahwa sebelum fenomena perkembangan zaman 4.0 muncul di permukaan, jauh sebelum itu Allah swt telah menjelaskannya di dalam al-Qur’an.

Perkembangan pelayanan teknologi melalui jejaring sosial, suatu situs resmi dari data Indonesia *Ecommerce Association*, Google Indonesia, dan Taylor Nelson Sofres (TNS), terkait perdagangan pengguna internet digital di Indonesia mencapai sekitar Rp300 triliun (sekitar US\$25 miliar) pada tahun 2016 dengan sekitar 62.2 juta pengguna *smartphone* dan 109 juta pengguna internet, dan saat ini Indonesia menjadi tempat terbaik bagi perkembangan *industry e-commerce* (Perbanas, 2016).<sup>6</sup> Hal ini didukung oleh pergeseran kebiasaan konsumen yang semakin menuntut tingkat pemenuhan kebutuhan yang efisien dan efektif dengan adanya teknologi dibidang keuangan tersebut.

Berikut ini terdapat data pengguna *smartphone* yang lebih mendominasi ketika menggunakan jejaring internet,

---

<sup>5</sup>M. Quraish Shihab, Tafsir al-Misbah “*Mukjizat Al-Quran: Ditinjau dari Aspek Kebahasaan, Aspek Ilmiah, dan Pemberitaan Gaib*” Mizan Pustaka 01. 226

<sup>6</sup>Fatimah, et al/Jurnal Ekonomi Syariah “*Teori dan Terapan*” Vol. 7 No. 4 April 2020: 795-813



Sumber : defiknet > telekomunication

Gambar 1.1 Pengguna internet

Representasi data tersebut mendukung hasil analisis dari AT Kearney tentang Roadmap Transformasi Perbankan yang menjelaskan bahwa pada tahun 2020, 80% pangsa pasar akan didominasi oleh pengguna *smartphone*. Oleh sebab itu, perlu adanya perubahan sistem pelayanan dalam bidang keuangan untuk mengimbangi hal tersebut, baik dalam sisi lembaga keuangan formal maupun lembaga keuangan nonformal.<sup>7</sup> Hal lain yang menarik untuk dikaji tentang hubungan perbankan dan tekfin dapat saling memanfaatkan kelebihan satu sama lain. Melalui kolaborasi, sistem keamanan TI yang dijaga oleh bank dan kenyamanan nasabah dalam pelayanan digital yang ditawarkan oleh tekfin dapat berjalan seirama. Semua usaha tersebut dilakukan bersama demi satu tujuan, yaitu menyajikan pengalaman pelayanan nasabah yang lebih baik, menyeluruh, terpadu, dan efisien. Kolaborasi seperti ini semakin

<sup>7</sup>Jurnal Ekonomi Syariah "Teori dan Terapan" Vol. 7 No. 4 April 2020  
p-ISSN: 2407-1935, e-ISSN: 2502-1508.: 795-813; DOI: 10.20473/vol7iss20204pp795-813

mempercepat agenda para pelaku industri perbankan dalam bertransformasi, khususnya bagi bank yang telah berdiri selama puluhan tahun di dunia.

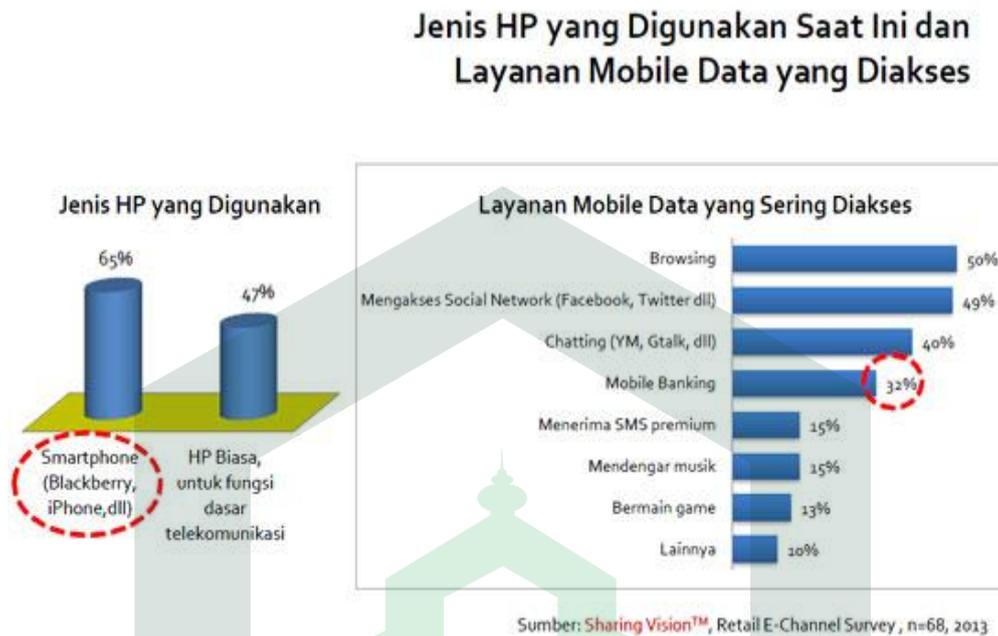
Pengetahuan tentang bagaimana nasabah menerima dan menggunakan informasi pelayanan digital banking dari sumber eksternal perbankan merupakan hal penting yang perlu diketahui dalam merancang komunikasi pelayanan digital banking . Dalam hal ini perlu diketahui bagaimana informasi diinterpretasikan dan diberi makna, proses ini merupakan bagian dari persepsi. Persepsi bukan sekedar fenomena visual, yakni segala sesuatu yang kita lihat secara fisik. Para ahli perkembangan menganggap persepsi sebagai bagian untuk memahami input sensorik yang disambungkan ke otak oleh indera dan dihantarkan menuju susunan saraf pusat. Segala sesuatu yang telah ada dalam pikiran kita, semua yang kita inginkan, kehendaki, sangka, dan butuhkan serta pengalaman masa lalu membantu menentukan persepsi.<sup>8</sup> Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa, proses yang digunakan individu untuk memilih, mengorganisasikan, menginterpretasikan masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti disebut persepsi.

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses yang berwujud diterimanya stimulus oleh idividu melalui alat reseptornya. Namun proses itu tidak berhenti sampai disitu saja, melainkan stimulus itu diteruskan ke pusat susunan syaraf yaitu otak, dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu menyadari apa yang ia lihat, apa yang ia dengar dan sebagainya, individu mengalami persepsi. Karena itu proses penginderaan tidak lepas dari proses

---

<sup>8</sup>Lynn Wilcox, "*Psikologi Kepribadian*", (Jogjakarta, IRCiSoD, 2013), 104-105.

persepsi, dan proses penginderaan merupakan proses pendahuluan dari persepsi. Berikut data tentang tingginya penggunaan internet banking di Indonesia.



Gambar 1.2 penggunaan internet banking di Indonesia

Tingginya penggunaan internet banking oleh nasabah sangat menarik untuk dilakukan suatu penelitian guna mengetahui persepsi nasabah sehingga minat nasabah untuk menggunakan internet banking sangat tinggi. Hal ini penting karena hasil penelitian ini dapat memberikan petunjuk bagi industri perbankan, yaitu untuk dapat merumuskan strategi pemasaran bank guna menjaga konsistensi dan keunggulan kompetitif produk *electronic* banking (internet banking) di masa yang akan datang.

Pemenuhan kebutuhan nasabah akan adanya layanan perbankan yang prima dan dapat menghasilkan nasabah yang loyal dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga timbulnya tuntutan efisiensi waktu dalam menyelesaikan transaksi di bank berkaitan dengan sistem antrian yang lama, kesibukan, jarak yang ditempuh jauh dan macet dipergalangan dapat membuat nasabah enggan melakukan transaksi secara

langsung ke bank. Dimana dengan adanya internet banking dapat mengefisiensi waktu didalamnya mencakup kecepatan transaksi dalam pelayanan, namun konsep layanan tidak hanya bertumpu pada layanan yang ada dikantor-kantor kas atau kantor cabang dari bank yang bersangkutan. Perkembangan teknologi yang semakin maju, peningkatan kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan aktivitas perbankan baik dari sisi keberagaman, kecepatan, maupun fleksibilitas waktu bertransaksi, termasuk keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi serta disisi lain sejalan pula dengan upaya industri perbankan untuk beroperasi secara lebih efisien, maka berbagai kebutuhan tersebut dijawab oleh industri perbankan, antara lain dengan menghadirkan produk dan aktivitas *electronic banking* dengan *delivery channel* yang semakin beragam.<sup>9</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirumuskan penulisan kajian penelitian mengenai Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo. Hal ini sehubungan dengan era industri yang sangat berperan penting dalam perkembangan perbankan syariah dalam menghadapi laju kepesatan teknologi keuangan. Dalam hal ini, lebih dikenal dengan sebutan teknologi finansial (teknifin), baik dari mekanisme, kualitas, serta kuantitas dalam mengembangkan produk serta pelayanan yang berbasis cepat dan aman.

## **B. Batasan Masalah**

Batasan masalah adalah ruang lingkup masalah atau upaya membatasi ruang lingkup masalah yang terlalu luas atau lebar sehingga penelitian itu lebih bisa fokus

---

<sup>9</sup>Nining Wahyuningsih “*Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking pada Bank Muamalat*” Al-Amwal, Volume 10, No. 2 Tahun 2018. DOI : 10.24235/amwal.v10i2.3596

untuk dilakukan. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar digital banking
2. Informasi yang disajikan yaitu : persepsi nasabah bank syariah berdasarkan pelayanan digital banking pada program studi perbankan syariah IAIN Palopo

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, dirumuskan masalah untuk mengetahui tentang persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking yang dilakukan oleh perbankan syariah di era 4.0. Rumusan masalah adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo?
2. Bagaimana perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo?

### **D. Tujuan Penelitian**

Sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya, berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo
2. Untuk mengetahui bagaimana perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo

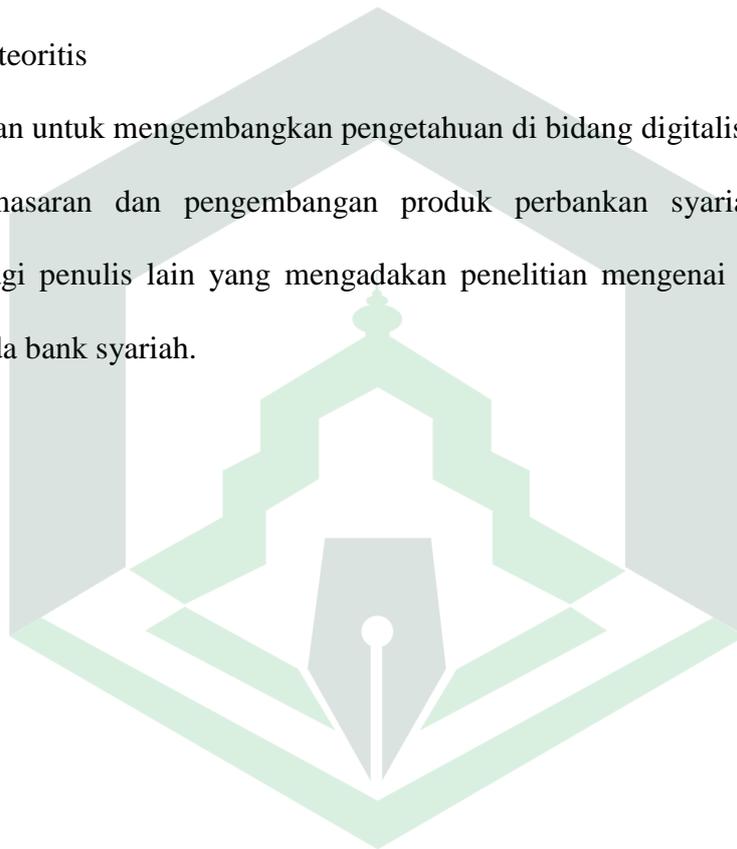
## **E. Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat praktis

Digunakan sebagai bahan pertimbangan dan sumber informasi dalam mengambil keputusan dalam mengembangkan digitalisasi perbankan syariah terhadap kepesatan kemajuan industri keuangan (era industri 4.0)

### 2. Manfaat teoritis

Digunakan untuk mengembangkan pengetahuan di bidang digitalisasi, khususnya di bidang pemasaran dan pengembangan produk perbankan syariah serta sebagai referensi bagi penulis lain yang mengadakan penelitian mengenai pelayanan digital banking pada bank syariah.



**IAIN PALOPO**

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Berdasarkan penelusuran terhadap penelitian terdahulu, penulis menemukan beberapa karya ilmiah yang relevan dengan penelitian. Penelitian yang dimaksud adalah untuk mendapatkan tentang posisi penelitian ini dengan kaitannya terhadap penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh kalangan akademis. Hal ini guna menghindari kesamaan objek penelitian dan untuk menentukan letak perbedaan dengan penelitian terdahulu. Oleh karena itu, dalam penulisan ini dicantumkan beberapa penelitian terdahulu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan Febby fernandez 2019, mengajukan judul Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking, Penelitian ini menggunakan metode analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) program AMOS 21.0 untuk menguji kausalitas dalam model yang telah diusulkan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dimensi persepsi risiko (*perceived risks*) dan persepsi kualitas jasa (*perceived service quality*) dalam model UTAUT2 terhadap penilaian nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking di kota Padang. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan penelitian tersebut berkesimpulan Harapan kinerja (*performance expectancy*) berpengaruh signifikan dan positif terhadap minat perilaku (*behavioural intention*) nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Sehingga semakin tinggi harapan kinerja layanan mobile banking maka semakin tinggi minat nasabah

dalam menggunakan layanan mobile banking.<sup>10</sup> Persamaan penelitian febby fernandez dengan penulis adalah subjek penelitian, yaitu digitalisasi perbankan. Adapun perbedaannya, penelitian febby lebih fokus pada pengaruh dimensi persepsi risiko (*perceived risks*) dan persepsi kualitas jasa (*perceived service quality*) sedangkan penulis fokus penelitian terletak pada persepsi nasabah terhadap pelayanan digital banking.

2. Wari Sugiana 2018, mengajukan judul Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan di Bank BNI Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta. Disimpulkan bahwa persaingan di dunia perbankan khususnya dalam memberikan layanan keuangan terhadap nasabah semakin ketat, maka perbankan syariah harus mampu tampil modern, mempunyai perspektif global, dan memiliki layanan berbasis digital. Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta menerapkan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui produk layanan berbasis digital. Berikut strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta.

1. Aplikasi *marketing kit*
2. APRO (Aplikasi Pembukaan Rekening Online)
3. Aplikasi wakaf hasanah
4. Hasanah personal
5. Aplikasi YAP! (*Your All Payment*)
6. *E-Banking (Electronic Banking)*

---

<sup>10</sup> Febby Fernandez “*Persepsi Nasabah Bank BCA Dalam Penggunaan Mobile Banking*” dalam jurnal manajemen dan bisnis Indonesia: Vol. 5 No.2 Desember 2019. 165 - 180 <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI/article/view/2878/2221>

- a. *Internet banking*
- b. *Mobile banking*
- c. *Sms banking*
- d. *ATM (Automatic Teller Machine)*
- e. Tap cash IB hasanah<sup>11</sup>

Penelitian yang dilakukan oleh Wari Sugiana bertujuan untuk mengetahui strategi perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui digital banking. Sedangkan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking. Adapun persamaannya yaitu meneliti pelayanan melalui digitalisasi produk.

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Pengertian persepsi**

Persepsi (*perception*) adalah sebuah proses individu mengatur dan menginterpretasi kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan. Persepsi seseorang yang diterima pada dasarnya bisa dari realitas objektif. Sebagai contoh, sesuatu yang mungkin jika semua karyawan dalam sebuah perusahaan menganggapnya sebagai tempat kerja yang baik dengan kondisi kerja yang menyenangkan, penugasan pekerjaan yang menarik, bayaran yang bagus, tunjangan yang sangat bagus, manajemen yang pengertian dan bertanggung jawab, seperti yang diketahui oleh sebagian besar dari kita adalah sangat luar biasa untuk menemukan kecocokan yang seperti itu.

---

<sup>11</sup>Wari Sugiana “*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta*” , 72  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Strategi+Meningkatkan+Kualitas+Pelayanan+Melalui+Digitalisasi+Produk+Perbankan+Di+Bank+Bni+Syariah+Kcp+Bulaksumur+Yogyakarta.&btnG=](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+Meningkatkan+Kualitas+Pelayanan+Melalui+Digitalisasi+Produk+Perbankan+Di+Bank+Bni+Syariah+Kcp+Bulaksumur+Yogyakarta.&btnG=)

Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek psikologik dengan kacamatanya sendiri yang diwarnai oleh nilai diri pribadinya. Objek psikologik ini dapat berupa kejadian, ide, atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi memberikan bentuk dan struktur terhadap apa yang di lihat. Pengetahuannya dan cakrawalanya memberikan arti terhadap objek psikologik tersebut.<sup>12</sup> Di sisi lain, persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia. Melalui persepsi, manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi seseorang berbeda dengan yang lain. Proses pembentukan persepsi melalui tahapan-tahapan adalah sebagai berikut.

a. Penerimaan rangsangan

Pada proses ini seseorang menerima rangsangan dari luar obyek, situasi maupun peristiwa yang diterima oleh inderanya, baik itu penglihatan, pendengaran, perasaan, maupun penciuman

b. Proses menyeleksi rangsangan

Rangsangan yang diterima oleh seseorang terkadang begitu banyak dan bervariasi. Pada proses ini rangasangan yang diterima diseleksi berdasarkan seberapa menariknya rangsanagn tersebut untuk diberikan perhatian yang lebih.

c. Proses pengorganisasian

---

<sup>12</sup>Mar'at "*Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*". (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2016), 22

Rangsangan yang telah diseleksi kemudia diorganisasikan dalam bentuk yang mudah dipahami utnuk kemudian dilakukan proses selanjutnya.

d. Proses penafsiran

Pada proses ini dilakukan penafsiran terhadap rangsangan yang telah diseleksi untuk mendapatkan arti dan informasi.

e. Proses pengecekan

Setelah diperoleh arti atau makna dari informasi yang ditafsirkan kemudian dilakukan pengecekan yang intinya adalah melakukan review terhadap kebenaran informasi tersebut.

f. Proses reaksi

Proses ini telah mengarah pada bagaimana seseorang kemudian bereaksi terhadap informasi yang diperolehnya.<sup>13</sup>

Dengan teori dan tahapan persepsi tersebut dapat disimpulkan bahwa pembentukan persepsi sangat dipengaruhi oleh pengamatan dan penginderaan terhada proses berfikir yang dapat mewujudkan suatu kenyataan yang diinginkan oleh seseorang terhadap suatu obyek yang diamati. Seperti firman Allah dalam al-Qur'an surat As-Sajdah {32} : 9 mengenai panca indera.

( ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوْحِهِ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ )  
( ٩ )

Terjemahannya:

Kemudian Dia menyempurnakannya dan meniupkan roh (ciptaan)-Nya ke dalam (tubuhnya) dan Dia menjadikan pendengaran, penglihatan dan hati bagimu, (tetapi) sedikit sekali kamu bersyukur (Qs. As-Sajdah ayat 9).<sup>14</sup>

<sup>13</sup>Muhammad Hamka, "Hubungan antara Persepsi Terhadap Pengawasan Kerja dengan Motivasi Berprestasi", (Surakarta: Universitas Muhammadiyah Fakultas Psikologi, 2016), 81

Ayat tersebut merupakan ayat yang berhubungan dengan proses penciptaan manusia dimana Allah telah menyempurnakan dengan meniupkan roh kedalam tubuhnya, menciptakan telinga agar dapat mendengar, menciptakan mata agar dapat melihat dan menciptakan hati agar dapat merasakan kasih sayang. Allah ciptakan semua itu selagi masih dalam kandungan ibunya. Nilai yang terkandung dalam ayat ini, mengharuskan untuk melakukan persepsi. persepsi yang dimaksud adalah pengamatan secara sadar (penghayatan) tentang segala sesuatu dalam jiwanya (dirinya) sendiri yang menjadi dasar perbandingan serta landasan untuk menerima ide baru.

Adapun macam-macam persepsi sebagai berikut, (1) persepsi eksternal, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang datang dari luar diri individu. (2) persepsi personal, yaitu persepsi yang terjadi karena adanya rangsang yang berasal dari dalam diri individu. Dalam hal ini yang menjadi objek adalah dirinya sendiri.<sup>15</sup> Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan persepsi seseorang, yaitu. (1) pendidikan atau pengetahuan, (2) kepercayaan, (3) agama atau religi.<sup>16</sup>

## **2. Pengertian nasabah**

Nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Adapaun pada penelitian ini nasabah yang dimaksud adalah mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Palopo, baik yang telah menggunakan layanan digital banking maupun yang belum menggunakan layanan tersebut. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh

---

<sup>14</sup>Al-Qur'an kemenag (Jakarta: Kemenag RI,2018), v. Q.S. Sajdah [32]: 9

<sup>15</sup>Sunaryo, "*Psikologi Untuk Keperawatan*", 2016, Jakarta Cet 1, 97.

<sup>16</sup>Vertizal Riva'i, "*Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*", Cet 1, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 359.

terhadap kelanjutan suatu Bank. Bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.<sup>17</sup> Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008, tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah dan atau unit usaha syariah.<sup>18</sup> Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan. Nasabah investor adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk investasi berdasarkan akad antara Bank Syariah dan atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.

Nasabah penerima fasilitas adalah nasabah yang memperoleh fasilitas dana atau yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan prinsip syariah. Akan tetapi menurut pelunis nasabah adalah orang yang berinteraksi dengan bank dan mereka adalah pengguna produk yang secara kontinu dan berulang-ulang datang ke bank untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa (dalam hal ini adalah Bank) adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sebagai hasil penilaian pelanggan atau nasabah terhadap yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan

---

<sup>17</sup>Oktivianto Oski, *“Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan”*, 2019, 20

<sup>18</sup>Oktivianto Oski, *“Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga Diukur Dari Dimensi Kualitas Pelayanan”*, 2019, 21

mengonsumsi produk atau jasa tersebut, apabila keinginan yang diterimahnya lebih besar daripada harapannya, maka pelanggan puas, sebaliknya kinerja yang diberikan dari pemakaian produk atau jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka pelanggan tidak puas.

Pada perbankan lebih dikenal dengan prinsip kehati-hatian, dimaksudnya adalah untuk menjaga kepercayaan masyarakat dalam penyimpan dana dan terciptanya perbankan yang sehat. Salah satu cara melaksanakan prinsip kehati-hatian yaitu dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah, yang dikenal juga dengan istilah "*know your customer principle*". Penerapan prinsip mengenal nasabah dianggap penting sebagai salah satu cara untuk melindungi kesehatan bank.

Di Indonesia, prinsip mengenal nasabah pertama kali diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*know your customer principles*) sebagaimana terakhir diubah dengan PBI No. 5/21/PBI/2003. Yang dimaksud dengan prinsip mengenal nasabah dalam PBI tersebut adalah prinsip yang diterapkan bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan. Adapun yang dimaksud dengan transaksi yang mencurigakan adalah sebagai berikut.

- a. Transaksi keuangan yang menyimpang dari profil, karakteristik, atau kebiasaan pola transaksi dari nasabah yang bersangkutan.
- b. Transaksi keuangan oleh nasabah yang patut diduga dilakukan dengan tujuan untuk menghindari pelaporan transaksi yang bersangkutan yang wajib dilakukan oleh bank sesuai dengan ketentuan dalam Undang-undang Nomor 15 Tahun 2002 tentang

Tindak Pidana Pencucian Uang sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2003.

- c. Transaksi keuangan yang dilakukan atau batal dilakukan dengan menggunakan harta kekayaan yang diduga berasal dari hasil tindak pidana.<sup>19</sup>

Berdasarkan ketentuan di atas dapat dipahami bahwa melalui penerapan prinsip mengenal nasabah diharapkan bank secara dini dapat mengidentifikasi transaksi yang mencurigakan, untuk meminimalisir berbagai risiko, seperti risiko operasional (*operasional risk*), risiko hukum (*legal risk*), risiko terkonsentrasinya transaksi (*concentration risk*), dan risiko reputasi (*reputational risk*).

Sejalan dengan uraian terkait prinsip mengenal nasabah, Hadits nabi dalam etika transaksi dalam membayar atau membeli dengan lebih baik diberikan tambahan atas dasar sukarela dan prakarsanya harus datang dari yang punya utang pada saat jatuh tempo.

“Sesungguhnya sebaik-baik dari kalian adalah yang paling baik dalam membayar utang” (HR. AlBukhari dan Abu Daud).<sup>20</sup>

Memperhatikan penjelasan umum atas PBI No 3/10/PBI/2001, penerapan prinsip mengenal nasabah merupakan rekomendasi dari suatu komite yang ada dalam organisasi *bank for international settlements*. Komite dimaksud adalah *basel committee on banking supervision* yang menghasilkan *core principles for effective Banking*. Ini berarti, bahwa penerapan prinsip mengenal nasabah sebagai realisasi dari prinsip kehati-hatian juga berhubungan dengan praktik perbankan internasional. Prinsip

---

<sup>19</sup>Muhamad Djumhana “Pasal 1 butir 2 dan 5 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2003 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang” Jurnal Wawasan Hukum, Vol. 24 No. 01 Februari 2017

<sup>20</sup>Muhammad Ardy Zaini “Konsepsi Al-Quran dan Al-Hadits Iqtishoduna” Vol. 4 No. 1 April 2015

mengenal nasabah secara nasional, regional dan internasional merupakan hal yang penting dalam praktik perbankan. Tidak saja dalam hubungannya dengan kesehatan suatu bank, akan tetapi juga bermanfaat dalam hubungannya dengan tindak pidana dibidang perbankan seperti *money laundering*.

### 3. Pelayanan Digital Banking

#### a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia jasa kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan cara membandingkan antara apa yang diharapkan oleh pengguna layanan dan apa yang diterima oleh pengguna layanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) di bangun atas adanya perbandingan antara dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*).

Dengan kata lain, kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. kualitas pelayanan Bank adalah tingkat keunggulan yang diharapkan nasabah dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah, dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan bank yaitu harapan nasabah (*expectation*) dan kinerja Bank yang dirasakan nasabah (*performance*).<sup>21</sup> Pelayanan menjadi salah satu faktor yang membangun secara langsung dengan para nasabah, baik pelayanan dalam bentuk kehandalan,

---

<sup>21</sup>Astuti Tri, "Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah", UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, (Skripsi), 2016, 14

ketanggapan, keyakinan, kepedulian ataupun pelayanan yang berwujud yang mencangkup hal sarana dan pra sarana yang dimiliki. Suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan juga disebut pelayanan.

Pelayanan berhubungan erat dengan kualitas yang sistematis dan komprehensif, yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Kepedulian terhadap nasabah dalam manajemen digital juga telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang baik, disebut sebagai pelayanan prima (*service excellence*) Pelayanan prima adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan digital dalam pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Agar nasabah selalu loyal kepada bank dalam mengoprasionalakan digital banking, maka dibutuhkan konsep pelayanan prima yang tepat, cepat dan aman. Adapaun konsep pelayanan prima adalah sebagai berikut.

1) *Attitude* (sikap)

Sikap adalah suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang mungkin terjadi di dalam kegiatan-kegiatan sosial. pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik.

2) *Attention* (perhatian)

Perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan serta kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pngaruh situasi yang

dihadapinya. Dengan kata lain, perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap nasabah, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

### 3) *Action* (tindakan)

Tindakan (*action*) adalah perbuatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dan menghasilkan sesuatu. Dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila didalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.<sup>22</sup>

Dari beberapa uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa, dalam konsep pelayanan prima, nasabah adalah objek utama yang harus direspon secara positif. jika pelayanan berkaitan dengan digital perbankan, maka konsep pelayanan prima yang tepat adalah tindakan dalam merespon setiap hambatan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah ketika sedang bertransaksi menggunakan pelayanan digital banking. Pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah adalah kunci untuk membuat nasabah tetap loyal dalam bermitra dengan bank. Adapun Faktor pendukung yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang baik adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut, dan faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Kualitas pelayanan memainkan peranan penting dalam

---

<sup>22</sup>Barata "konsep pelayanan prima" 2014, 272  
 repository.uinsuska.ac.idhttps://www.google.com/search?bab+II+konsep+PElayanan+&oq=bab+II+konsep+PElayanan+

membantu perusahaan membangun hubungan dengan pelanggan. Pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan.

Adapun pandangan Islam dalam pelayanan prima adalah mengajarkan semua hal yang berkaitan dengan sendi-sendi kehidupan termasuk didalamnya bagaimana memberikan pelayanan kepada orang lain, Jauh sebelumnya, Islam telah mengajarkan kepada seluruh umat manusia untuk senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas.

#### **b. Pengertian digital banking**

Digital banking atau digitalisasi produk perbankan merupakan terobosan layanan baru yang mengandalkan teknologi digital sebagai media layanan perbankan bagi para nasabah. Hal ini dilakukan agar dalam mengakses layanan perbankan bisa menjadi lebih mudah dan efektif. Internet Banking atau digital banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu Internet dan Banking (bank). *Interconnected Network* (Internet) adalah sistem jaringan yang menghubungkan tiap-tiap komputer secara global diseluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite* (TCP/IP).<sup>23</sup> Selain hal tersebut, digital banking merupakan layanan kegiatan perbankan menggunakan sarana elektronik atau digital milik bank, dan nasabah bank dapat melakukan aktivitas perbankan secara mandiri.

Dalam transaksi digital banking penerapan manajemen resiko yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait dengan pengelolaan atau manajemen resiko

---

<sup>23</sup><http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G8CVJBtxkMMJ:serbasejarah.files.wordpress.com/2010/01/Transformasisosialdangerakanislamdiindonesia.pdf>, diakses pada tanggal 26 oktober 2020 pukul 12.59

penyelenggaraan kegiatan internet banking adalah peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen resiko bagi bank umum dan surat edaran bank indonesia No. 6/18/dpnp tanggal 20 April 2004 Bank Indonesia perihal penerapan manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui internet banking.<sup>24</sup> Khairy Mahdi menyatakan internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.<sup>25</sup> Bank Syariah Mandiri (BSM) mendefinisikan digital banking system sebagai praktik perbankan yang berhubungan dengan teknologi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Hal tersebut juga diungkapkan oleh informan Jenius BTPN bahwa digital banking system adalah segala elemen aktivitas perbankan yang dilaksanakan melalui teknologi informasi. Internet banking merupakan kemudahan yang diberikan oleh perusahaan dalam hal ini perbankan syariah dalam menjalankan proses transaksi antara nasabah dan pihak bank dengan menggunakan media digitalisasi sebagai jembatan penghubung. Kemudahan yang di tawarkan oleh media ini adalah proses waktu yang cepat, tepat, serta keamanan yang dapat menjamin transaksi nasabah. Menurut Bank Indonesia, Internet banking merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan

---

<sup>24</sup> Aulia Rahman, "*Pengertian E-Banking dan M-Banking, serta penerapan E-Banking*", <http://safrilblog.wordpress.com/2013/07/03/pengertian-e-banking-dan-m-banking-serta-prinsip-penerapan-e-banking/>, diakses pada 27 januari 2021

<sup>25</sup> Khairy Mahdi, *Pengertian Internet Banking*, dalam [http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking\\_27.html?m=1](http://elektronikbanking.blogspot.com/2012/08/pengertian-internet-banking_27.html?m=1), diakses pada 26 oktober 2020 pukul 12.59

melalui jaringan internet. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi tiga adalah sebagai berikut.

- 1) *Informational internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution of transaction*).
- 2) *Communicative internet banking* yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi.
- 3) *Transactional internet banking* yaitu pelayanan jasa bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi.<sup>26</sup>

Menurut penulis perkembangan digital banking meski begitu pesatnya ternyata masih banyak dari kita masyarakat menengah ke bawah yang belum terlalu tahu fungsi dari setiap layanan digital banking tersebut. Sesuai dengan fungsi perbankan yaitu sebagai mediasi (*intermediary*) maka lembaga keuangan perbankan syariah melalui program inkusif melakukan perluasan jasa keuangan ke kalangan masyarakat dengan biaya yang lebih sedikit, program keuangan inklusif akan dilakukan sekaligus dari dua sisi yaitu sisi penawaran dan sisi permintaan. Selanjutnya dilakukan upaya untuk memperluas akses layanan dengan cara non-konvensional melalui pemanfaatan teknologi informasi, telekomunikasi dan kerja sama dengan keagenan atau dikenal dengan sebutan *branchless banking*, sehingga layanan perbankan dapat menjangkau segala lapisan masyarakat tanpa perlu menghadirkan fisik dari kantor bank.

---

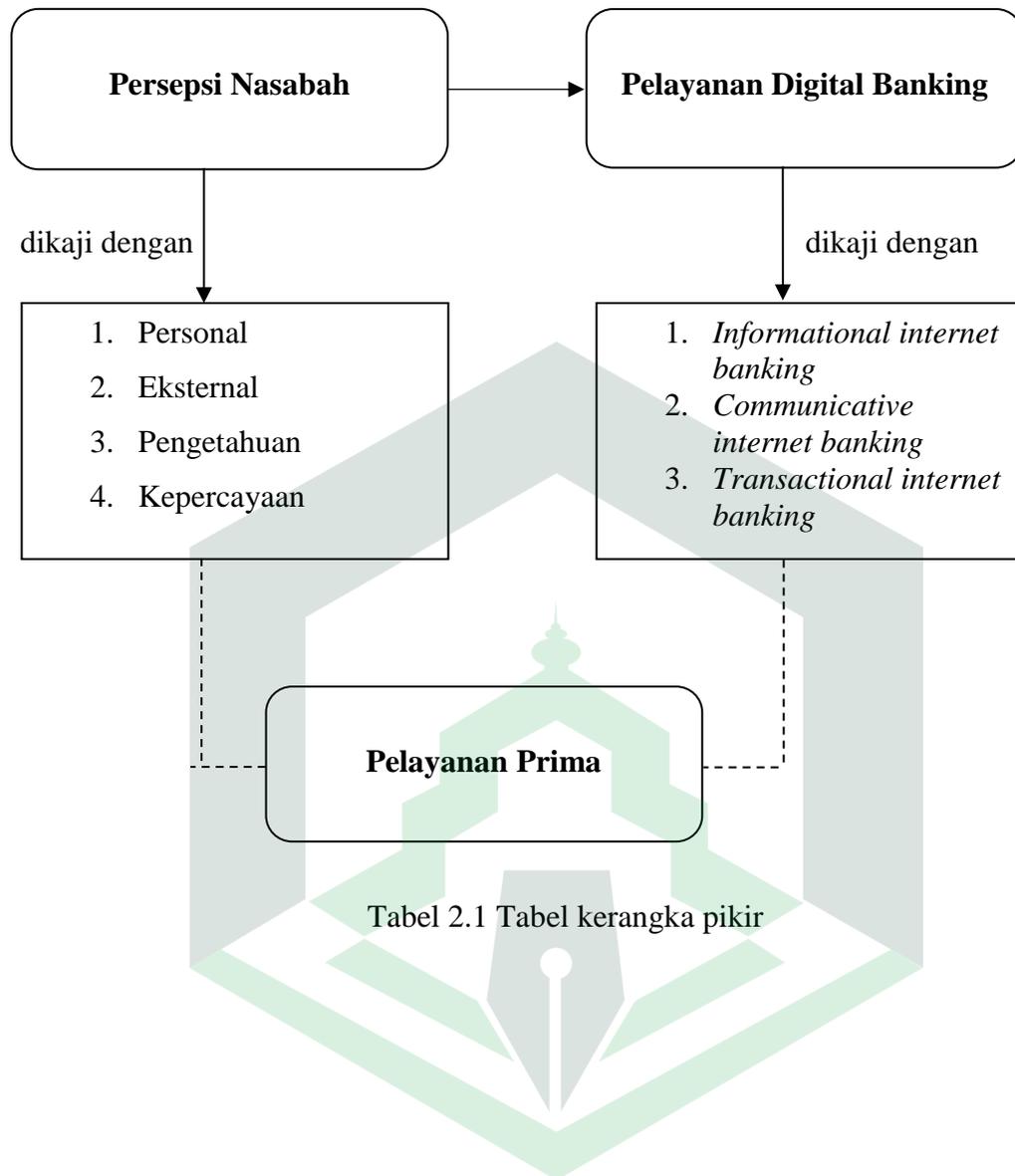
<sup>26</sup>Siti Bunga Fatimah “*Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi*” dalam artikel Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 7 No. 4 April 2020 <http://114.7.64.20/index.php/iqtishadia/article/view/3162/1887>

### C. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian pada rumusan masalah dan uraian pada kajian pustaka, maka skema kerangka pikir dalam penelitian tersebut adalah kajian mengenai persepsi nasabah dengan persepsi personal, eksternal, pengetahuan dan kepercayaan dengan pelayanan digital banking yaitu *informational internet banking*, *communicative internet banking*, dan *transactional internet banking* dengan hasil akhir berupa pelayanan prima.

Setiap nasabah memiliki konsep yang berbeda mengenai suatu persepsi yang ada disekelilingnya, oleh sebab itu penulis mengutip persepsi menurut Sunaryo, dalam psikologi untuk keperawatan, dengan beberapa kajian yaitu persepsi personal, persepsi eksternal, persepsi pengetahuan dan persepsi kepercayaan. Melalui persepsi, manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Persepsi tersebut kemudian dikaji oleh penulis yang dituangkan terhadap pelayanan digital banking berupa *Informational internet banking*, *Communicative internet banking*, dan *Transactional internet banking*. Penulis berpendapat dari hasil akhir kajian tersebut dapat memberikan kesimpulan mengenai persepsi nasabah dalam pelayanan digital banking. Adapun alur kerangka pikir pada penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

IAIN PALOPO



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Menurut Sugiyono, metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut, ada empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.<sup>27</sup> Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif dengan metode survey untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis kajian hasil penelitian tersebut. Pendekatan deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas sedangkan metode survey adalah penelitian yang mengambil data dari informan dengan menggunakan teknik wawancara sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Adapun informan pada penelitian ini adalah mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Palopo.

### **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini akan difokuskan pada “persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital

---

<sup>27</sup>Sugiyono, “*Metode Penelitian Manajemen*”, (Bandung : Alfabeta, 2017), 35

banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo” yang objek utamanya merupakan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo

### C. Definisi Istilah

Dalam penelitian tersebut, untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman terhadap judul penelitian, maka peneliti memberikan definisi yang dimaksudkan untuk memperjelas beberapa istilah sebagai berikut.

#### 1. Persepsi nasabah

Persepsi berasal dari bahasa latin, *perceptio* yang berarti menerima atau mengambil. Persepsi adalah proses pemilihan, pengorganisasian dan penginterpretasian berbagai stimulus menjadi informasi yang bermakna.<sup>28</sup> Pada dasarnya, persepsi sebagai proses di mana sensasi yang diterima oleh seseorang dipilah dan dipilih, kemudian diatur dan akhirnya diinterpretasikan. Sensasi datang dan diterima oleh manusia melalui panca indera, yaitu mata, telinga, hidung, mulut dan kulit yang disebut sistem sensorik. Sedangkan Nasabah (*costumer*) adalah individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.

Berdasarkan penjelasan tersebut, ditarik kesimpulan bahwa persepsi nasabah adalah pendapat atau penilaian nasabah terhadap suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain dan apa yang ditawarkan itu sesuai dengan harapan konsumen dimana persepsi ini bisa positif atau negatif.

---

<sup>28</sup>Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung: Pustaka Setia, 2016), h. 110

## 2. Pelayanan

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan tersebut keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang).<sup>29</sup> Hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain.

Adapun pelayanan yang dimaksud dalam penelitian tersebut adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi yang menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan dalam hal tersebut berupa pelayanan gital banking oleh perbankan syariah.

## 3. Digital banking

Digital banking adalah kegiatan perbankan dalam penggunaan sarana elektronik atau digital milik bank, melalui media digital milik calon nasabah bank, yang dilakukan secara mandiri. Hal tersebut memungkinkan calon nasabah atau nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening, termasuk memperoleh informasi lain dan transaksi di luar produk perbankan, antara lain nasihat keuangan

---

<sup>29</sup>Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2015), 415

(*financial advisory*), investasi, transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (*e-commerce*), dan kebutuhan lainnya dari nasabah bank.<sup>30</sup> Digital banking pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu digital dan banking (bank) merupakan sistem jaringan yang menghubungkan tiap-tiap komputer secara global di seluruh penjuru dunia. Koneksi yang menghubungkan masing-masing komputer tersebut memiliki standar yang digunakan yang disebut *Internet Protocol Suite*.

Digital banking melacak inovasi dalam perbankan dan bagaimana internet seluler mengubah dinamika hubungan konsumen dan perusahaan dengan bank mereka. Keadaan yang tidak bisa dihindari hari ini adalah *Data of Things* atau segala sesuatu harus berbasis data sampai kepada *big data*, contohnya adalah data pendidikan, mulai pendidikan dasar sampai perguruan tinggi, data pribadi sampai data *birth* semua dapat diakses dengan mudah.

Digital banking dalam penelitian tersebut merupakan layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan. Digital banking yang dimaksud adalah pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan ini menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Selain itu bentuk transaksi yang dilakukan bersifat maya atau tanpa memerlukan proses tatap muka antara nasabah dan petugas bank yang bersangkutan.

---

<sup>30</sup> Achmad, "*Pengertian Internet dan Sejarah Internet*", dalam <http://www.likethisya.com/pengertian-internet.html>, di akses pada tanggal 25 april 2021

#### **D. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode survey yang mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ingin mengeksplor fenomena-fenomena yang tidak dapat dikuantifikasikan yang bersifat deskriptif seperti proses suatu langkah kerja, formula suatu resep, pengertian-pengertian tentang suatu konsep yang beragam, karakteristik suatu barang dan jasa, gambargambar, gaya-gaya, tata cara suatu budaya, model fisik suatu artifak dan lain sebagainya.

#### **E. Data dan Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian ini penyusun menggunakan data primer dan sekunder untuk mendukung penelitian yang dilakukan, guna mengumpulkan data-data yang dibutuhkan agar penelitian ini menjadi relevan dengan pokok penelitian. Sedangkan sumber data pada penelitian ini lebih bersifat *understanding* (memahami) terhadap fonemena atau gejala sosial.

Disebabkan peneliti menggunakan teknik data yang meliputi observasi dan juga wawancara, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak atau proses tertentu. Adapun yang dimaksud dengan sumber data berupa benda, gerak dan proses tertentu pada penelitian ini yaitu mengamati persepsi nasabah bank syariah terhadap pelayanan digital banking. Adapun data yang penulis gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diperoleh dari sumber-sumber yang diteliti. Adapun sumber data primer penelitian ini mahasiswa program studi perbankan

syariah IAIN Palopo baik nasabah bank syariah yang menggunakan pelayanan digital banking maupun tidak menggunakan pelayanan tersebut. Data tersebut didapatkan dari proses wawancara dengan beberapa poin pertanyaan yang telah dirangkum dengan menganalisis pokok permasalahan pada rumusan masalah. Data primer penelitian ini disebut informan. Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (sample size). Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian. Untuk menentukan jumlah informan syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, sehingga patokan peneliti dalam menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan (representasi) namun bila kedalaman informasi telah cukup. Dengan demikian pada penelitian kualitatif ada tiga kondisi dalam penentuan jumlah informan.

- a. Peneliti dapat menambah jumlah informan, jika informasi dirasakan masih kurang. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 3 informan utama. Namun dalam wawancara masih terdapat variabel/indikator yang belum cukup informasi. Maka dalam hal ini peneliti dapat menambah informan hingga informasi yang diperoleh telah cukup.
- b. Peneliti dapat mengurangi jumlah informan jika informasi yang dirasakan sudah mencukupi. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 5 informan. Ternyata dengan 2 informan sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan. Maka

peneliti dapat menghentikan proses pengumpulan data dengan cukup hanya 2 informan saja.

- c. Peneliti dapat mengganti informan (hal yang sulit dilakukan dalam penelitian kuantitatif) jika informan tersebut tidak kooperatif dalam wawancara. Misalnya informan tidak jujur dalam menjawab dan ada kesan sengaja memberikan informasi palsu, maka peneliti dapat menghentikan pengumpulan data dari informan tersebut.<sup>31</sup>

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung dari subjek peneliti yang berwujud data dokumentasi atau laporan yang telah tersedia. Artinya, peneliti mendapatkan data dari pihak kedua dan data sekunder ini dapat diperoleh melalui buku-buku, Alquran, jurnal, skripsi, dan tesis yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

Sedangkan sumber data penelitian yang penulis gunakan meliputi:

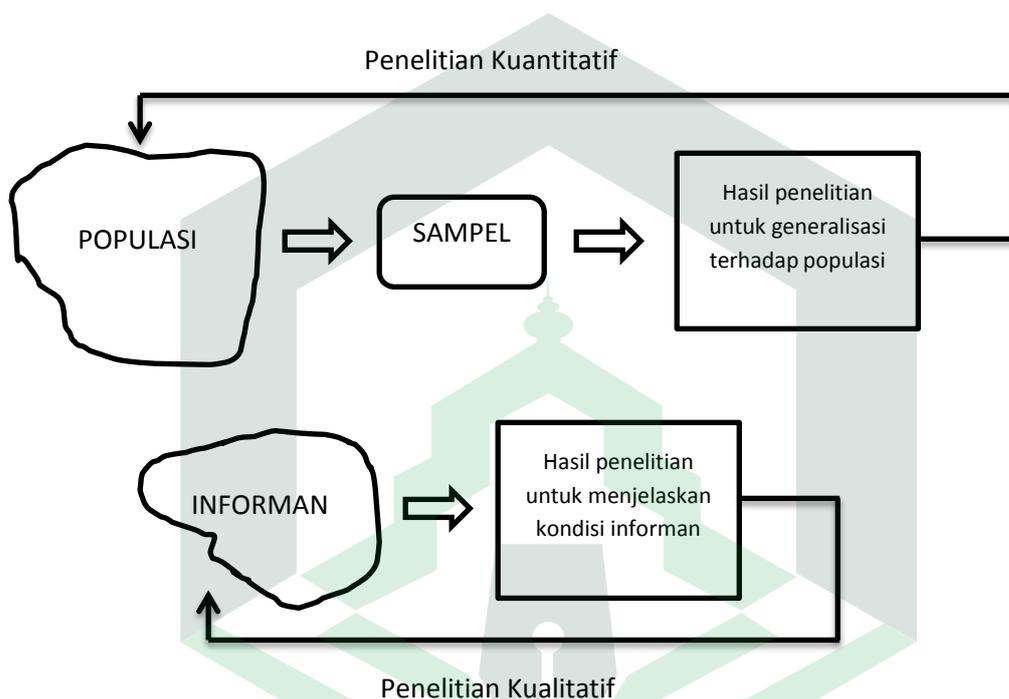
### 1. Narasumber

Pada penelitian kuantitatif sumber data disebut responden, yaitu orang yang memberikan respon atau tanggapan terhadap data yang diminta oleh peneliti. Sedangkan pada penelitian kualitatif posisi narasumber sangat penting, bukan sekedar memberi respon, melainkan juga sebagai pemilik informasi. Oleh karena itu, narasumber disebut informan (orang yang memberikan informasi, sumber informasi, sumber data) atau disebut juga subyek yang diteliti.<sup>32</sup> Pada dasarnya dalam penelitian kualitatif tidak mengenal istilah pengambilan sampel dan populasi karena penelitian

<sup>31</sup>Ade Heryana "Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif" pada <https://www.researchgate.net/profile/Ade-H> di akses pada tanggal 14 november 2021

<sup>32</sup>Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta, 2005, 109

ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi terhadap populasi. Hasil dari penelitian kualitatif adalah mendapatkan informasi yang mendalam dari masalah penelitian yang dipilih. Pada penelitian kualitatif lebih dikenal istilah “informan”, bukan populasi dan sampel. Secara grafis perbedaan tersebut dijelaskan pada gambar berikut.



Gambar 3.1 Perbedaan Tujuan Penelitian Kuantitatif dengan Penelitian Kualitatif

Pada gambar tersebut terlihat perbedaan yang jelas antara penelitian kuantitatif dengan kualitatif terkait tujuan pengambilan sampel atau informan. Sampel pada penelitian kuantitatif diambil untuk melakukan generalisasi terhadap populasi. Sedangkan informan pada penelitian kualitatif dipilih untuk menjelaskan kondisi atau fakta atau fenomena yang terjadi informan itu sendiri. Oleh sebab itu, maka pada penelitian ini, bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah bank syariah pada program studi perbankan syariah IAIN Palopo dan bukan untuk mengetahui tingkat persepsi nasabah tersebut. Itulah sebabnya pemilihan sampel pada penelitian kuantitatif harus

memenuhi syarat keterwakilan (*representative*), sedangkan pemilihan informan pada penelitian kualitatif harus memenuhi syarat kesesuaian (*appropriateness*).

## 2. Peristiwa atau aktivitas

Data atau informasi juga dapat diperoleh melalui pengamatan terhadap peristiwa atau aktivitas yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Dari peristiwa atau kejadian ini, peneliti bisa mengetahui proses bagaimana sesuatu terjadi secara lebih pasti karena menyaksikan sendiri secara langsung. Dengan mengamati sebuah peristiwa atau aktivitas, peneliti dapat melakukan *cross check* terhadap informasi verbal yang diberikan oleh subyek yang diteliti.

## 3. Tempat atau lokasi

Pengertian unit analisis dalam penelitian kualitatif merupakan “lokasi” tempat penelitian dilakukan. Jika unit analisis penelitian adalah individu maka hasil studi difokuskan pada analisis terhadap perilaku, pendapat, opini, atau sikap individu tersebut. Unit analisis penelitian kualitatif dibagi menjadi enam fokus seperti dijelaskan pada tabel berikut.<sup>33</sup>

Tabel 3.1 Enam Jenis Unit Analisis Penelitian Kualitatif (Sumber Patton, 2002)

No	Unit Analisis	Contoh
1	Fokus pada orang ( <i>people focused</i> )	a. Individu b. Kelompok kecil atau informal (seperti: pertemanan, Gangs) c. Keluarga
2	Fokus pada struktur ( <i>structure focused</i> )	a. Proyek (misal: proyek pembuatan sistem informasi kesehatan) b. Program (misal:

<sup>33</sup>Patton. “Qualitative Research & Evaluation Methods” (Sage Publications, 2002), 145

		<p>program imunisasi)</p> <p>c. Organisasi</p> <p>d. Unit dalam organisasi (misal: instalasi farmasi di rumah sakit)</p>
3	<p>Berdasarkan perspektif atau sudut pandang</p> <p><i>(Perspective/worldview based)</i></p>	<p>a. Orang yang menceritakan kebudayaan</p> <p>b. Orang yang menceritakan pengalaman atau perspektif misalnya mengalami kecelakaan kerja, keluar dari pekerjaan, kelulusan, kepemimpinan, menjadi orang tua, kecanduan games online, orang yang bertahan dari penyakit mematikan</p>
4	<p>Fokus pada geografis (<i>Geography focused</i>)</p>	<p>a. Tetangga</p> <p>b. Pedesaan atau perkotaan</p> <p>c. Provinsi</p> <p>d. Negara</p> <p>e. Pasar (misal: pasar asuransi kesehatan)</p>
5	<p>Fokus pada aktivitas (<i>Activity focused</i>)</p>	<p>a. Insiden kritis (misal: kejadian near miss, bencana)</p> <p>b. Selebrasi</p> <p>c. Jaminan kualitas (misal: penurunan kualitas pelayanan)</p> <p>d. Periode waktu (misal: masa tumbuh kembang anak)</p> <p>e. Krisis (misal: kondisi defisit JKN)</p> <p>f. Kejadian-kejadian (misal: wabah penyakit)</p>
6	<p>Berdasarkan waktu (<i>Time based</i>)</p>	<p>a. Bagian dari hari/minggu/bulan</p> <p>b. Bulan ramadhan Saat bulan purnama</p> <p>c. Liburan</p> <p>d. Musim hujan</p>

		e. Musim kemarau f. Jadwal sekolah g. Pemlihan umum
--	--	---

Tempat atau lokasi yang berkaitan dengan sasaran atau permasalahan penelitian juga merupakan salah satu jenis sumber data. Informasi tentang kondisi dari lokasi peristiwa atau aktivitas yang dilakukan bisa digali lewat sumber lokasi, baik yang merupakan tempat maupun lingkungan. Adapun tempat atau unit pada penelitian ini adalah kampus IAIN Palopo berfokus pada mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Palopo, sehingga dapat ditentukan unit penelitiannya adalah perspektif atau sudut pandang (*Perspective, worldview based*) yang meneliti terkait pengalaman atau persepsi informan tersebut.

#### 4. Dokumen atau arsip

Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berkaitan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu yang merupakan rekaman atau dokumen tertulis seperti arsip data base surat-surat rekaman gambar benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

### F. Instrumen Penelitian

*Qualitative research has the natural setting as the direct source of data and the researcher is the key instrument.* Artinya, penelitian kualitatif mempunyai setting yang alami sebagai sumber langsung dari data dan peneliti itu adalah instrumen kunci. Maksudnya adalah peneliti sebagai alat pengumpul data utama. Dalam penelitian kualitatif yang diuji adalah datanya. Selain itu, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Instrumen dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini dibutuhkan manusia sebagai peneliti karena manusia dapat menyesuaikan sesuai dengan keadaan lingkungan. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Dan yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Selain itu, peneliti juga dibantu dengan panduan observasi dan panduan wawancara.

#### **G. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Observasi, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati kondisi atau lapangan mengenai dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lainnya.<sup>34</sup> Observasi dilakukan dengan melihat langsung ke lapangan terhadap kepuasan nasabah ketika menggunakan internet banking dan kepuasan nasabah ketika tidak menggunakan internet banking.

---

<sup>34</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 203

2. Wawancara, yaitu percakapan antara dua orang atau lebih, digunakan teknik pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi melalui pertanyaan-pertanyaan.<sup>35</sup> Dalam penelitian kualitatif, penelitian ini bakal menggunakan *criterion-based selection*, yang didasarkan terhadap asumsi bahwa subjek tersebut sebagai aktor dalam tema penelitian yg diajukan. Dalam penentuan informan, penelitian dapat memanfaatkan model *snow ball sampling*. Metode ini dipakai untuk menambah area subjek penelitian. Adapun dalam menentukan informan terdapat subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu Informan kunci, Informan utama dan Informan Pendukung.

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Dalam pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.

Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan “aktor utama” dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Misalnya pada penelitian tentang perilaku ibu dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu sebagai informan utama adalah ibu yang memiliki Balita,

---

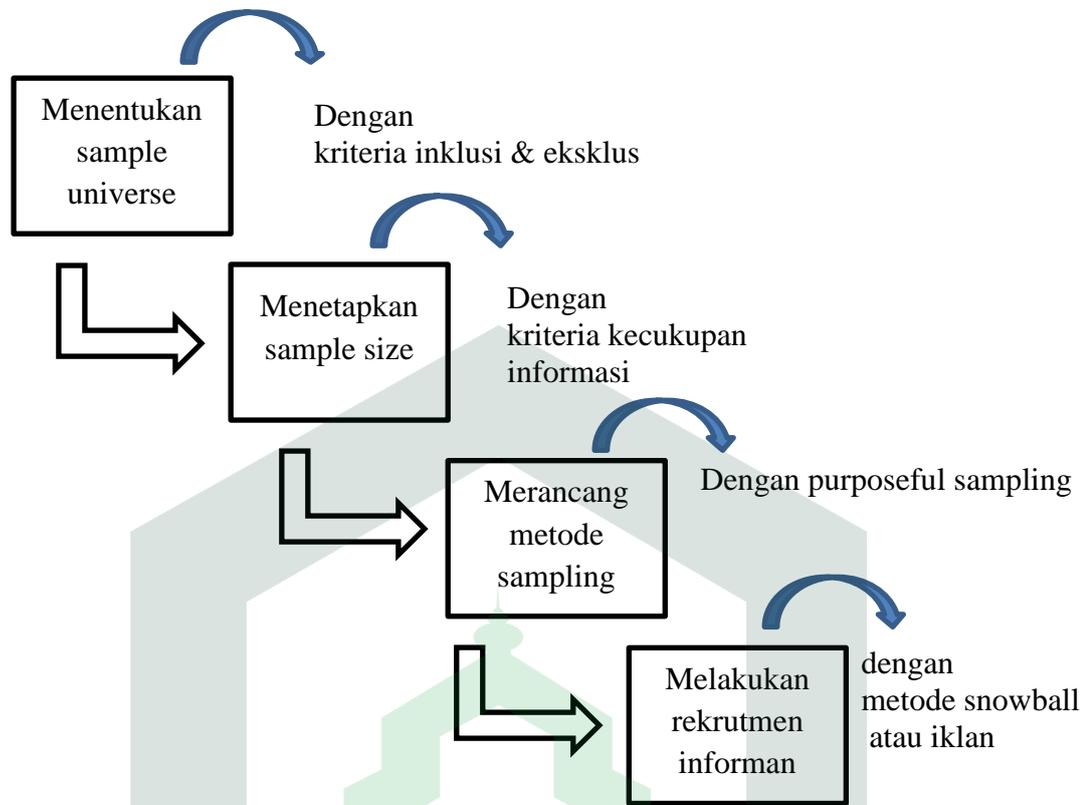
<sup>35</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016), 224

sedangkan sebagai informan kunci adalah kader posyandu. Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif.

Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Misalnya pada penelitian tentang implementasi budaya keselamatan pada pekerja bagian produksi di sebuah perusahaan manufaktur, sebagai informan bisa dipilih dari bagian yang tidak terlibat langsung dalam proses produksi atau bagian yang menikmati output dari bagian produksi misalnya bagian gudang. Sementara sebagai informan utama adalah karyawan bagian produksi dan sebagai informan kunci adalah manajer produksi atau manajer HSE (K3)

Dalam penelitian kualitatif tidak harus terdiri dari tiga jenis informan di atas, hal ini tergantung pada konteks permasalahan penelitian. Penggunaan ketiga jenis informan di atas adalah untuk tujuan validitas data menggunakan metode triangulasi. Peneliti sebaiknya mengumpulkan informasi dari informan tersebut secara berurutan mulai dari informan kunci, informan utama, dan informan pendukung.

**IAIN PALOPO**



Gambar 3.2 Tahap Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif Sumber

3. Faktor lain yang harus didapati bahwa, dalam penelitian tersebut kuantitas subjek bukanlah perihal penting, oleh sebab itu, pemilihan informan lebih didasari terhadap mutu info yg terkait bersama tema penelitian yang diajukan. Wawancara juga sebagai alat untuk mengukur informasi dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber yang disampaikan secara langsung dan dijawab secara langsung pula. Hasil wawancara kemudian diolah dan dikolaborasikan dengan hasil yang dikumpulkan.
4. Dokumentasi yaitu pengumpulan data dengan cara mengolah data-data dari catatan. Dokumentasi tersebut mencari data yang berkaitan dengan permasalahan yang berupa agenda, buku dan foto. Dokumentasi juga merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumen tersebut dapat berbentuk tulisan, gambar, dan lain-lain.

Metode tersebut digunakan peneliti dengan cara melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek, dengan maksud untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.<sup>36</sup>

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini didasarkan pada kriterium tertentu. Menurut Lexy J. Moleong (2009: 324), untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Ada empat kriteria yang digunakan, yaitu kredibilitas (derajat kepercayaan), keteralihan (*tranferbility*), kebergantungan (*dependenbility*), kepastian (*conformability*).

## I. Teknik Analisis Data

Setelah penulis mengumpulkan data, baik diperoleh melalui penelitian pustaka maupun penelitian secara langsung. Dalam penelitian kualitatif ini dilakukan sejak sebelum dan setelah selesai di lapangan. Kemudian diolah dan di analisis dengan tujuan untuk meringkas atau menyederhanakan data agar lebih spesifik. Sehingga permasalahan yang ada dapat dipecahkan. Data tersebut menggunakan pendekatan analisis kualitatif studi kasus, serta diolah dengan kata-kata dan argument-argumen yang sesuai dengan apa adanya.

Adapun teknik-teknik dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

---

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 124

## 1. Mengumpulkan data

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dengan pendekatan kualitatif studi kasus, yaitu data yang berbentuk informasi baik itu lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Kemudian data dikelompokkan agar dapat dibedakan mana data yang di butuhkan dan mana data yang tidak di butuhkan. Setelah data dikelompokkan, selanjutnya penulis menjabarkan dalam bentuk teks agar lebih mudah di mengerti.

## 2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penelitian dengan melakukan pemilihan dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi dari data kasar yang diperoleh. Mereduksi data yang berarti membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok yang penting, mencari tema dan pola dan membuang data yang dianggap tidak penting. Adapun langkah-langkah dalam mereduksi data sebagai berikut:<sup>37</sup>

- a. Memilih data yang dianggap penting
- b. Membuat kategori data
- c. Mengelompokkan data dalam setiap kategori

Setelah data direduksi langkah selanjutnya adalah penyajian data (*display data*). Dalam proses penyajian data yang telah direduksi, kemudian data di arahkan agar terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah untuk dipahami.

### d. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Jika dalam penelitian kuantitatif, penyajian data dalam bentuk tabel, grafik, pictogram, dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan terorganisasi dan tersusun

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 92

dalam pola hubungan sehingga akan semakin mudah dipahami.<sup>38</sup> Sedangkan dalam penelitian kualitatif penyajian data dalam bentuk cerita, pada tahap penyajian data, peneliti berusaha menyusun data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena dengan memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

e. Penarikan kesimpulan

Langkah berikutnya dalam proses analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Proses untuk mendapatkan bukti-bukti inilah yang disebut sebagai verifikasi data.

Jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang kuat dalam arti konsisten dengan kondisi yang ditemukan saat peneliti kembali ke lapangan maka kesimpulan yang diperoleh merupakan kesimpulan yang kredibel. Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya remang-remang atau gelap menjadi jelas setelah diteliti. Temuan tersebut dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, dapat juga berupa teori.

---

<sup>38</sup> Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 95

## **BAB IV**

### **DESKRIPSI DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Deskripsi Data**

##### **1. Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo**

Sejarah berdirinya program studi Perbankan Syariah IAIN Palopo tidak terlepas dari sejarah berdirinya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo terbentuk pada tahun 2015. Sebelumnya, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini adalah suatu program studi pada Fakultas Syariah STAIN Palopo, yakni program studi ekonomi syariah dan perbankan syariah. Melalui Surat Keputusan Nomor 11 Tahun 2015 tentang alih status STAIN ke IAIN, maka Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Palopo berubah atau beralih menjadi Institute Agama Islam Negeri Palopo, tepat pada tanggal 14 Oktober 2014 dan diresmikan pada 23 Mei 2015 oleh Menteri Agama Republik Indonesia. Adapun visi, misi, tujuan Prodi perbankan syariah sebagai berikut.

Visi:

Unggul dan profesional dalam menghasilkan sumber daya insani, bidang keuangan dan Perbankan Syariah berciri kearifan lokal dikawasan timur Indonesian tahun 2025.

Misi:

- a. Menyelenggarakan proses pembelajaran yang berkualitas, dengan memadukan ilmu pengetahuan dari kalangan akademisi dan praktisi dalam bidang keuangan dan perbankan syariah, guna meningkatkan kompetensi lulusan sesuai dengan kebutuhan pengguna (*user*) yang menekankan pada nilai-nilai keislaman dan menjunjung nilai-nilai kearifan lokal.

- b. Meningkatkan Kualitas lulusan yang memiliki pengetahuan teoritis dan praktis dalam bidang keuangan dan perbankan syariah yang berbasis keahlian dan teknologi serta penguasaan terhadap bahasa internasional dalam meningkatkan daya saing.
- c. Mengembangkan kemampuan akademik yang berorientasi pada penguatan metodologi, kajian serta penelitian ilmiah yang berorientasi pada pengembangan lembaga keuangan dan industri perbankan syariah.
- d. Meningkatkan hubungan kerjasama yang saling berkontribusi positif dengan pihak pemerintah dan non-pemerintah, lembaga keuangan syariah dan konvensional baik berskala nasional maupun internasional.
- e. Melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan melibatkan partisipasi aktif civitas akademika dan stakeholder.

Tujuan:

- a. Menjadi salah satu Program Studi pilihan (favorit) dengan rasio jumlah diterima dengan jumlah pelamar sebesar 1.15
- b. Menghasilkan Lulusan yang mampu mengaplikasikan bidang keuangan dan Perbankan Syariah dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan serta mampu mengambil keputusan terhadap situasi yang dihadapi.
- c. Menghasilkan lulusan yang menguasai konsep teoretis dan praktik di bidang keuangan dan Perbankan syariah secara komprehensif.
- d. Menghasilkan lulusan yang berkarakter dan berwawasan serta berdaya saing, dalam menangani masalah teknis dan organisasi yang berkaitan dengan lembaga keuangan, baik bank atau non-bank.

- e. Menghasilkan lulusan yang kreatif dan inovatif dalam pelaksanaan tugas dalam bidang keuangan dan perbankan syariah.
- f. Menghasilkan Lulusan yang mampu mengamalkan ilmu Ekonomi syariah, keuangan dan Perbankan Syariah dalam masyarakat.
- g. Menghasilkan program studi perbankan syariah yang berkualitas dan menjalin hubungan kerjasama dengan dunia keuangan dan perbankan syariah.

## **2. Sejarah singkat Perbankan Syariah di Indonesia**

Bank di Indonesia didirikan pertama kali pada zaman penjajahan Belanda. Bank yang beroperasi saat itu antara lain, De Javasche NV, De Post Paar Bank, De algemene Volks Crediet Bank, Nederland Handels Maatschappij (NHM), De Escomto Bank NV, Bank Nasional Indonesia, Bank Abuan Saudagar, NV Bank Boemi, The Chartered bank of India, The Yokohama Species Bank, The Matsui Bank, The Bank of China, dan Batavia Bank.<sup>39</sup> Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat. Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara Muslim lainnya, perbankan syariah di Indonesia tentu terus berkembang. Bila pada tahun 1992-1998 hanya ada satu unit bank syariah di Indonesia, maka pada 1999 jumlahnya bertambah menjadi tiga unit. Pada tahun 2000, bank syariah maupun bank konvensional yang membuka unit usaha syariah telah meningkat menjadi 6 unit. Sedangkan jumlah BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) sudah mencapai 86 unit dan masih akan bertambah. Di tahun-tahun mendatang, jumlah bank syariah ini akan terus meningkat seiring dengan masuknya pemain-pemain baru, bertambahnya jumlah kantor cabang bank syariah yang sudah

---

<sup>39</sup>Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), 28-29

ada, maupun dengan dibukanya Islamic window atau unit usaha syariah di bank-bank konvensional.

Menurut data OJK hingga tahun 2019, ada sekitar 189 bank syariah yang terdiri dari 14 Bank Umum Syariah (BUS), 20 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Indonesia. Namun semakin banyaknya lembaga keuangan Syariah khususnya perbankan syariah belum diimbangi dari sisi demand produk jasa keuangan syariah dimana tingkat inklusi keuangan syariah di Indonesia baru mencapai angka 9 persen. Saat ini, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (selanjutnya disebut BSI) resmi beroperasi pada 1 Februari 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan (merger) tiga bank syariah dari Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), yaitu: PT Bank BRI Syariah (BRIS), PT Bank Syariah Mandiri (BSM), dan PT Bank BNI Syariah (BNIS). Terobosan kebijakan pemerintah untuk melakukan merger tiga bank syariah tersebut diharapkan dapat memberikan pilihan lembaga keuangan baru bagi masyarakat sekaligus mampu mendorong perekonomian nasional.

Salah satu visi yang diemban BSI adalah menjadi bank syariah berskala dunia, yaitu target untuk masuk dalam peringkat 10 besar bank syariah dunia dengan nilai kapitalisasi besar pada 2025. Pencapaian target tersebut menjadi tantangan yang besar karena Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat total aset perbankan syariah, mencakup bank umum syariah (BUS) dan unit usaha syariah (UUS) per november 2020 hanya 3,97% dari total aset bank umum. Selain itu, nilai pembiayaan Syariah BUS dan UUS baru 2,49% dari total pembiayaan bank umum. Tingkat inklusi keuangan syariah pada 2019 pun turun 200 bps dari semula 11,1% pada 2016 menjadi

tinggal 9,10%. Sebaliknya, tingkat inklusi keuangan perbankan konvensional justru meningkat dari 65,6% pada 2016 menjadi 75,28% pada 2019.<sup>40</sup> Merger tersebut diharapkan mampu meningkatkan pangsa pasar ekonomi syariah di Indonesia yang saat ini baru mencapai 9,68% dan kontribusi perbankan syariah baru sekitar 6,81%. Hal ini sangat ironis mengingat populasi muslim mencapai sekitar 229 juta jiwa dari total 270 juta penduduk Indonesia, sehingga sudah saatnya potensi ekonomi dan keuangan syariah perlu terus ditingkatkan agar tumbuh dan berkembang menjadi besar.

Bank Syariah Indonesia dengan berbagai inovasinya kini telah mendesain beberapa jasa digital yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan bertransaksi sehingga inklusi perbankan dapat meningkat secara signifikan. Adapun pelayanan digital banking tersebut diantaranya adalah sebagai berikut.

a. BSI Mobile

BSI Mobile adalah salah satu saluran distribusi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah dengan menggunakan teknologi 3G/4G dan WIFI melalui smartphone. Adapun fitur dari BSI mobile:

- 1) Info rekening (informasi saldo, mutase, dan informasi portofolio).
- 2) Transfer (pindah buku, online, SKN, QRIS).
- 3) Pembayaran (PLN, telepon/HP, akademik, institusi, tiket, asuransi, zakat/infaq, BPJS, MPN, PDAM, Internet/TVKabel, dan Ecommerce).
- 4) Pembelian (voucher HP, PLN Prabayar, E-money, Paket Data, Top Up EWallet, Aqiqah, Streaming Video & Musik, Kartu Debit OTP).

---

<sup>40</sup> Paparan PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. *Bisnis Indonesia* 2 Februari 2021. Vol. XIII, No.3/I/Puslit/Februari/2021. [https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info\\_singkat/Info%20Singkat-XIII-3-I-P3DI-Februari-2021-197.pdf](https://berkas.dpr.go.id/puslit/files/info_singkat/Info%20Singkat-XIII-3-I-P3DI-Februari-2021-197.pdf)

- 5) Buka rekening online.
- 6) E-mas
- 7) Tarik Tunai Tanpa Kartu
- 8) BSI Keyboard
- 9) Transaksi Terjadwal
- 10) Akses Menu Favorit
- 11) Update lokasi ATM dan Cabang.
- 12) Penyimpan data transaksi favorit.
- 13) Share aktivitas ke sosial media.
- 14) Jadwal shalat dan kalimat inspiratif.
- 15) Akses sosial media Bank Syariah Indonesia
- 16) Akses langsung Bank Syariah Indonesia call 14040
- 17) Informasi produk dan promo Bank Syariah Indonesia
- 18) Notifikasi detil transaksi ke email yang didaftarkan
- 19) Bukti transaksi otomatis tersimpan di kotak masuk
- 20) Penambahan biller pembayaran dan pembelian
- 21) Menu Rate Mata Uang Asing
- 22) Portfolio Nasabah
- 23) Permintaan ulang kode aktivasi
- 24) Digital Wakaf

b. Buku rekening online BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan Bank baru di Indonesia yang menggunakan prinsip Syariah untuk sistem pengelolaannya. Berdirinya BSI pada

tanggal 1 Februari 2021 merupakan hasil dari kerjasama antara Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah. Karena masih baru, BSI belum membuka Kantor Cabang di seluruh wilayah Indonesia, namun bagi calon nasabah yang ingin memiliki buku rekening BSI sekarang sudah tersedia cara pembukaan via Online. Dengan cara tersebut calon nasabah tidak perlu datang ke Bank BSI, cukup melakukannya lewat smartphone Android atau iPhone. Adapun syarat untuk dapat membuka tabungan buku rekening online BSI adalah sebagai berikut.

1) Warga negara Indonesia

Syarat pertama adalah WNI (Warga Negara Indonesia) berusia minimal 18 tahun.

2) Aplikasi BSI Mobile

Menginstal aplikasi BSI Mobile sebagai sarana pendaftaran rekening BSI Mobile.

3) Koneksi Internet

Khusus untuk buka rekening dengan cara Online kalian wajib mempunyai koneksi internet, kami sarankan untuk memakai Wifi atau jaringan 4G LTE.

4) NPWP (Opsional)

NPWP perlu dimasukkan (jika punya). Bagi yang belum memiliki NPWP masih tetap bisa membuka rekening BSI Online.

c. E-emas

E-emas atau Solusi emas merupakan layanan kepemilikan melalui BSI Mobile dengan pembelian emas mulai dari Rp50.000. calon nasabah dapat membeli, menjual, transfer, serta tarik fisik emas dan gadai emas secara online dengan mudah dan aman tanpa perlu datang ke Cabang. Adapun syarat pengajuan E-emas tersebut adalah

nasabah terlebih dahulu membuka rekening emas melalui BSI Mobile dan lakukan setoran awal pembukaan rekening emas. Selanjutnya.

#### d. BSI QRIS

Merupakan layanan transaksi dengan scan kode QR Code yang menggunakan QR Code Indonesia Standard (QRIS) Bank Indonesia. Dengan menggunakan BSI QRIS nasabah tidak lagi bertransaksi dengan uang tunai akan tetapi cukup dengan QR Code sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembelian dan penjualan.

### **B. Pembahasan**

Deskripsi dalam penelitian penulis menggambarkan data yang telah ditemukan memperoleh bentuk nyata dari informan, sehingga lebih mudah dimengerti peneliti atau orang lain yang tertarik dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penelitian tersebut berlangsung pada bulan Mei tahun 2021 sampai dengan batas waktu yang tidak ditentukan oleh penulis, kemudian dilaksanakan di Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo dengan jumlah informan sebanyak 17 Mahasiswa yang telah direduksi menjadi 4 informan. Adapun ke-17 informan tersebut terpilih secara acak menggunakan sebaran pertanyaan, sehingga peneliti menganggap bahwa informan tersebut telah memenuhi kriteria survey pada penelitian ini sehingga syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, patokan peneliti dalam menentukan jumlah informan bukan pada keterwakilan (representasi) namun bila kedalaman informasi telah cukup. Dengan demikian pada penelitian ini ada tiga kondisi dalam penentuan jumlah informan yaitu, Peneliti dapat menambah jumlah informan, jika informasi dirasakan masih kurang. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 3 informan utama. Namun dalam wawancara

masih terdapat variable indikator yang belum cukup informasi. Maka dalam hal ini peneliti dapat menambah informan hingga informasi yang diperoleh telah cukup, peneliti dapat mengurangi jumlah informan jika informasi yang dirasakan sudah mencukupi. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 5 informan. Ternyata dengan 2 informan sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan. Maka peneliti dapat menghentikan proses pengumpulan data dengan cukup hanya 2 informan saja. Dan Peneliti dapat mengganti informan (hal yang sulit dilakukan dalam penelitian kuantitatif) jika informan tersebut tidak kooperatif dalam wawancara. Misalnya informan tidak jujur dalam menjawab dan ada kesan sengaja memberikan informasi palsu, maka peneliti dapat menghentikan pengumpulan data dari informan tersebut. Dikarenakan informasi dari sumber wawancara telah dianggap cukup maka jumlah infirman yang ke-17 tersebut tidak ditamba maupun dikurangi lagi.

Adapun hasil penelitian dikaji oleh peneliti dengan menggunakan teknik deskriptif kualitatif menggunakan pendekatan survey, yang artinya peneliti akan menggambarkan, menguraikan, serta menginterpretasikan seluruh data yang terkumpul sehingga mampu memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh.

1. Deskripsi hasil penelitian berkaitan tentang bagaimana persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah IAIN Palopo terdapat 17 informan yang telah dilakukan wawancara yang kemudian direduksi menjadi 4 respon yang telah dianggap layak menjawab pertanyaan dari rumusan masalah.

Beragam persepsi atau asumsi ketika nasabah menggunakan layanan digital banking yang tentunya banyak kemudahan yang mereka dapatkan serta hambatan dalam pelayan tersebut. Oleh sebab itu, hasil wawancara yang didapatkan adalah sebagai berikut.

Data 1, persepsi yang dikemukakan oleh saudari Maudi musliani menyatakan bahwa, digital banking sangat membantu dalam berbagai transaksi keuangan yang dapat diakses hanya dengan melalui *handphone* dengan berbagai fitur pelayanan. Namun, dibalik kemudahan tersebut juga terdapat hambatan dalam bertransaksi yaitu jaringan yang kadang tidak stabil. Dengan pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan digital banking pada bank syariah? Fitur dan layanan yang dapat diakses setiap saat dengan android didukung dengan sarana teknologi atau jaringan, memudahkan nasabah dan meminimalisir pertemuan fisik. Transaksi cukup dirumah saja.
- b. Jika anda sedang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, lalu bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan digital banking tersebut? Sangat terbantu. Tdk perlu lagi jauh-jauh ke atm untuk transfer uang, cek saldo dsb
- c. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja keuntungan atau kemudahan pelayanan yang anda rasakan? Banyak. Bisa transfer lebih mudah pakai hp, beli ovo, gopey, top up shopee pay, pulsa, bayar listrik/air dll
- d. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja hambatan atau kesulitan pelayanan yang anda rasakan? Jaringan. Pernah sekali saat ingin transfer ke rekening orang lain tulisannya transaksi batal jadi transfer kedua

kalinya berhasil namun saat cek saldo, transaksi pertama dan kedua direkening saldoku terpotong. Alhasil besoknya saya melapor ke CS untuk pengajuan dana kembali, dijelasin kalau mau top up atau transfer jaringan harus lancar sehingga kejadian seperti ini tidak terulang. Sekarag udah lebih bagus, ada fitur menyala didigital banking kalau hijau bisa transaksi dan merah tidak bisa. Ini di bank BSM

- e. Pada saat apa saja anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah? Setiap saat, sdh jdi kebutuhan tiap hari digunakan
- f. Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda? Yakin

Data 2, persepsi yang dikemukakan oleh saudari Isvayalni mas'ud menyatakan bahwa, pelayanan digital banking adalah salah satu pelayanan oleh bank yang menggunakan jaringan internet yang memiliki berbagai item pilihan untuk bertransaksi. Dengan pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan digital banking pada bank syariah? Salah satu layanan perbankan dengan menggunakan teknologi salah satunya smartphone yg terhubung dengan internet hingga dapat memudahkan dalam bertransaksi tanpa harus datang ke bank.
- b. Jika anda sedang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, lalu bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan digital banking tersebut? Sangat bagus, karena sudah disiapkan beberapa item kebutuhan didalamnya seperti membeli pulsa, bayar tagihan listrik, bertransaksi, dll.

- c. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja keuntungan atau kemudahan pelayanan yang anda rasakan? Tidak harus keluar rumah, itupun jika saldonya memungkinkan untuk bisa bertransaksi
- d. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja hambatan atau kesulitan pelayanan yang anda rasakan? Tidak ada kuota atau jaringan bermasalah
- e. Pada saat apa saja anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah? Belanja online
- f. Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda? Sangat yakin

Data 3, persepsi yang dikemukakan oleh saudari Isra miranti menyatakan bahwa, pelayanan digital banking adalah layanan perbankan yang ditransaksikan secara online dengan beragam jenis pelayanan seperti mobile banking, Internet banking dan lain sebagainya dengan keuntungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi. Dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan digital banking pada bank syariah? pelayanan perbankan digital, yaitu layanan perbankan secara online, seperti mobile banking, Internet banking, dll.
- b. Jika anda sedang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, lalu bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan digital banking tersebut? bagus dan menurut ku aman

- c. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja keuntungan atau kemudahan pelayanan yang anda rasakan? lebih efektif dan efisien dalam bertransaksi
- d. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja hambatan atau kesulitan pelayanan yang anda rasakan? kendalanya terkait dengan jaringan internet
- e. Pada saat apa saja anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah? pada saat transaksi (transfer dan isi saldo), selain itu untuk mengetahui informasi produk" bank syariah
- f. Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda? aman" saja karena dilengkapi dengan kode sandi dan kode tin

Data 4, persepsi yang dikemukakan oleh saudara Ahmad hartono menyatakan bahwa, pelayanan digital banking memiliki beberapa fitur layanan seperti seperti sms banking, internet banking dan mobile banking yang memudahkan dalam bertransaksi dan tidak perlu ke atm untuk transfer dan cek saldo serta belanja produk online. Dengan pertanyaan wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan digital banking pada bank syariah?  
Mempunyai beberapa fitur seperti sms banking, internet banking dan mobile banking
- b. Jika anda sedang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, lalu bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan digital banking tersebut?

Memudahkan dalam bertransaksi dan tidak perlu ke atm untuk transfer dan cek saldo serta belanja produk online

- c. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja keuntungan atau kemudahan pelayanan yang anda rasakan? Proses cepat, mudah dan aman
  - d. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja hambatan atau kesulitan pelayanan yang anda rasakan? Tidak ada
  - e. Pada saat apa saja anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah? Pada saat dirumah dan tidak ada waktu untuk atm
  - f. Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda? Pasti
2. Deskripsi hasil penelitian berkaitan tentang bagaimana perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo

Dalam perbandingan persepsi yang didapatkan melalui ke-4 informan tersebut tidak terdapat perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah yang mendalam dalam pelayanan digital banking. Ke-4 informan tersebut menyatakan bahwa, pelayanan digital banking pada dasarnya sangat membantu nasabah dalam proses transaksi perbankan dengan berbagai fitur atau item dalam pelayanannya, yang kemudian dipersepsi oleh nasabah dengan hasil pelayanan yang prima. Pelayanan digital banking pada dasarnya digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain

sebagainya hanya dengan menggunakan digital banking. Dengan memanfaatkan pelayanan digital banking banyak keuntungan yang diperoleh oleh nasabah terutama dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat, karena pelayanan digital banking jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan tersebut.

Berdasarkan data hasil penelitian yang telah peneliti sajikan sebelumnya mengenai persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo, akan diuraikan dalam pembahasan lebih lanjut berikut ini.

a. Persepsi nasabah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo

Persepsi nasabah perbankan syariah dalam pelayanan digital banking dari deskripsi hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah tidak perlu lagi mengantri di bank untuk melakukan transaksi perbankan. Tetapi, dengan hanya menggunakan handphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi. Hal tersebut tentunya harus ditunjang dengan kualitas jaringannya yang bagus, dan cepat. Persepsi yang telah diuraikan tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh (Mar'at 2016 : 22) bahwa, Persepsi merupakan proses pengamatan seseorang yang berasal dari komponen kognisi. Persepsi dipengaruhi oleh faktor-faktor pengalaman, proses belajar, cakrawala, dan pengetahuan. Manusia mengamati suatu objek psikologik dengan kacamata sendiri yang diwarnai oleh nilai diri pribadinya. Objek psikologik ini dapat berupa kejadian, ide, atau situasi tertentu. Faktor pengalaman, proses belajar, atau sosialisasi

memberikan bentuk dan struktur terhadap pengetahuan yang di lihat. Pengetahuan dan cakupannya memberikan arti terhadap persepsi tersebut.

Persepsi dari hasil data penelitian juga menyatakan bahwa, pelayanan digital banking sangat membantu dalam proses transaksi yang memiliki banyak fitur seperti mobile banking, internet banking, dan SMS banking dengan keuntungan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Persepsi tersebut tentunya sejalan dengan pernyataan Khairy mahdi bahwa, internet banking merupakan pemanfaatan teknologi internet sebagai media untuk melakukan transaksi yang berhubungan dengan transaksi perbankan. Kegiatan tersebut menggunakan jaringan internet sebagai perantara atau penghubung antara nasabah bank dan pihak bank. Pada dasarnya pelayanan digital banking digunakan untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Nasabah bisa melakukan transaksi seperti cek saldo, membayar tagihan listrik, membeli pulsa, transfer, dan lain sebagainya hanya dengan menggunakan fitur digital banking.

Persepsi dari ke-4 informan juga menyatakan bahwa, pelayanan digital banking sangat aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, hal tersebut ditunjang dengan adanya kode transaksi dari pelayanan sehingga nasabah yakin bahwa pelayanan digital banking sangat aman bagi transaksi keuangan para nasabah. Persepsi tersebut sejalan dengan kutipan penelitian Aulia rahman yang menyatakan bahwa, dalam transaksi digital banking penerapan manajemen resiko yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia terkait dengan pengelolaan atau manajemen resiko penyelenggaraan kegiatan internet banking adalah peraturan Bank Indonesia No. 5/8/PBI/2003 tentang penerapan manajemen resiko bagi bank umum dan surat edaran bank indonesia No. 6/18/dpnp

tanggal 20 April 2004 Bank Indonesia perihal penerapan manajemen resiko pada aktivitas pelayanan jasa bank melalui internet banking.

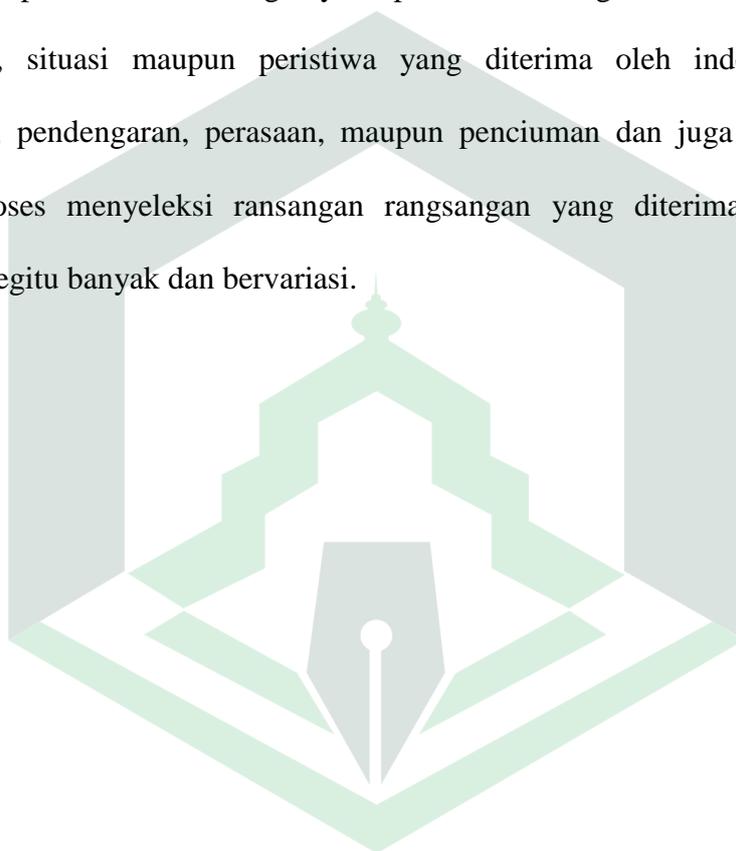
Berdasarkan kajian hasil penelitian dan pembahasan penelitian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa persepsi dari setiap informan terhadap pelayanan digital banking bernilai positif dalam artian digital banking memberikan pelayanan yang prima bagi setiap nasabah perbankannya. Dengan adanya bank digital, nasabah tak perlu repot untuk mengambil uang dimesin ATM jika ingin melakukan transaksi. Pasalnya, semua layanan dari bank digital sudah bisa diakses melalui *smartphone*. Pelayanan perbankan tersebut para nasabah dimanjakan dengan rasa cepat dalam melakukan transaksi, nasabah juga memiliki peringatan informasi jika terdapat suatu penipuan yang menyangkut rekening nasabah. Namun untuk data sendiri, nasabah bank digital lebih riskan untuk diretas dari pada data pemilik rekening bank tradisional.

b. Perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo

Data hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah pada program studi perbankan syariah IAIN Palopo pada dasarnya tidak terdapat perbandingan, hal tersebut ditemukan bahwa persepsi sesama nasabah bank syariah pada dasarnya sama saja, hanya penggunaan fitur pelayanan digital banking sesama nasabah saja yang berbeda.

Persepsi tersebut menolak pernyataan Muhammad Hamka yang menjelaskan bahwa persepsi seseorang berbeda dengan yang lain dikarenakan persepsi adalah proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia.

Melalui persepsi, manusia terus menerus mengadakan hubungan dengan lingkungannya. Hubungan ini dilakukan lewat inderanya, yaitu indera penglihat, pendengar, peraba, perasa dan pencium. Muhamma hamka juga menjelaskan bahwa persepsi seseorang berbeda dengan persepsi orang lain dikarenakan tahapan persepsi yang melalui penerimaan ransangan yaitu proses seseorang menerima rangsangan dari luar obyek, situasi maupun peristiwa yang diterima oleh inderanya, baik itu penglihatan, pendengaran, perasaan, maupun penciuman dan juga persepsi melalui tahapan proses menyeleksi ransangan rangsangan yang diterima oleh seseorang terkadang begitu banyak dan bervariasi.



**IAIN PALOPO**

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari deskripsi penelitian yang telah peneliti paparkan, maka dapat disimpulkan bahwa, pada persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo telah mencapai tahap prima, hal tersebut didukung dengan pernyataan mahasiswa yang telah dilakukan proses wawancara. Selanjutnya, pada perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo tidak terdapat perbandingan persepsi yang luas, perbandingan yang telah ditemukan justru terdapat pada fitur pelayanan digital banking perbankan syariah yang secara umum disetiap nasabah berbeda.

### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo diharapkan dapat menyesuaikan dengan pelayanan digital banking yang telah disediakan oleh perbankan syariah di kota Palopo.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik yang sama disarankan untuk menambahkan subjek penelitian, supaya tidak hanya mahasiswa perbankan IAIN Palopo saja, tetapi juga mahasiswa perbankan lainnya atau non mahasiswa. Dan lingkup penelitian yang dilakukan hanya lingkungan kampus IAIN Palopo, diharapkan peneliti selanjutnya untuk memperluas cakupan area penelitian.

3. Bagi pihak perbankan syariah diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital banking dengan melakukan kerjasama kepada pihak kampus sehingga mempermudah dalam melakukan tahap intermediasi sosial ke pada mahasiswa.



**IAIN PALOPO**

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an (Jakarta: Kemenag RI,2018), v. Q.S. Naml [27]: 40

Al-Hasyimi, *Diri Wanita Muslimah*, Pustaka Al Kautsar, 2016

Annisa Dea Widiarini, “*Milenial, Siap-siap Sambut Revolusi Industri 4.0*”, Kompas.com, <https://edukasi.kompas.com/read/2018/10/03/17521731/milenial-siap-siap-sambut-revolusi-industri-40>, diakses tanggal 22 Oktober 2020

A, Ansori, “*Digitalisasi Ekonomi Syariah*” dalam jurnal *Islamicconomic: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Islam* Volume 7 No. 1 Juni 2016  
<https://journal.islamicomic.or.id/index.php/ije/article/viewFile/33/34>

Biro Pengembangan dan Kebijakan Sistem Pembayaran Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran, *Pengantar Sistem Pembayaran*, [https://www.bi.go.id/id/sistempembayaran/edukasi/Documents/30cc4e3496674f2b990f334e55cf2be1Uraian\\_PengantarSistemPembayaran.pdf](https://www.bi.go.id/id/sistempembayaran/edukasi/Documents/30cc4e3496674f2b990f334e55cf2be1Uraian_PengantarSistemPembayaran.pdf)

Fatimah, et al/*Jurnal Ekonomi Syariah “Teori dan Terapan”* Vol. 7 No. 4 April 2020  
<https://kbbi.web.id/Transformasi>, diakses pada tanggal 25 oktober 2020

<https://www.softwareseni.co.id/blog/persiapkan-transformasi-digital-bisnis-mu> di akses pada tanggal 25 oktober 2020 pukul 07.41

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:G8CVJBtxkMMJ:serbasejarah.files.wordpress.com/2010/01/Transformasisosialdangerakanislamdiindonesia.pdf>, diakses pada tanggal 26 oktober 2020 pukul 12.59

<http://www.infodanpengertian.com/2016/02/Pengertian-Transformasi.html>, diakses pada tanggal 27 oktober 2020 pukul 13.28.

<https://www.simulasikredit.com/apa-itu-digital-banking/> di akses pada tanggal 27 oktober 2020 pukul 13:45

I Kadek Sila “*Transformation And Revitalization Of Service Quality In The Digital Era Of Revolutionary Disruption 4.0*” dalam jurnal ilmiah manajemen bisnis dan inovasi universitas sam ratulangi vol.7 no.2 mei 2020,  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jmbi/article/view/30257>

Ian Pollari, *“The Rise of Fintech Opportunities and Challenges”*, The Finsia Journal of Applied Finance, ISSUE 3, 2016

Jurnal Ekonomi Syariah *“Teori dan Terapan”* Vol. 7 No. 4 April 2020  
DOI: 10.20473/vol7iss20204pp795

Khairy, Mahdi, *Pengertian Internet Banking*,  
dalam [http://elektronikbanking.blogspot.com/2018/08/pengertian-internet-banking\\_27.html?m=1](http://elektronikbanking.blogspot.com/2018/08/pengertian-internet-banking_27.html?m=1), diakses pada 26 oktober 2020 pukul 12.59

M. Quraish Shihab, Tafsir al-Misbah *“Mukjizat Al-Quran: Ditinjau dari Aspek Kebahasaan, Aspek Ilmiah, dan Pemberitaan Gaib”* Mizan Pustaka 01.

Nurgiyantoro, Burhan. 2015. *“Teori Pengkajian Fiksi”*. Cetakan 1X. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Nindya Aldila, *“Indonesia Negara Paling Siap Kembangkan Fintech Syariah”*, Finansial Bisnis,  
<http://finansial.bisnis.com/read/20180707/89/813959/indonesia-negara-paling-siap-kembangkan-fintechsyariah>, diakses tanggal 22 Oktober 2020 pukul 07.27

Ona Gae Luna, *“Revolusi Industri dan Indonesia 4.0”*, Kumparan,  
<https://kumparan.com/nona-gaeluna1519199971381/revolusi-industri-dan-indonesia-4-0>, diakses tanggal 22 Oktober 2020

Sugiyono, *“Metode Penelitian Manajemen”*, (Bandung : Alfabeta, 2017)

Siti Bunga Fatimah *“Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah Di Tengah Persaingan Dan Perubahan Teknologi”* dalam artikel Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan. Vol. 7 No. 4 April 2020  
<http://114.7.64.20/index.php/iqtishadia/article/view/3162/1887>

Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2016)

Wari Sugiana *“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank Bni Syariah Kcp Bulaksumur Yogyakarta”* h, 72  
[https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as\\_sdt=0%2C5&q=Strategi+Meningkatkan+Kualitas+Pelayanan+Melalui+Digitalisasi+Produk+Perbankan+Di+Bank+Bni+Syariah+Kcp+Bulaksumur+Yogyakarta.&btn](https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Strategi+Meningkatkan+Kualitas+Pelayanan+Melalui+Digitalisasi+Produk+Perbankan+Di+Bank+Bni+Syariah+Kcp+Bulaksumur+Yogyakarta.&btn)

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Berita Acara Seminar Proposal
- Lampiran 2 Permohonan Pengesahan Draft
- Lampiran 3 Nota Dinas Pembimbing I
- Lampiran 4 Nota Dinas Pembimbing II
- Lampiran 5 Verifikasi Cek Turnitin dan Naska Skripsi
- Lampiran 6 Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 Daftar informan penelitian



**IAIN PALOPO**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Birta No. Balandi Kota Palopo Telp (0471) 22076  
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN PROPOSAL

Pada Hari ini Kamis Tanggal 26 bulan November tahun 2020 telah dilaksanakan Ujian Proposal mahasiswa (i):

Nama : Saipul  
NIM : 16 0402 0039  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Analisis Transformasi Digital Banking di Era Industri 4.0 (Studi BSM KCP Palopo).

Dinyatakan **LULUS UJIAN / ~~TIDAK LULUS~~** dengan NILAI ... **89** ... dan masa perbaikan ... ~~1 bulan~~ /bulan.

Dengan Hasil Ujian:

- Proposal diterima tanpa perbaikan
- Proposal diterima dengan perbaikan
- Proposal ditolak dan seminar ulang

Dosen Pembimbing I

Dr. Sukirman, M.Pd.

Dosen Pembimbing II

Hendra Safri, SE., M.M.

Ketua Prodi

Hendra Safri, SE., M.M.  
NIP. 198610202015031001

# IAIN PALOPO

## HALAMAN PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal penelitian skripsi berjudul Analisis Transformasi Digital Banking di Era Industri 4.0 pada Bank Syariah Mandiri Kcp Palopo yang diajukan oleh Saipul NIM 16 0402 0039, telah diseminarkan pada hari Kamis tanggal 26 November 2020 dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan penguji, dinyatakan diterima untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I



**Dr. Sukirman, M.Pd.**

Tanggal : 02 Desember 2020

Pembimbing II



**Hendra Safri, S.E., M.M.**

Tanggal : 02 Desember 2020

Mengetahui:

a.n Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Kelembagaan



**Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI, M.A.**

NIP: 1980004 200901 1 007

# IAIN PALOPO

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Palopo, 29 Juni 2021

Perihal : Skripsi

Lampiran : -

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini.

Nama : Saipul

Nim : 16 0402 0039

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : "Persepsi Nasabah Bank Syariah dalam Pelayanan Digital  
Banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN  
Palopo"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diseminarkan

Demikian untuk di proses selanjutnya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing I



**Dr. SUKIRMAN, M.Pd.**  
NIP. 19851111 201503 1 003

**NOTA DINAS PEMBIMBING**

Palopo, 29 Juni 2021

Perihal : Skripsi

Lampiran : -

Kepada Yth

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di-

Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Saipul

Nim : 16 0402 0039

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : "Persepsi Nasabah Bank Syariah dalam Pelayanan Digital Banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo"

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah layak diajukan untuk diseminarkan

Demikian untuk di proses selanjutnya

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pembimbing II



**HENDRA SAFRI, SE., M.M**  
**NIP. 19861020 201503 1 001**

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp. : 1 (Satu) Skripsi  
Hal : Skripsi an. Saipul

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr.wb.*

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama	: Saipul
NIM	: 16 0402 0039
Program Studi	: Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah Iain Palopo

Menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut

1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk diproses selanjutnya.

*Wassalamu 'alaikumwr.wb.*

Tim Verifikasi

1. Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Sc  
Tanggal : 13 Oktober 2021

(  )

2. Megasari, S.Pd., M.Sc  
Tanggal : 18 Oktober 2021

(  )

## DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Daftar pertanyaan wawancara ini berfungsi untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian yang berjudul “**Persepsi Nasabah Bank Syariah Dalam Pelayanan Digital Banking Pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo**”. Berikut adalah daftar pertanyaan wawancara untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian tersebut :

1. Berkaitan tentang bagaimana persepsi nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo
  - 1.1. Siapa nama anda?
  - 1.2. Apakah anda salah satu nasabah yang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?
  - 1.3. Apakah menurut anda digital banking dapat meningkatkan pelayanan pada bank syariah?
  - 1.4. Apa yang anda ketahui tentang pelayanan digital banking pada bank syariah?
  - 1.5. Jika anda sedang menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, lalu bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan digital banking tersebut?
  - 1.6. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja keuntungan atau kemudahan pelayanan yang anda rasakan?
  - 1.7. Selama anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah, apa saja hambatan atau kesulitan pelayanan yang anda rasakan?
  - 1.8. Pada saat apa saja anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?

- 1.9. Apakah anda merasa yakin, bahwa menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah adalah aktivitas yang aman bagi keuangan anda?
2. Berkaitan tentang bagaimana perbandingan persepsi sesama nasabah bank syariah dalam pelayanan digital banking pada Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo
  - 2.1. Siapa nama anda?
  - 2.2. Apakah anda menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah?
  - 2.3. Apa nama pelayanan digital banking pada bank syariah yang anda gunakan saat ini?
  - 2.4. Bagaimana menurut anda terkait pelayanan digital banking pada bank syariah yang anda gunakan tersebut?
  - 2.5. Apakah sebelumnya anda pernah menggunakan pelayanan digital banking yang lainnya pada bank syariah?
  - 2.6. Bagaimana perbandingan keyamanan atau kemudahan yang anda alami ketika menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah dengan jenis lainnya?
  - 2.7. Bagaimana perbandingan hambatan atau kesulitan yang anda alami ketika menggunakan pelayanan digital banking pada bank syariah dengan jenis lainnya?

**IAIN PALOPO**

DAFTAR INFORMAN PENELITIAN

No	Nama	Email
1	Maudy musliani	<b>maudy_musliani_mhs@iainpalopo.ac.id</b>
2	Mirayanthi	<b>mirayanthi05@gmail.com</b>
3	Thiara	<b>thiara25oktober@gmail.com</b>
4	Asriani jamaluddin	<b>asrianijamaluddin98@gmail.com</b>
5	Isvayalni mas'ud	<b>isvayalnimsd@gmail.com</b>
6	isra_miranti	<b>isra_miranti_mhs@iainpalopo.ac.id</b>
7	Andriantoan	<b>andriantoan011@gmail.com</b>
8	Andi siti nurbayasari	<b>andisitinurbayasari@gmail.com</b>
9	Hartono ahmad	<b>hartonoa921@gmail.com</b>
10	Shafira saleh	<b>shafira_saleh_mhs@iainpalopo.ac.id</b>
11	Nurherlina	<b>nurherlinatari@gmail.com</b>
12	Rina	<b>rinaweru@gmail.com</b>
13	Riswandi syahrir	<b>riswandisyahrir@gmail.com</b>
14	Riskawati irfan	<b>riskawatiirfan@gmail.com</b>
15	Syarifuddin	<b>syarifuddin0030@gmail.com</b>
16	Muspirawati	<b>muspirawati27@gmail.com</b>
17	Risnawati rusli	<b>risnawatirusli4109@gmail.com</b>