

**EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITAL UNTUK MEMUDAHKAN  
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI PADA BSI KCP  
MASAMBA**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islma Institut Agama Islam Negeri*



**IAIN PALOPO**

Oleh:

**HAPIPA**

**17 0402 0111**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
TAHUN 2022**

**EFEKTIVITAS LAYANAN DIGITAL UNTUK MEMUDAHKAN  
NASABAH DALAM BERTRANSAKSI PADA BSI KCP  
MASAMBA**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan  
Bisnis Islma Institut Agama Islam Negeri*



**IAIN PALOPO**

Oleh:

**HAPIPA**

17 0402 0111

**Pembimbing:**

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

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
TAHUN 2022**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : HAPIPA  
Nim : 17 0402 0111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : “Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba”

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

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

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administrative atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 15 Maret 2022

Yang membuat pernyataan


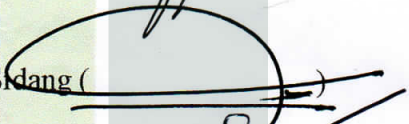



**HAPIPA**  
**NIM. 17 0402 0111**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Efektivitas Layanan Digital untuk Memudahkan Nasabah dalam Bertransaksi pada BSI KCP Masamba yang ditulis oleh Hapipa, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0111, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 02 September 2022 Miladiyah bertepatan dengan tanggal 5 Safar 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 11 November 2022

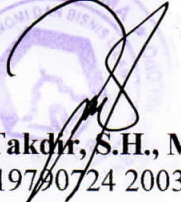
### TIM PENGUJI

1. Dr. Takdir, S.H., M.H. Ketua Sidang (  )
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Sekretaris Sidang (  )
3. Dr. Fasiha, S.EI., M.EI. Penguji I (  )
4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. Penguji II (  )
5. Hendra Safri, S.E., M.M. Pembimbing (  )

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah

  
Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP 19790724 200312 1 002

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

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ .  
(أَمَا بَعْدُ)

Alhamdulillah Robbil'alamin, puji syukur senantiasa kita haturkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, karunia dan hidaya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba” meskipun dalam bentuk yang sederhana, guna melengkapi persyaratan dalam rangka penyelesaian studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW, keluarga, sahabat dan para pengikut-pengikutnya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan masukan, bimbingan, petunjuk-petunjuk, dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta, bapak Hasman dan ibu Endang yang telah menjadi orang tua hebat bagi penulis, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, kasih sayang serta doa, yang menjadi penyemangat utama dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk kakak dan ketiga adik penulis, Rikal Hasman, Elma Hasman, Aril Hasamn, Andini Hasman, terima kasih

atas segala cinta, kasih sayang, perhatian, motivasi dan doa yang luar biasa. Adapun pihak-pihak lain yang juga membantu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Rektor IAIN Palopo Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku Rektor Institut Agama Islam Negri (IAIN) Palopo beserta para jajarannya, Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. H. Muammar Arafat, M.H., Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M. dan Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Dr. Muhaemin, M.A.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Takdir, S.H., M.H, dan juga Kepala Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Muhammad Ruslan Abdullah, S.E.I., M.A., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Tadjuddin, S.E., M.Si., AK., CA., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama Ilham, S.Ag., M.HI.
3. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Hendra Safri, S.E., M.M., selaku pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, dan Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah Nur Ariani Aqidah, S.E., M.Ak.
4. Dr. Fasiha , S.EI., M.EI., selaku penguji I dan Hamida , S.E.,Sy., M.E.Sy., selaku penguji II.

5. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Pihak BSI KCP Masamba yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian serta memberikan penulis kemudahan dalam mengumpulkan data-data dalam penyelesaian skripsi.
7. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa IAIN Palopo angkatan 2017, dan terkhusus untuk teman-teman kelas Perbankan Syariah C yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang selama ini berjuang bersama-sama dalam kegiatan perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi.

Palopo, Maret 2022

Hapipa

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Transliterasi yang digunakan mengacu pada SKB antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I., masing-masing Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987, dengan beberapa adaptasi.

#### 1. Konsonan

Transliterasi huruf Arab ke dalam huruf Latin Sebagai Berikut:

Huruf	Nama	HurufLatin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	Be
ت	ta	t	Te
ث	s\`a	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	j	Je
ح	h}a	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha	kh	ka dan ha
د	dal	d	De
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra	r	Er
ز	zai	z	Zet
س	sin	s	Es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a	z}	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
ا	<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
اِيّ	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
اُوّ	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كيف : *kaifa*

ل هو : *hau-la*

### 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
ا...   ا...ى..	<i>fathah dan alif atau ya'</i>	A	a garis di atas
ى...ى	<i>kasrah dan ya'</i>	I	i garis di atas
و..	<i>dammah dan wau</i>	U	u garis di atas

مَات : *māta*

رَمَى : *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 damma, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *tā'marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun transliterasinya adalah [h].

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

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *rauḍah al-at fāl*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *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*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

نُعْمٌ : *nu'ima*

عُدُوٌّ : *'aduwwun*

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

Contoh:

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

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

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*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	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalzalāh</i> ( <i>al-zalzalāh</i> )
الْفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادِ	: <i>al-bilādu</i>

## 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	: <i>ta'murūna</i>
النَّوْعُ	: <i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	: <i>syai'un</i>
أُمِرْتُ	: <i>umirtu</i>

## 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:

دِينُ اللهِ :*dīnullāh*

بِالله :*billāh*

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

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ :*hum fi 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 lallaṣī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramaḍān al-laṣī unzila fihi al-Qur'ān*

*Naṣīr al-Dīn al-Ṭūsī*

*Naṣr Ḥāmid Abū Zayd*

*Al-Ṭūfī*

*Al-Maṣlahah fī al-Tasyrī al-Islāmī*

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

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)  
Nasr Ḥāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Ḥāmid (bukan, Zaīd, Nasr Ḥāmid Abū)

## **11. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan dibawah ini:

- swt. : *subḥānahū wa ta 'ālā*  
saw. : *ṣallallāhu 'alaihi wa sallam*  
as : *'alaihi al-salām*  
H : Hijrah  
M : Masehi  
SM : Sebelum Masehi

1 :Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W : Wafat tahun

QS : Qur'an Surah

HR : Hadis Riwayat





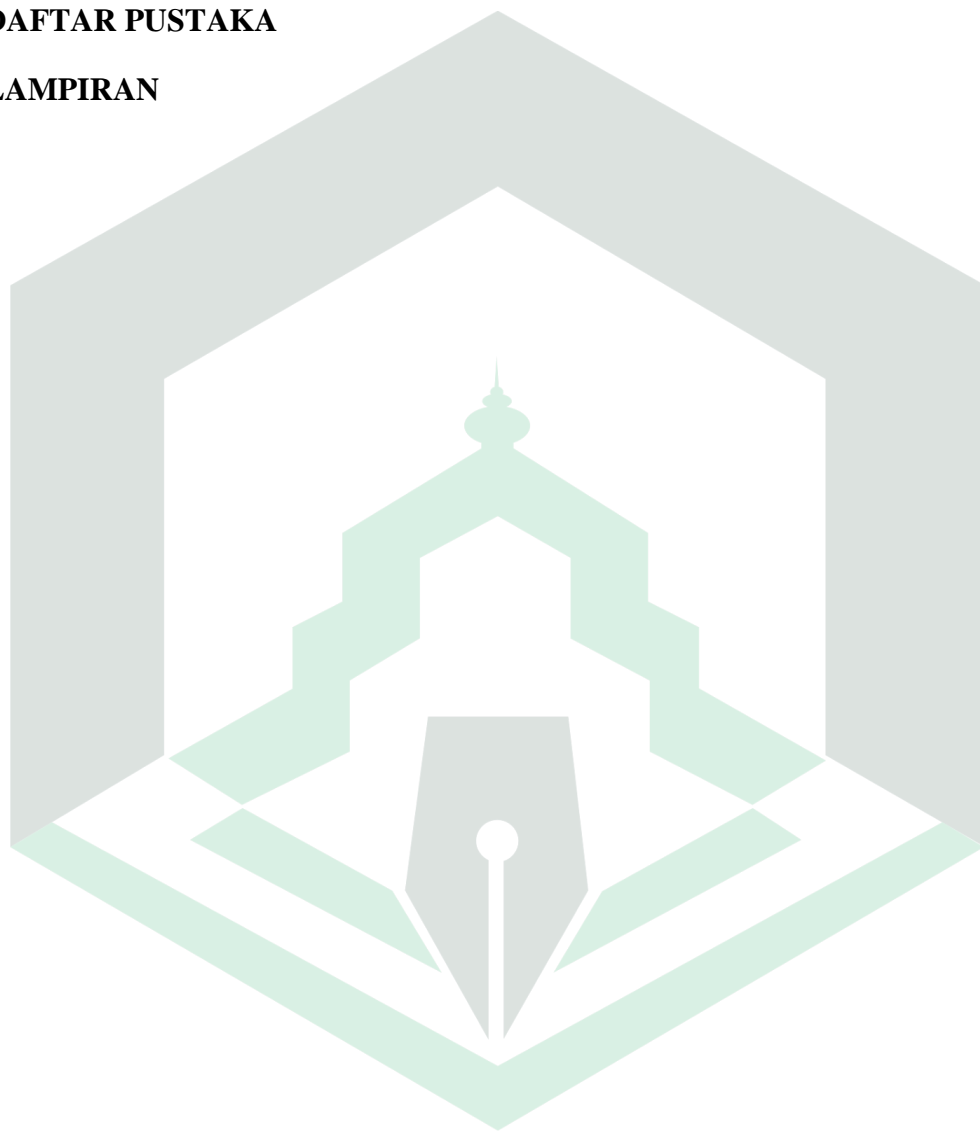
## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR AYAT</b> .....	<b>xix</b>
<b>DAFTAR HADIS</b> .....	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xxii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xxiii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xxiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Landasan Teori.....	10
C. Kerangka Pikir.....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Fokus Penelitian.....	46
C. Defenisi Istilah.....	48
D. Desain Penelitian.....	48
E. Data dan Sumber Data.....	49
F. Instrumen Penelitian.....	50
G. Teknik Pengumpulan Data.....	51
H. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	52
I. Teknik Analisis Data.....	54
<b>BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>56</b>
A. Deskripsi Data.....	56
B. Pembahasan.....	66

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>77</b>
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran.....	77

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



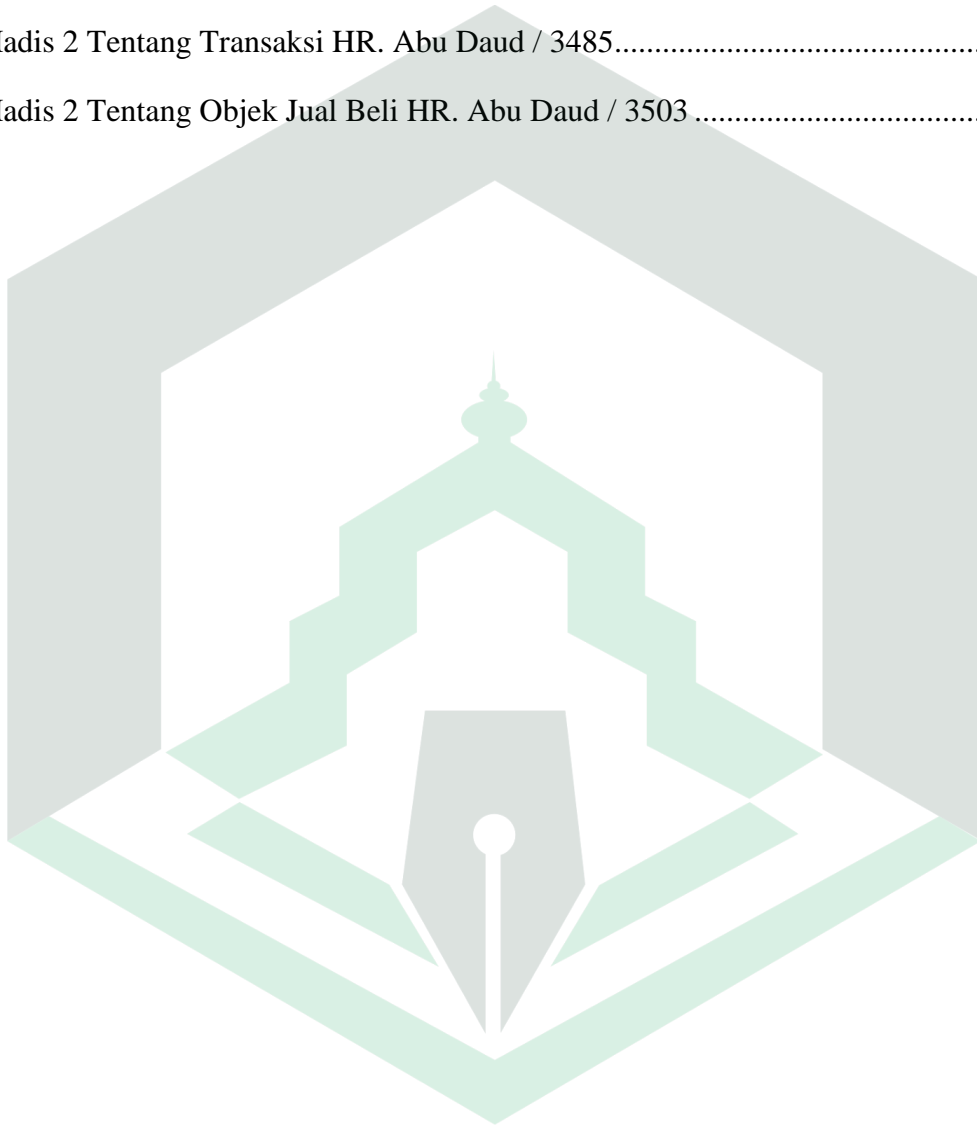
## DAFTAR AYAT

Kutipan Ayat 1 Q.S. At-Taubah /9/34-35 .....	36
Kutipan Ayat 2 Q.S. An-Nisa/4/29 .....	37
Kutipan Ayat 3 Q.S. Al-Maidah/5/90 .....	38
Kutipan Ayat 4 Q.S. Al-Baqarah/2/219 .....	38
Kutipan Ayat 5 Q.S. Al-Baqarah/2/275 .....	49



## DAFTAR HADIS

Hadis 1 Tentang Transaksi HR. Abu Daud / 3486.....	33
Hadis 2 Tentang Transaksi HR. Abu Daud / 3485.....	34
Hadis 2 Tentang Objek Jual Beli HR. Abu Daud / 3503 .....	42



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Jumlah Karyawan BSI KCP Masamba Beserta Divisinya .....	59
Tabel 4. 2 Jumlah Nasabah BSI KCP Masamba.....	65
Tabel 4. 3 Data Informan Penelitian .....	65



## DAFAR GAMBAR

Gambar 2. 1_Kerangka Pikir.....	43
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 4	Dokumentasi
Lampiran 5	Halaman Persetujuan Pembimbing
Lampiran 6	Nota Dinas Pembimbing
Lampiran 7	Halaman Persetujuan Tim Penguji
Lampiran 8	Nota Dinas Tim Penguji
Lampiran 9	Berita Acara Seminar Hasil
Lampiran 10	Nota Dinas Tim Verifikasi
Lampiran 11	Surat Keterangan MBTA
Lampiran 12	Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Hapipa, 2022. “ Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba ”.** Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri, S.E., M.M.

Skripsi ini membahas tentang Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba. Penelitian ini bertujuan: Untuk mengetahui seberapa efektifnya layanan BSI *mobile* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Untuk mengetahui keefektifan layanan digital yang diberikan oleh BSI KCP Masamba dengan adanya layanan BSI *mobile*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, dan dokumentasi. Data diperoleh dari kajian pustaka dan hasil wawancara dengan informan penelitian. Lalu selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan pengumpulan data, reduksi data, display data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil dari penelitian ini, menyimpulkan bahwa: Layanan BSI *mobile* yang diberikan oleh BSI KCP Masamba memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Layanan BSI *mobile* yang diberikan oleh BSI KCP Masamba mengenai efektivitas dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat output dan input dan pencapaian tujuan menyeluruh ditarik kesimpulan bahwa cukup efektif. Akan tetapi tingkat output dan input masih kurang efektif, Di mana terdapat beberapa nasabah yang menyatakan bahwa sedikit kesulitan dalam penggunaan BSI *mobile* karena karyawan bank tidak mengajarkan cara implikasi BSI *mobile*.

**Kata Kunci:** BSI *mobile*, Efektivitas



## ABSTRACT

**Hapipa, 2022. “Efektiveness of Digital Service to Facilitate Customers Transactions to BSI KCP Masamba”.** Thesis for the Islamic Banking Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, State Islamic Institute (IAIN Palopo. Supervised Hendra Safri, S.E., M.M.

This thesis discusses the Effectiveness of Digital Service to Facilitate Customers in Transactions at BSI KCP Masamb. This study aims: To find out how effective BSI mobile services are in facilitating customers in making transaction. To find out the effectiveness of digital services provided by BSI KCP Masamba with the mobile service. The type of research is qualitative research using a descriptive approach with qualitative methods. Data collections techniques used are interviews and documentation. Data were obtained from literature review and interviews with research informants. Then, the data obtained was analyzed by data collection, data reduction, data display, and drawing conclusions and verificatio. The results of this study conclude that: The mobile BSI service provided by BSI KCP Masamba makes it easier for customurs to make transaction. The BSI mobile service propided by BSI KCP Masamba regarding the effectiveness of program success, target success, statisfaction with the program, outputand input levels and achievement of the overall objectives, it was concluded that it was quit effective. However, the level of output and input is still less effective, where there are several customers who state that there is little difficulty in using BSI mobile because bank employees do not teach how to implicate BSI mobile.

**Keywords:** *BSI Mobile, Effectiveness*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada masa ini, bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam melakukan pelayanan dengan meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi informasi yaitu *mobile banking*. *Mobile banking* merupakan layanan tambahan yang diberikan kepada nasabah yang telah memiliki rekening di bank. Layanan *mobile banking* bank syariah adalah pengembangan dari dua bentuk inovasi bank syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. *Mobile banking* sangat membantu dalam meningkatkan produktivitas bagi masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan yang memiliki aktivitas padat, dengan adanya penyediaan layanan perbankan berbasis internet memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi tanpa harus mendatangi kantor bank syariah.

Mewabahnya *covid-19* yang terjadi saat ini mengakibatkan perubahan pola hidup masyarakat dengan diberlakukannya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM). Sebelum diberlakukannya pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat dan untuk mencegah penyebaran *Covid-19* aktivitas yang biasanya dilakukan dengan cara mengunjungi tempat tujuan kini diusahakan dilakukan secara *online*.

Di masa pandemi saat ini, hadir kebiasaan baru masyarakat Indonesia, selama diberlakukannya pembatasan kegiatan masyarakat secara besar-besaran, dari pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat sejak maret 2020 aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di *e-commerce* meningkat dan penarikan tunai *ATM* mengalami penurunan.

Pertumbuhan transaksi digital selama mewabahnya Virus Corona di Indonesia pada kuartal pertama meningkat sebesar 31% dibanding periode yang sama tahun 2019, baik transaksi melalui *sms banking*, *internet banking*, maupun *mobile banking*. Kenaikan tersebut terutama disumbangkan oleh pertumbuhan transaksi pada Bank Syariah Indonesia secara nasional mencatat naiknya transaksi digital selama bulan juni tahun 2021 mencapai 2, 2 juta pengguna.<sup>1</sup> Perbankan pada umumnya memanfaatkan teknologi informasi sebagai alat untuk mengakomodir kebutuhan interaksi antara bank dengan nasabah, di mana nasabah dapat memperoleh informasi, dan melakukan transaksi perbankan. Salah satu layanan yang disediakan oleh bank untuk melakukan transaksi tersebut adalah *Electronic Banking*.<sup>2</sup> Bank Syariah Indonesia terus melakukan trobosan dengan menghadirkan fitur tarik tunai tanpa kartu di *ATM* dan *outlet* Indomaret diseluruh Indonesia yaitu hanya dengan mengguakan aplikasi *BSI mobile* yang memberikan

---

<sup>1</sup>Sekuritas sinarmas, *Transaksi Meningkat, Penggunaan BSI mobile cepat 2,2 juta user*.<https://www.sinarmassekuritas.co.id/transaksi-meningkatpengguna-BSI-mobilecepat-2-2-juta-user>. 2021

<sup>2</sup>Pratama, A., Mohsaleh, F., Zahral, F., & aFdhali, N. Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai dalam menggunakan *Mobile Banking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di kota palu). *Jurnal Akun Nabelo*, 2(1), 204-216. [https://doi.org/10.1007/9778-1-4614-7495-1\\_23](https://doi.org/10.1007/9778-1-4614-7495-1_23). 2019

kemudahan dan manfaat bagi masyarakat melalui layanan digital dengan efektif dan efisien tanpa harus datang ke bank atau mesin *ATM* dan mengantri untuk menarik atau mengirim uang.<sup>3</sup>

Pengembangan layanan teknologi informasi guna terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara bank dan nasabah menjadi harmonis, sebagai dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas nasabah, dan membentuk rekomendasi dari mulut kemulut yang menguntungkan bagi bank.

Pembahasan masalah efektivitas akan erat kaitannya dengan kegiatan atau usaha-usaha yang diselenggarakan oleh suatu organisasi baik pemerintah atau swasta. Efektivitas organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuan. Sedangkan tujuan organisasi ialah keadaan yang dikehendaki pada masa yang akan datang yang senantiasa dikejar oleh organisasi agar dapat direalisasikan. Untuk memenuhi kepuasan konsumen pada organisasi, maka Efektivitas organisasi diukur dari tingkat sejauh mana ia berhasil mencapai tujuan. Salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh konsumen dalam menggunakan sebuah jasa pada suatu organisasi adalah kualitas pelayanan. Dengan kualitas pelayanan yang baik tentunya konsumen akan merasa puas, dengan kepuasan ini tentunya konsumen akan mengambil keputusan untuk menggunakan jasa tersebut. Kepuasan konsumen dapat tercipta dengan adanya

---

<sup>3</sup>Meliana, A. Efektivitas M-Banking Sebagai Layanan Digital Di Era Pandemi. Viral.Co.Id. 2020

kualitas jasa pelayanan yang baik dengan kata lain semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan semakin besar pula kepuasan konsumen yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat kualitas pelayanan maka semakin kecil kepuasan konsumen yang dirasakan.

Pada dasarnya BSI KCP Masamba ingin memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya, baik itu pelayanan yang dilakukan secara langsung di bank ataupun melalui layanan online. Dengan adanya layanan digital yaitu *mobile banking* diharapkan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi sehari-harinya.

Meskipun dengan adanya layanan digital yang memberikan kemudahan bagi nasabah, namun masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penggunaannya menurut laporan statistik perbankan bahwa transaksi penipuan seluler telah meningkat lebih dari 60% sejak tahun 2015 dan menyebabkan kerugian mencapai 89% akibat penipuan digital disebabkan oleh pengambil alihan akun. Sekitar satu dari setiap 20 serangan penipuan dilakukan dengan aplikasi seluler nakal. Rata-rata ada 82 lamaran nakal baru yang dikirimkan per hari. Kerugian penipuan seluler berjumlah lebih dari \$ 40 juta di 14.392 pelanggan pada tahun 2019.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Letic, J. *Mobile banking statistic: The future of money is in the palm of your hand.* <https://dataprot.net/statistics/mobile-bankingsatistics/>. 2020

Masalah yang muncul dari penggunaan BSI *mobile* adalah adanya keraguan keamanan yang sudah mendaftar seperti biodata, kartu kredit setelah melakukan pendaftaran BSI *mobile*.<sup>5</sup> Di Indonesia, sebagian besar memiliki keterbatasan akses ke layanan keuangan karena tidak tercapainya penempatan sasaran yang meliputi pemahaman nasabah, target nasabah, geografis, infrastruktur dan hambatan biaya. Terdapat 50-60 juta orang Indonesia, yang memiliki akses tersebut. Selain itu, kesenjangan antara pemegang rekening bank dan pelanggan seluler.<sup>6</sup>

Timbulnya berbagai masalah menimbulkan pertanyaan bagi peneliti bagaimana keefektifan layanan BSI *mobile* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Penggunaan *mobile banking* dalam teori penerimaan dan penggunaan teknologi terpadu yang dipopulerkan oleh Venkatesh et al, adalah teori yang berfokus pada prediksi adopsi dan penggunaan teknologi. Penggunaan teknologi informasi pada industri perbankan lebih berfokus pada sistem pelayanan. Hal tersebut dikarenakan bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa, di mana kepuasan konsumen dalam hal ini adalah ditentukan oleh kualitas layanan. Menurut Pratama et al., selain pelayanan yang baik, fasilitas-

---

<sup>5</sup>Meliana, A. Efektivitas M-Banking Sebagai Layanan Digital Di Era Pandemi. Viral.Co.Id. 2020

<sup>6</sup>International Finance Corporation. *Mobile banking in Indonesia: Assessing the Market Potential for Mobile Technology to Extend Banking to the Unbanked and Underbanked-Final Report*. International Finance Corporation, 1-54. 2010

fasilitas penunjang yang dapat mempengaruhi transaksi juga memengaruhi penilaian nasabah terhadap suatu produk perbankan.<sup>7</sup>

Secara hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masamba Kab. Luwu Utara masih banyak yang belum memaksimalkan atau belum mengerti cara penggunaan fasilitas layanan BSI *mobile* dan bahkan ada yang hanya sebatas *mendownload* aplikasi. Maka dari itu nasabah lebih memilih datang secara langsung ke bank untuk melakukan transaksi pembukaan rekening, cetak mutasi, cek saldo, tarik tunai dan pembayaran atau transfer uang walaupun saat ini masih pandemi *Covid-19*. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat masalah dalam pencapaian efektivitas pelayanan BSI *mobile*.

Untuk mengetahui yang sebenarnya sejauh mana efektivitas layanan yang diberikan oleh BSI *mobile* bagi nasabah, maka perlu mengadakan penelitian pada Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Masamba.

Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian ini dengan judul **“Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba”**.

---

<sup>7</sup>Ady Muladi, *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabahra Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia , Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana keefektifan layanan BSI *mobile* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Selain bertujuan sebagai salah satu persyaratan wajib dalam menyelesaikan studi, penelitian ini pada dasarnya untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Adapun tujuan tersebut yaitu, untuk mengetahui keefektifan layanan BSI *mobile* bagi nasabah yang diberikan oleh BSI KCP Masamba.

## **D. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat yaitu:

1. Bagi Penulis
  - a. Dapat menambah wawasan tentang perkembangan teknologi beserta manfaat yang diberikan.
  - b. Memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan pengetahuan tambahan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan aplikasi BSI *mobile*.



## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian mengenai “Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba” sebelumnya telah ada beberapa penelitian terkait seperti penyebab atau fakto-faktor nasabah menggunakan BSI *mobile*, serta beberapa penelitian mengenai efektivitas *mobile banking*. Berdasarkan penelusuran kajian pustaka yang dilakukan pada penelitian ini, penelitian terdahulu bertujuan agar memperoleh sesuatu yang akan menjadi perbandingan atau acuan, maka peneliti mencantumkan empat hasil penelitian terdahulu sebagai berikut

1. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ady Muladi pada tahun 2021 dengan judul “Efektivitas Sistem Layanan *Mobile Banking* Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi *Covid-19* (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia , Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)” dalam penelitiannya menunjukkan bahwa sistem layanan *mobile banking* dalam merespon kebutuhan nasabah yang diukur dari indikator pemahaman nasabah, tepat sasaran, tepat waktu, pencapaian tujuan dan perubahan maya berada pada tingkat efektif. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang berfokus pada seberapa tinggi tingkat presentase efektivitas sistem layanan *mobile banking*

dalam merespon kebutuhan nasabah dimasa pandemi *covid-19* yang dapat diartikan seberapa berhasilnya bank dalam mencapai tujuannya.<sup>8</sup>

2. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iin Yusmaina pada tahun 2020 yang berjudul “Efektivitas Dan Risiko Penggunaan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi Di Bank Syariah Mandiri” dalam penelitiannya menjelaskan bahwa beberapa mahasiswa UIN Raden Intan Lampung saat ini telah memanfaatkan layanan jasa *mobile banking* dalam melakukan pembayaran tagihan kuliah, namun sebagian masih belum menggunakan kemudahan layanan *mobile banking*. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan subjek penelitian menggunakan mahasiswa UIN Raden Intan Lampung.<sup>9</sup>

3. Jurnal penelitian oleh Dahliani tahun 2020 yang berjudul “Efektivitas Pengguna *Mobile Banking* Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kota baru” dalam penelitiannya menjelaskan bahwa fasilitas *mobile banking* sangat memudahkan dan menjamin kerahasiaan dana nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana cara Bank Mandiri Syariah untuk memikat minat nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking*.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Ady Muladi, *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia , Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021

<sup>9</sup>Iin Yusmania, *Efektivitas dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020

<sup>10</sup>Dahliani, *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru*, Skripsi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2020

4. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rizka Ayu Permatasari 2018 yang berjudul “Minat Penggunaan Internet *Banking* dan *Mobile Banking* pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro”. Hasil penelitian ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi minat mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro dalam menggunakan internet *banking* dan *mobile banking* dibagi menjadi dua, yaitu minat personal dan minat situasional. Minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor pribadi, dan faktor Psikologi.<sup>11</sup>

## **B. Landasan Teori**

### **1. Efektivitas**

#### **a. Pengertian Efektivitas**

Kamus pendidikan pengajaran dan umum, efektivitas adalah suatu tahapan yang mencapai tujuan sebagaimana yang diharapkan.<sup>12</sup> Efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu “*effective*” yang berarti berhasil, tepat, manjur.<sup>13</sup>

Efektivitas berasal dari kata efektif menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah ada efeknya, (akibatnya, pengaruhnya), manjur atau mujarab (obat). Jadi efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju.

<sup>11</sup>Rizka Ayu Permatasari, Minat Penggunaan Internet Banking dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Metro, Skripsi Institut Agama Islam egeri (IAIN) Metro, 2019

<sup>12</sup>Saliman dan Sudarsono, *Kamus Pendidikan Pengajaran dan Umum*, (Cet. 1; Jakarta : Rineka Cipta, 1994), h.61

<sup>13</sup>John M. Echols dan Hasan Shadily, *Kamus Inggris Indonesia*, (Cet. XXV; Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2000), h.207

Pengertian efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Hal tersebut sesuai dengan pengertian efektivitas menurut Hidayat yang menjelaskan bahwa:

“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Di mana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”. Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.<sup>14</sup>

Efektivitas sebagai ukuran suksesnya organisasi didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya, ini berarti bahwa organisasi mampu menyusun dan mengorganisasikan sumber daya untuk mencapai tujuan, pemanfaatan ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan.

Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjukkan tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektivitas apabila

---

<sup>14</sup>Muh. Akbar, *Efektivitas Sistem Simpan Pinjam Terhadap Peningkatan Usaha Kecil Menengah (Studi Pada Koperasi Berka Di Kel. Amassangan Kec. Wara, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2017*

tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Handayani, Soewarno yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan Georgopolous dan Tannenbaum mengemukakan “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, Di mana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”. Selanjutnya Steers mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melupakan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik Mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelakunya”.

Efektivitas menunjukkan tercapainya suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektivitas apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan

atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.<sup>15</sup>

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat yang menjelaskan bahwa “Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Di mana makin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Efektivitas dapat diketahui dengan cara membandingkan antara rencana dengan hasil yang telah diwujudkan. Apabila tujuan diciptakannya suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka hal tersebut dapat dikatakan tidak efektif.

Efektivitas merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam menciptakan suatu produk. Penilaian efektivitas dalam penggunaan *mobile banking* perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan diciptakannya *mobile banking* telah tercapai. Efektivitas dalam penelitian ini cenderung kepada persepsi atau pandangan nasabah terhadap layanan BSI *mobile*.

---

<sup>15</sup>Ikram Alamsyah, *Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat PT Vale di Desa Baruga Kec. Malili Kab. Luwu Timur*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2018.

## b. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Wachidatus Sa'diyah, Novi Marlen:<sup>16</sup>

### 1) Pemahaman program

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

### 2) Tepat sasaran

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

### 3) Tepat waktu

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

### 4) Pencapaian tujuan

Pencapaian tujuan merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan dari suatu proses yang dilakukan. Hal yang paling penting adalah sebuah pelayanan

---

<sup>16</sup>Ady Muladi, *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2021

dapat dilakukan dengan mudah. Layanan lebih muda menjadikan tujuan lebih terorganisir sehingga tujuan akan semakin goal. Jika seseorang mendapat fasilitas pelayanan yang lebih muda, maka akhirnya ia akan mendapatkan apa yang ia inginkan sehingga suatu program dapat berjalan efektif dan tercapai tujuan serta visi misinya.

#### 5) Perubahan nyata

Kegiatan dapat memberikan dampak dan perubahan nyata dengan mengetahui kondisi sebelum dan sesudah adanya program tersebut sehingga dapat diukur melalui sejauh mana kegiatan tersebut memberikan efek atau dampak perubahan nyata bagi masyarakat.

Adapun criteria atau ukuran mengenai pencapaian efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P. Siagian, yaitu:<sup>17</sup>

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya pengelola dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan bergabai upaya untuk mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para pengelola dan pelaksana tidak tersesat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

---

<sup>17</sup>Ikram Alamsyah, *Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat PT Vale di Desa Baruga Kec. Malili Kab. Luwu Timur*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2018.



- 3) Proses analisis dalam perumusan kewajiban yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan pengelola di masa depan.
- 5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuan.
- 8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Penelitian menggunakan teori Cambbel J.P pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah:<sup>18</sup>

1) Keberhasilan program

Keberhasilan program ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan mekanisme suatu kegiatan yang dilakukan di lapangan.

2) Keberhasilan sasaran

Keberhasilan sasaran ditinjau dari sudut pencapaian tujuan dengan memutuskan perhatian dengan aspek output, artinya diukur dengan seberapa jauh tingkat output dalam kebijakan dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah dilakukan.

3) Kepuasan terhadap program

Kepuasan terhadap program tentu dirasakan oleh pengguna dalam hal kualitas produk yang diberikan oleh sebuah penyelenggara. Semakin berkualitas produk dan jasa yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh pengguna makin tinggi, dan hal tersebut dapat menimbulkan keuntungan bagi lembaga.

4) Tingkat input dan output

Tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Artinya jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien.

---

<sup>18</sup>Khaerul Baria, "Efektivitas Pelaksanaan Kartu Macca di Kecamatan Lalabata Kab. Soppeng". Jurnal Studi Ekonomi, Vol.3, No. 2. 2016

#### 5) Pencapaian tujuan menyeluruh

Artinya sejauh mana organisasi melakukan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini penilaian seseorang yang merupakan sasaran program.

Dalam pencapaian pengukuran sebuah efektivitas tujuan dari pelaksanaannya yaitu sebuah tingkat keberhasilan program yang dicapai oleh sebuah organisasi atau perusahaan, indikator dari keberhasilan menurut Purba adalah kesesuaian bentuk prasarana dengan rencana yang telah ditetapkan, kesesuaian pekerja yang terlibat, memperoleh rekomendasi kebijaksanaan, dan membangun sistem monitoring atau sebab akibat dari suatu kebijakan yang sedang dilakukan terhadap program selanjutnya.

Selama berabad abad, ahli ekonomi, filsuf, insinyur, jenderal militer, pemimpin pemerintah, dan bahkan menejer telah berusaha mendefinisikan, mengukur, menganalisis, dan menangkap inti dari efektivitas. Adam Smith menulis dalam *wealth of nations*, dua abad yang lalu, efisiensi dari pekerjaan dapat dicapai paling mudah melalui tingkat spesialis yang tinggi. Apakah seorang pemimpin dapat memengaruhi efektivitas dan bagaimana seorang pemimpin dapat memengaruhi efektivitas sulit untuk ditentukan. Masih terdapat kebingungan mengenai bagaimana mengelola sebuah organisasi sehingga efektif.

Namun ada beberapa kriteria efektivitas dalam sebuah perusahaan yaitu diantaranya kriteria berdasarkan waktu, dari kriteria efektivitas berdasarkan waktu muncullah istilah kriteria jangka panjang, pendek, serta

menengah, criteria jangka pendek adalah criteria yang menunjuk pada hasil tindakan yang dilakukan dalam waktu satu tahun atau kurang. Kriteria jangka menengah dapat diharapkan ketika anda mempertimbangkan efektivitas dari suatu kelompok atau individu dan organisasi untuk periode waktu yang lebih lama, mungkin lima tahun. Jangka panjang adalah criteria di masa depan yang tidak pasti digunakan atau diterapkan.

### c. Pendekatan Efektivitas

Pendekatan Efektivitas menurut Ali Muhidin digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Menurutnya ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:<sup>19</sup>

#### 1) pendekatan Sasaran (*Good Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapainya. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengatur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

#### 2) Pendekatan Sumber (*Sistem Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam yang dibutuhkannya. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota program usaha dengan lingkungan di sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

---

<sup>19</sup><https://repository.radenintan.ac.id/3205/3/BAB-II.pdf> diakses pada tanggal 16 Januari 2022

### 3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

#### d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam sebuah organisasi atau perusahaan, menurut M. Richard Steers faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut :<sup>20</sup>

##### 1) Karakteristik Organisasi (Struktur dan Organisasi)

Dengan tercapainya berbagai kemajuan dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialis fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalitas akan meningkatkan produktivitas organisasi.

##### 2) Karakteristik Lingkungan (Ketepatan atas keadaan lingkungan)

Mencakup dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan eksternal dan lingkungan internal. Artinya semua lingkungan kekuatan yang timbul diluar batasan-batasan organisasi dan iklim organisasi yang meliputi bermacam-macam atribut lingkungan kerja.

---

<sup>20</sup>M. Richard Steers, Efektivitas Organisasi, (Jakarta; Air Langga, 1999)

### 3) Karakteristik Pekerjaan

Lingkungan dalam bekerja memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda, individu ini memiliki pengaruh langsung terhadap rasa ketertarikan pada organisasi dan potensi kerja.

### 4) Kebijakan dan Praktek Manajemen

Merupakan mekanisme yang meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya secara efesiensi, menciptakan lingkungan prestasi dan proses komunikasi.

## 2. Layanan

Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya tidak terwujud dan dikaitkan pada suatu produk fisik.

Menurut Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan, layanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Layanan yang baik adalah layanan yang dilakukan secara ramah tama, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Adapun menurut kotler menyebutkan bahwa pelayanan dapat didefenisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan *service* dapat diklasifikasikan menjadi:

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlihat dalam proses dari layanan jasa yang berlaku.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanya terjadi di *front desk* adalah termasuk dalam klasifikasi *low contact service*. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Menurut Moenir mengatakan bahwa pelayanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tigamacam, yaitu:

- a. Layanan secara lisan

Layanan secara lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil sesuai dengan yang diharapkan. Maka perlu diperhatikan syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yakni dengan memahami benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, mampu memberikan penjelasan tentang apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memudahkan pelayanan.

b. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya. Pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani perlu diperhatikan faktor kecepatan baik dalam pengolahan masalah-masalah maupun proses penyelesaiannya.

c. Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas tingkat menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan.

Menurut Batinggi (dalam Gri Cahyono) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

- a. Sistem, prosedur, dan metode
- b. Personal, terutama ditekankan pada perilaku aparat
- c. Sasaran dan prasarana
- d. Masyarakat sebagai pelanggan

Zeithaml mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti:



- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personal, dan komunikasi
- b. *Realiable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan, harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan
- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melalui segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

### 3. BSI *mobile*

#### a. Pengertian *Mobile Banking (M-Banking)*

*Mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*, layanan *mobile banking* dapat digunakan menggunakan menu yang sudah tersedia pada *SIM Card*, *USSD*, atau melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah.<sup>21</sup>

*Mobile banking* adalah sebuah layanan yang disediakan bank kepada para nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada *smartphone*. Sekilas layanan *mobile banking* ini serupa dengan layanan *SMS banking*, namun pada kenyataannya *mobile banking* memiliki lebih banyak fitur dibanding dengan *SMS banking*. Di mana *SMS banking* hanya memuat informasi melalui pesan singkat saja, namun dengan *Mobile banking* kita dapat melakukan berbagai layanan transaksi melalui fitur yang tersedia. Untuk dapat menggunakan akses fitur tersebut kita dapat menggunakan dua cara, yaitu dengan mengunduh aplikasi layanan *mobile banking* di *app-store*, dan dengan mengakses melalui menu *provider*. Namun tidak semua *provider* memiliki layanan *mobile banking* ini. *Mobile banking* adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk mendukung

---

<sup>21</sup>Rizka Ayu Permatasari .“Minat penggunaan internet banking dan *Mobile banking* pada mahasiswa di perbankan syariah”.Lampung. 2018, 24

berbagai macam transaksi perbankan guna memperoleh efektivitas dan efisiensi.

Bank Syariah Indonesi juga memiliki layanan *mobile banking* yang diberi nama *BSI mobile*. *BSI mobile* adalah fasilitas *mobile banking* yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia bagi nasabahnya untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi online. *BSI mobile* ini dapat diakses kapan saja dan Di mana saja melalui perangkat *smartphone*.<sup>22</sup>

#### b. Fitur Layanan BSI Mobile

Seperti *mobile banking* bank lainnya, *BSI mobile* juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah melakukan pengecekan saldo rekening, hingga melakukan pembayaran penting lainnya. Fitur-fitur yang terdapat pada layanan *BSI mobile*, yaitu:

- 1) Informasi rekening, menu ini berfungsi untuk melihat informasi saldo serta informasi transaksi lainnya. Jika menu ini diklik maka akan menampilkan pilihan menu informasi saldo, data mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, dan registrasi notifikasi
- 2) Transfer, menu ini dapat digunakan untuk transfer sesama rekening BSI, transfer ke bank lain, pembayaran menggunakan *Qris* dan tarik tunai, jika menu transfer diklik maka akan menampilkan pilihan menu transfer antar rekening BSI, transfer ke bank lain, *Qris*, dan tarik tunai.

---

<sup>22</sup>Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah, dan Nadila Fathurrahmi Lawita, "Jurnal Pendidikan Tambusai," Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* pada Bank Syariah Indonesia" 5, no. 2 (2021): 3687,

- 3) Pembayaran, menu ini dapat dimanfaatkan untuk berbagai macam pembayaran yang diinginkan, pilihan menu pembayaran berupa PLN *Postoaid*, Telkom / *smartphone* , Telkom *Pay*, Akademik, Institusi, tiket, asuransi, internet/Tv kabel, *E-commerce*, berbagai, BPJS, haji dan umroh, penerimaan negara, PDAM, dan multi *payment*.
- 4) Pembelian, menu pembelian dapat dimanfaatkan untuk membeli *voucher smartphone*, token PLN paket data serta kebutuhann lainnya, adapun menu pembelian berupa *voucher smartphone* , PLN prepaid, *E-money*, paket data, *Top Up*, streaming video musik, aqiqah, kartu debit OTP, dan *voucher Goole Play*.
- 5) *QRIS*, menu ini apabila diklik maka akan menampilkan jendela *scan barcode Qris* yang dapat digunakan untuk pembayaran, menu *Qris* tidak memiliki pilihan menu lain. Kelebihan fitur *Qris BSI mobile* ini, selain dapat digunakan untuk *scan barcode* pada sticker, dapat juga digunakan untuk *scan barcode* berbentuk foto yang tersimpan di memori *smartphone*.
- 6) Buka rekenig, menu ini dapat digunakan untuk melakukan pembukaan rekening BSI secara *online* melalui aplikasi *BSI mobile*, menu ini menampilkan beberapa pilihan menu pembukaan rekening sesuai jenis rekening yang diinginkan, adapaun pilihan menunya Tabungan Haji Indonesia, Tabungan *Easy* Mudharabah, Tabungan *Easy* Wadiah, dan Tabungan *Auto Save*.

- 7) Kotak masuk, menu ini berfungsi untuk melihat riwayat transaksi yang telah dilakukan, menu ini tidak memiliki pilihan menu lainnya.
- 8) Manajemen kartu, menu ini dapat dimanfaatkan saat kartu *ATM BSI* hilang atau tertelan untuk memblokir kartu *ATM BSI*, sebab pada menu manajemen kartu memiliki menu pilihan yaitu blokir kartu, kartu debit *OTP*.
- 9) Info Kurs dan emas, menu ini menampilkan tentang harga jual dan harga beli mata uang USD, SGD, SAR, JPY, HKD, EUR, AUD. Selain itu menampilkan juga tentang harga pergram dan ketersediaan stoke emas.
- 10) Informasi *limit*, menu ini menampilkan informasi *limit* transaksi yang dilakukan melalui aplikasi *BSI mobile*.
- 11) *Keyboard*, menu ini dapat digunakan untuk mengaktifkan menu *BSI keyboard*, *BSI keyboard* dapat merekam semua setiap kata yang di ketik melalui papan ketik *BSI keyboard*, sehingga ketika mengetik kata yang pernah di ketik sebelumnya, maka akan tampil secara otomatis.
- 12) *Aktivasi*, setelah memiliki rekening *BSI*, *mendownload* aplikasi *BSI* dan registrasi aplikasi *BSI mobile*, selanjutnya adalah melakukan *aktivasi*, untuk melakukan *aktivasi* dapat memanfaatkan menu *aktivasi* ini.
- 13) Minta kode *aktivasi* ulang, menu ini digunakan untuk yang telah memiliki rekening di ex. Bank Syariah Mandiri, oleh karenanya di merger dan yang digunakan adalah aplikasi dari bank BSM (Mandiri Syariah *Online*) untuk menjadi aplikasi *mobile banking BSI (BSI mobile)* maka disarankan

untuk melakuakn *Update* dan *aktivasi* ulang jika diperlukan, sebab ada sebagian pengguna tidak perlu melakukan *aktivasi* ulang.

14) Pengaturan kada sandi, menu yang digunakan untuk mengubah kata sandi *BSI mobile*.

15) Ubah *PIN*, menu yang digunakan untuk mengubah *PIN*.

16) Ubah bahasa, menu yang dapat digunakan untuk mengubah bahasa yang digunakan pada *BSI mobile*, terdapat 2 pilihan bahasa yaitu Bahasa Indonesia dan Inggris.

17) Layanan islami, menu ini berisikan Al-Quran dan Hikmah yang masing-masing dapat dipilih dengan menu Juz Amma, Juz Amma per ayat, Asmaul Husnah, hikmah, dan kalkulator Qurban.

18) Berbagi *Ziswaf*, menu ini dapat digunakan bagi yang hendak membayar zakat, infaq, sedekah, dan wakaf, pada menu ini terdapat pilihan menu zakat, infaq, wakaf, warteg *mobile*, jadiberkah.id, kalkulator zakat, kitabisa, dan dompet dhuafa.

19) Tarik tunai, menu ini dapat digunakan untuk tarik tunai tanpa kartu di mesin *ATM* BSI, setelah mengimput nominal penarikan dan mendapatkan kode penarikan, maka dapat mengunjungi mesin *ATM* BSI untuk melakukan penarikan, saat ini *limit* penarikan tanpa kartu di mesin *ATM* BSI sebesar Rp. 1 000.000 per hari.<sup>23</sup>

---

<sup>23</sup><https://www.portalilmu.com/2021/03/penjelasan-lengkap-fitur-fitur-BSI.html?m=1> diakses pada tanggal 3 September 2021

#### 4. Nasabah

##### a. Pengertian Nasabah

Menurut Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang perbankan yang dimaksud dengan Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, sedangkan dalam peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang transparansi informasi produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah pasal 1 angka 3:

“Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in customer*)”.

*Walk-in customer (WIC)* adalah pengguna jasa bank yang tidak memiliki rekening pada bank tersebut, tidak termasuk pihak yang mendapatkan perintah atau penugasan dari nasabah untuk melakukan transaksi atas kepentingan nasabah tersebut. Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 1999 tentang perlindungan konsumen: “Konsumen adalah setiap orang pemakai barang atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan”.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup>Devita Sari, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Paada Layanan *Mobile* Banking, skripsi Universitas Jember, 2016

Dengan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman, serta melakukan transaksi simpan dan pinjam pada sebuah bank.

#### b. Jenis-jenis Nasabah

Berdasarkan pasal 1 ayat 16 UU Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah dibagi menjadi nasabah penyimpan dan nasabah debitur.

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.<sup>25</sup>

### **5. Transaksi**

Transaksi adalah seluruh kegiatan yang menimbulkan hak atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, termasuk kegiatan penransferan atau pemindah bukuan dana yang dilakukan oleh penyedia jasa keuangan.

---

<sup>25</sup><https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/> di akses pada tanggal 3 September 2021



Diatur dalam Pasal 1 angka 8 UU No. 25 Tahun 2003 adalah transaksi penarikan, penyetoran, atau penitipan yang dilakukan dengan uang tunai atau instrument pembayaran lain yang dilakukan melalui penyedia jasa keuangan.

a. Pengertian transaksi menurut para ahli.

- 1) Mursyidi mengatakan bahwa transaksi adalah suatu bentuk kejadian dalam dunia bisnis dan tidak hanya mencakup proses jual beli atau penerimaan dan pembayaran saja, tetapi juga akan berimbas pada kehilangan, arus, kebakaran dan kejadian lainnya yang bisa diukur dengan uang.
- 2) Sunarto Zulkifli berpendapat bahwa transaksi adalah suatu kegiatan finansial atau ekonomi yang melibatkan minimal dua pihak yang melakukan pertukaran, pinjam-meminjam atas dasar kesadaran, melibatkan diri dalam suatu perserikatan usaha, dan lain-lain.
- 3) Indra Bastian menjelaskan bahwa transaksi adalah suatu bentuk pertemuan yang terjadi antara pihak penjual dan pembeli yang saling menguntungkan dan disertai dengan adanya bukti, data, atau dokumen pendukung untuk diinput dalam jurnal melalui adanya pencatatan.
- 4) Slamet Wiyono, transaksi adalah suatu kejadian finansial atau ekonomi yang melibatkan minimal dua pihak yang mana keduanya akan saling melakukan kegiatan pertukaran, pinjam-meminjam, melibatkan diri dalam

suatu perserikatan usaha, dan kegiatan lain dengan dasar keinginan masing-masing atau peraturan yang berlaku.<sup>26</sup>

b. Penyebab dilarangnya Transaksi

1) Haram zatnya

Transaksi dilarang karena objek (barang jasa) yang ditransaksikan juga dilarang. Misalkan minuman keras, bangkai, daging babi, dan sebagainya. Jadi transaksi jual beli minuman keras adalah haram, walaupun akad jual belinya sah. Dengan demikian, bila ada nasabah yang mengajukan pembiayaan pembelian minuman keras kepada bank dengan menggunakan akad *murabahah*, walaupun akadnya sah tetapi transaksi ini haram karena objek transaksinya haram.<sup>27</sup>

Sesuai dengan salah satu riwayat hadits, Rasulullah SAW bersabda:

حَدَّثَنَا قُتَيْبَةُ بْنُ سَعِيدٍ حَدَّثَنَا اللَّيْثُ عَنْ يَزِيدَ بْنِ أَبِي حَبِيبٍ عَنْ عَطَاءِ  
 بْنِ أَبِي رَبَاحٍ عَنْ جَابِرِ بْنِ عَبْدِ اللَّهِ أَنَّهُ سَمِعَ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ  
 وَسَلَّمَ يَقُولُ عَامَ الْفَتْحِ وَهُوَ بِمَكَّةَ إِنَّ اللَّهَ حَرَّمَ بَيْعَ الْخَمْرِ وَالْمَيْتَةِ  
 وَالْخِنْزِيرِ وَالْأَصْنَامِ فَقِيلَ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَرَأَيْتَ شُحُومَ الْمَيْتَةِ فَإِنَّهُ يُطْلَى  
 بِهَا السُّفْنُ وَيُدْهَنُ بِهَا الْجُلُودُ وَيَسْتَصْبِحُ بِهَا النَّاسُ فَقَالَ لَا هُوَ حَرَامٌ ثُمَّ  
 قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ عِنْدَ ذَلِكَ قَاتَلَ اللَّهُ الْيَهُودَ إِنَّ اللَّهَ

<sup>26</sup><https://accurate.id/akuntansi/pengertian-transaksi/> diakses pada tanggal 4 September 2021

<sup>27</sup>Adiwarman Karim, Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan, edisi 2 (Fajar Interpretama Offset, 2004), 28.

لَمَّا حَرَّمَ عَلَيْهِمْ شُحُومَهَا أَجْمَلُوهُ ثُمَّ بَاعُوهُ فَأَكَلُوا ثَمَنَهُ. (رواه أبو داود).

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Qutaibah bin Sa'id telah menceritakan kepada kami Al Laits dari Yazid bin Abu Habib dari 'Atha bin Abu Rabah dari Jabir bin Abdullah bahwa saat ia sedang berada di Makkah ia mendengar Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda pada saat penaklukan Makkah: "Sesungguhnya Allah telah mengharamkan penjualan arak, bangkai, babi, serta berhala." Kemudian beliau ditanya, "Wahai Rasulullah, bagaimana pendapat anda tentang lemak bangkai, sesungguhnya lemak biasa digunakan untuk mengecat perahu, meminyaki kulit dan menyalakan lampu?" Beliau bersabda: "Tidak boleh, karena ia adalah haram." Beliau menambahkan: "Semoga Allah memerangi orang-orang Yahudi, ketika Allah mengharamkan lemak, mereka mencairkannya kemudian menjualnya dan memakan hasil penjualannya”. (HR. Abu Daud).<sup>28</sup>

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ صَلَاحٍ حَدَّثَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ وَهَبٍ حَدَّثَنَا مُعَاوِيَةُ بْنُ صَلَاحٍ عَنْ عَبْدِ الْوَهَّابِ بْنِ بُحْتِ عَنْ أَبِي الزِّنَادِ عَنِ الْأَعْرَجِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ إِنَّ اللَّهَ حَرَّمَ الْخَمْرَ وَثَمَنَهَا وَحَرَّمَ الْمَيْتَةَ وَثَمَنَهَا وَحَرَّمَ الْخِنْزِيرَ وَثَمَنَهُ. (رواه أبو داود).

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Ahmad bin Shalih telah menceritakan kepada kami Abdullah bin Wahab telah menceritakan kepada kami Mu'awiyah bin Shalih dari Abdul Wahhab bin Bukht dari Abu Az Zinad dari Al A'raj dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam bersabda: "Sesungguhnya Allah telah mengharamkan khamer dan uang penjualannya, mengharamkan bangkai serta uang hasil penjualannya, serta mengharamkan babi dan uang hasil penjualannya”. (HR. Abu Daud).<sup>29</sup>

<sup>28</sup> Abu Daud Sulayman ibn al-asy'ats ibn Ishaq al-Azdi as-Sijistani, *Sunan Abu Daud*, Kitab. Al-Ijaarah, Juz 2, No. 3486, (Beirut-Libanon: Darul Kutub 'Ilmiyah, 1996 M), h. 486-487.

<sup>29</sup> Abu Daud Sulayman ibn al-asy'ats ibn Ishaq al-Azdi as-Sijistani, *Sunan Abu Daud*, Kitab. Al-Ijaarah, Juz 2, No. 3485, (Beirut-Libanon: Darul Kutub 'Ilmiyah, 1996 M), h. 486.

## 2) Haram selain zatnya

### a) *Tadlis*

Setiap transaksi dalam Islam harus didasarkan pada prinsip kerelaan antara kedua belah pihak (sama-sama ridha), mereka harus mempunyai informasi yang sama (*complete information*) sehingga tidak ada pihak yang merasa dicurangi atau ditipu karena ada suatu *unknow to one party* (keadaan Di mana salah satu pihak tidak mengetahui informasi yang diketahui pihak lain yang disebut juga (*assymetric information*). Di mana dalam bahasa fiqihnya disebut *tadlis*, dan dapat terjadi pada kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan.

*Tadlis* dalam kuantitas contohnya adalah pedagang yang mengurangi takaran (timbangan) barang yang dijual. Dalam kualitas contohnya adalah penjual menyembunyikan cacat barang yang ditawarkannya. Dalam harga contohnya memanfaatkan ketidaktahuan pembeli akan harga pasar dengan menaikkan harga produk di atas harga pasar.

### b) *Ihtikar*

*Ihtikar* secara terminology adalah jika seorang membeli makanan pada saat harga mahal, kemudian ia menimbunnya untuk dijual dengan harga lebih ketika kebutuhan terhadap makanan tersebut mendesak. Menimbun dalam bahasa arab adalah *ihtikar* dari kata *ihtikar-yahtakiru* yang secara bahasa

bermakna *alhabsu* (menahan) dan *aljam'u* (mengumpulkan) secara etimologi ialah perbuatan menimbun, pengumpulan (barang-barang) atau tempat untuk menimbun. Sedangkan makna secara syar'i *al-ihthikar* adalah menghentikan distribusi barang ke pasar, disisi lain yang melakukan tersebut bukan karena alasan kebutuhannya, melainkan alasan karena profit yaitu menjualnya di saat harga melambung tinggi.<sup>30</sup> Allah SWT berfirman dalam QS. At-Taubah ayat 34-35:

﴿ وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يَنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ ﴿٣٤﴾ يَوْمَ يُحْمَىٰ عَلَيْهَا فِي نَارِ جَهَنَّمَ فَتُكْوَىٰ بِهَا جِبَاهُهُمْ وَجُنُوبُهُمْ وَظُهُورُهُمْ ۗ هَذَا مَا كُنْتُمْ لَأَنْفُسِكُمْ فَذُوقُوا مَا كُنْتُمْ تَكْنِزُونَ ﴿٣٥﴾ ﴾

Terjemahnya:

”Dan orang-orang menyimpan emas dan perak dan tidak menafkahnannya pada jalan Allah maka beritahukanlah kepada mereka (bahwa mereka akan mendapat) siksa yang pedih. Pada hari dipanaskan emas perak itu dalam neraka jahannam, lalu dibakar dengannya dahi mereka, lambung, dan punggung mereka (lalu dikatakanla kepada mereka): “Inilah harta benda yang kamu simpan untuk dirimu sendiri, maka rasakanlah sekarang (akibat dari) apa yang kamu simpan itu”.

c) *Bai' Najasy*

Rekayasa pasar dalam demand (*Bai' Najasy*) terjadi apabila seorang produsen / pembeli menciptakan permintaan palsu, seolah-olah ada banyak permintaan terhadap suatu produk sehingga harga jual produk itu akan naik.

<sup>30</sup> Fasiha dan Muh. Ruslan Abdullah . “Analisis Ekonomi Islam Terhadap Praktek Ihtikar” Al-Anwal : Jurnal of Islamic Economic Law . Vol.3, No. 2, September 2018.  
<https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/alamwal/index>

d) *Taghrir (Gharar)*

*Gharar* memiliki kemiripan dengan *tadlis*. Dalam *tadlis*, ketiadaan informasi terjadi pada salah satu pihak, sedangkan dalam *gharar* ketiadaan informasi terjadi pada kedua belah pihak yang akan bertransaksi jual beli.

*Gharar* adalah situasi Di mana terjadi *incomplete information* karena adanya *uncertainty to both parties* (ketidak pastian dari kedua belah pihak yang betransaksi) yang dapat terjadi pada kuantitas, kualitas, harga dan waktu penyerahan. Allah SWT berfirman dalam QS. An-Nisa ayat 29, yaitu:

الَّذِينَ يَبْخُلُونَ وَيَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبُخْلِ وَيَكْتُمُونَ مَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ  
وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ عَذَابًا مُهِينًا الَّذِينَ يَبْخُلُونَ وَيَأْمُرُونَ النَّاسَ بِالْبُخْلِ  
وَيَكْتُمُونَ مَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَأَعْتَدْنَا لِلْكَافِرِينَ عَذَابًا مُهِينًا ﴿

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang Berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu; Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu”. (Q.S An-Nisa [4] : 29).

e) *Maysir*

Ulama dan fuqaha mendefenisikan *maysir* (judi atau gambling) sebagai sebuah permintaan Di mana satu pihak akan memperoleh keuntungan

sementara pihak lainnya akan menderita kerugian. Allah berfirman QS. Al-Maidah ayat 90 dan Al-Baqarah ayat 219 yaitu:

۱- أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِنَّمَا الْخَمْرُ وَالْمَيْسِرُ وَالْأَنْصَابُ وَالْأَزْلَامُ رِجْسٌ مِّنْ عَمَلِ  
الشَّيْطَانِ فَأَجْتَنِبُوهُ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ﴿٩٠﴾

Terjemahnya;

“Hai orang-orang yang beriman, Sesungguhnya (meminum) khamar, berjudi, (berkorban untuk) berhala, mengundi nasib dengan panah, adalah termasuk perbuatan syaitan. Maka jauhilah perbuatan-perbuatan itu agar kamu mendapat keberuntungan”. (Q.S Al-Maidah [5]: 90).

۲- يَسْ ءَلُونَكَ عَنِ الْخَمْرِ وَالْمَيْسِرِ قُلْ فِيهِمَا إِثْمٌ كَبِيرٌ وَمَنْفَعٌ لِلنَّاسِ وَإِثْمُهُمَا  
أَكْبَرُ مِنْ نَّفْعِهِمَا وَيَسْ ءَلُونَكَ مَاذَا يُنْفِقُونَ قُلِ الْعَفْوَ كَذَلِكَ يُبَيِّنُ اللَّهُ لَكُمْ  
الْآيَاتِ لَعَلَّكُمْ تَتَفَكَّرُونَ ﴿٢١٩﴾

Terjemahnya:

“Mereka bertanya kepadamu tentang khamar dan judi. Katakanlah: Pada keduanya terdapat dosa yang besar dan beberapa manfaat bagi manusia, tetapi dosa keduanya lebih besar dari manfaatnya. Dan mereka bertanya kepadamu apa yang mereka nafkahkan. Katakanlah: yang lebih dari keperluan. Demikianlah Allah menerangkan ayat-ayat-Nya kepadamu supaya kamu berfikir”. (Q.S Al-Baqarah[2] 219).

f) Riba

Secara bahasa, riba bermakna tambahan, tumbuh atau membesar. Riba dalam literature ekonomi syariah adalah tambahan yang disyaratkan dalam transaksi bisnis tanpa adanya (*iwad*) yang dibenarkan syariat atas penambahan

tersebut.<sup>31</sup> Sebagai mana Allah SWT telah menghalalkan praktek jual beli yang sesuai dengan ketentuan dan syariatnya. Sebagaimana yang tercantum dalam QS. Al-Baqarah ayat 275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ ﴿۲۷۵﴾

Terjemahnya:

“Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya”. (Q.S Al-Baqarah [2]: 275).

### 3) Tidak Sah / Lengkap Akadnya

Suatu transaksi dapat dikatakan tidak sah atau tidak lengkap bila rukun dan syaratnya tidak terpenuhi.

<sup>31</sup>Rizal Yahya. Aji Erlangga Martawireja dan Ahmad Abdurahman, *Akutansi Perbankanyariah Teori dan Praktik Kontemporer*, edisi 2. (Salemba Empat), 2014.



Hukum fikih menyatakan bahwa akad yang sah harus dipenuhi, sedangkan akad yang tidak sah tidak boleh dipenuhi. Keabsahan suatu transaksi haruslah memenuhi rukun-rukun akad. Rukun merupakan sesuatu yang wajib ada dalam suatu transaksi (*necessary condition*), misalnya ada penjual dan pembeli. Pada umumnya, rukun dalam muamalah *iqtishadiyah* (muamalah dalam bidang ekonomi) terdiri atas pelaku, objek dan ijab Kabul. Adapun rukun-rukun akad adalah sebagai berikut:

- a) Adanya dua pihak atau lebih yang saling terkait dengan akad. Dalam hal ini, kedua pihak dipersyaratkan memiliki kemampuan yang cukup untuk mengikuti proses perjanjian, jika tidak, akad dianggap tidak sah. Kemampuan tersebut dibuktikan dengan kemampuan membedakan yang baik dan yang buruk (sudah baligh dan tidak dalam keadaan tercekat seperti dinyatakan pailit) dan tidak di bawah paksaan. Dalam hal ini, suatu jual beli barang yang halal misalnya, dapat menjadi batal secara syar'i jika yang terlibat dalam jual beli tersebut tidak memenuhi syarat seperti di bawah umur atau dalam kondisi gila atau mabuk.
- b) Adanya sesuatu yang di ikat dengan akad, yaitu barang yang dijual dalam akad jual beli atau sesuatu yang disewakan dalam akad sewa dan sejenisnya. Adapun syarat barang tersebut dianggap sah apabila barang tersebut suci atau bila telah terkena najis, bisa disucikan, barang tersebut bisa digunakan dengan cara yang disyaratkan, kondisi harus bisa diserahkan

terimakan, barang yang dijual harus milik penjual, dan bila barang dijual langsung harus diketahui wujudnya, serta bila tidak berada di lokasi harus diketahui ukuran, jenis, dan kriterianya.

- c) Adanya pengucapan akad berupa ungkapan serah terima (ijab Kabul). Ijab adalah ungkapan penyerahan kepemilikan oleh pemilik barang, sedangkan Kabul adalah ungkapan penerima kepemilikan oleh pemilik barang berikutnya. *Ijmak* ulama berpendapat tidak ada keharusan ijab kabul harus secara lisan.

Selain itu akad yang dibuat tidak boleh mengandung unsur *Ta'alluq* dan unsur dua akad untuk satu transaksi (*Two in one*). *Ta'alluq* terjadi bila kita dihadapkan pada dua akad yang saling dikaitkan, maka berlakunya akad 1 tergantung pada akad 2. *Two in one* adalah kondisi di mana suatu transaksi diwadahi oleh dua akad sekaligus, sehingga terjadi ketidakpastian mengenai akad mana yang harus digunakan / berlaku. *Two in one* terjadi bila terdapat objek sama, pelaku sama dan jangka waktu sama.<sup>32</sup>

Selain rukun, faktor yang harus ada agar akad mnejadi sah / lengkap adalah syarat. Syarat adalah sesuatu yang keberadaannya melengkapi rukun (*sufficient condition*). Contohnya adalah bahwa pelaku transaksi haruslah orang yang cakap hukum. Bila rukun terpenuhi, tetapi syarat tidak terpenuhi,

---

<sup>32</sup>Rizal Yahya. Aji Erlangga Martawireja dan Ahmad Abdurahman, *AkutansiPerbankanyariahTeori dan PraktikKontemporer*, edisi 2. (Salemba Empat), 2014.

rukun menjadi tidak lengkap sehingga transaksi tersebut menjadi *fasid* (rusak) demikian menurut Mazhab Hanafi. Keberadaan syarat tidak boleh menghalalkan yang haram, mengharamkan yang halal, menggugurkan rukun, bertentangan dengan rukun dan mencegah berlakunya rukun. Syarat-syarat jual beli dalam Islam, yaitu:

- a) Transaksi jual beli yang dilakukan dengan ridha dan sukarela. Kegiatan jual beli dalam Islam dibolehkan dalam Islam, bila tidak ada unsur paksaan di dalamnya.
- b) Objek jual beli bukan milik orang lain, yang artinya objek jual beli merupakan barang sendiri. Namun seseorang bisa menjual barang yang bukan miliknya apabila telah mendapatkan izin dari pemilik barang. Sebagai mana sabda Rasulullah SAW dalam HR. Abu Daud No. 3503 Kitab Al-Ijarah sebagai berikut:

حَدَّثَنَا مُسَدَّدٌ حَدَّثَنَا أَبُو عَوَانَةَ عَنْ أَبِي بَشِيرٍ عَنْ يُونُسَ بْنِ مَاهِكَ  
عَنْ حَكِيمِ بْنِ جَرَامٍ قَالَ يَا رَسُولَ اللَّهِ يَا بَشِيرُ الرَّجُلُ فَيُرِيدُ مِنِّي الْبَيْعَ  
لَيْسَ عِنْدِي أَفَأَتْبَعُهُ لَهُ مِنْ السُّوقِ فَقَالَ لَا تَبِعْ مَا لَيْسَ عِنْدَكَ.  
(رواه أبو داود).

Artinya: “Telah menceritakan kepada kami Musaddad telah menceritakan kepada kami Abu 'Awanah dari Abu Bisyr dari Yusuf bin Mahik dari Hakim bin Hizam ia berkata, "Wahai Rasulullah, seorang laki-laki datang kepadaku ingin membeli sesuatu yang tidak aku miliki, apakah boleh aku membelikannya untuknya dari pasar? Beliau bersabda: "Janganlah engkau menjual apa yang bukan milikmu!". (HR. Abu Daud).<sup>33</sup>

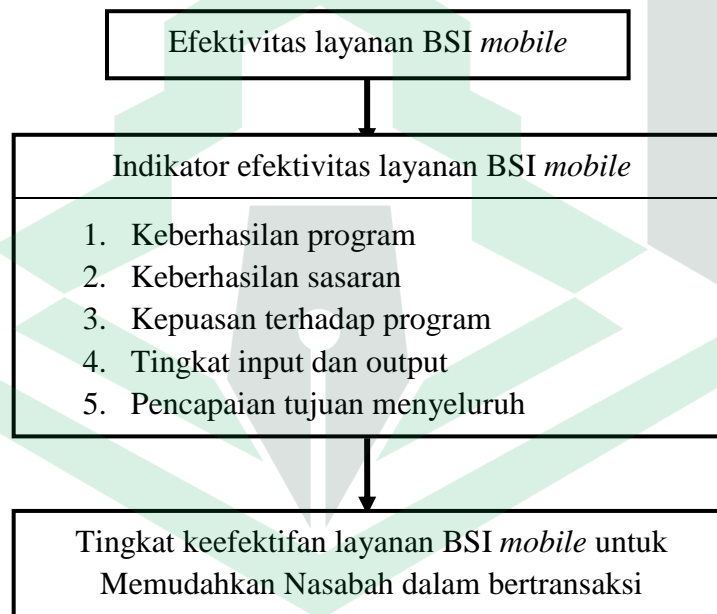
<sup>33</sup> Abu Daud Sulayman ibn al-asy'ats ibn Ishaq al-Azdi as-Sijistani, *Sunan Abu Daud*, Kitab. Al-Ijaarah, Juz 2, No. 3503, (Beirut-Libanon: Darul Kutub 'Ilmiyah, 1996 M), h. 490.

- c) Transaksi jual beli dilakukan secara jujur.
- d) Transaksi jual beli barang yang halal
- e) Objek jual beli dapat diserahterimakan.

### C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor hukum yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Secara singkat model konseptual dapat dilihat dari gambar berikut:

**Gambar 2.1 Kerangka Pikir**



*BSI mobile* adalah layanan digital yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya dengan tujuan memberikan kemudahan dalam akses nasabah ke bank, sehingga memungkinkan nasabah dapat menggunakan berbagai layanan di bank melalui aplikasi *BSI mobile* tanpa harus datang langsung ke bank. Layanan *BSI Mobil* ini memiliki banyak manfaat diantaranya dengan menggunakan layanan ini nasabah dapat memantau transaksi dan saldo rekening selama 24 jam, nasabah dapat membayar berbagai tagihan hanya melalui *smarthphone* sehingga lebih hemat waktu, selain itu layanan ini juga dapat dapat dinikmati oleh nasaba secara gratis.

Upaya untuk mengefektifkan penggunaan fasilitas layanan *BSI mobile*. khususnya pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masamba Kab. Luwu Utara adalah memaksimalkan sasaran yang hendak dicapai dan diharapkan nasabah dapat memahami dengan baik dalam mengimplementasi layanan *BSI mobile* dengan mendapatkan kualitas layanan yang lebih mudah, cepat efisien, dan aman.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan sistem pengumpulan data secara alami dengan tujuan menafsirkan permasalahan yang terjadi di mana peneliti sebagai instrument kunci, serta wawancara mendalam maupun informasi yang bersumber dari nasabah maupun dari pihak BSI KCP Masamba.

Penelitian dengan metode kualitatif dilakukan melalui pengambilan sumber data penelitian, kemudian dilakukan penganalisisan dengan mengambil keterangan yang berisi informasi dari subjek penelitian atau yang biasa disebut dengan informan penelitian. Kemudian data tersebut akan diproses menjadi informasi yang berharga dan penting terkait masalah penelitian. Adapun data atau informasi akan dipaparkan melalui penyusunan kalimat yang kemudian diinterpretasikan.

Jenis pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif adalah sebuah penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi sosial secara rinci dan memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian

berdasarkan informasi yang diperoleh.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif untuk menganalisis kejadian, fenomena, atau keadaan secara sosial mengenai keefektifan layanan yang diberikan oleh BSI *mobile* dalam memudahkan nasabah melakukan transaksi.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dilakukan dengan tujuan memberikan batasan penelitian sesuai pokok permasalahan sehingga diharapkan dapat memilih mana data dan informasi yang relevan dan mana data informasi yang tidak relevan dengan penelitian. Adapun fokus penelitian yang dilakukan, yaitu berfokus pada “Keefektifan BSI *mobile* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan faktor yang membuat nasabah menggunakan BSI *mobile*, yang dimana objek utamanya yaitu Nasabah yang menggunakan layanan BSI *mobile*.”

### **1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan di BSI Masamba Kab. Luwu Utara. Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Masamba karena merupakan tempat peneliti melakukan pengamatan serta berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa BSI KCP Masamba benar-benar menjalankan protokol kesehatan guna membatasi interaksi secara langsung dan menekan penyebaran *covid-19*. Penelitian ini dijadwalkan pelaksanaannya pada bulan Maret tahun 2022.

---

<sup>34</sup>Anugera Ayu Sendari, “Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif Pada Sebuah Karya Tulisan Ilmiah”, 8 Agustus 2019, <https://m.liputan6.com/hot/read/4032771>, Di akses tanggal 8 April 2021.

## 2. Informan / Subjek Penelitian

Informan atau subjek penelitian adalah sumber yang dapat memberikan informasi, dipilih dengan menggunakan *snowball sampling* teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya sedikit, lama-lama menjadi besar, seperti bola salju yang mengeleinding lama-lama menjadi besar.<sup>35</sup> Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh orang. Berikut informan penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

No	Nama	JK	Usia	Pekerjaan
1	Nur Afni	P	21	Mahasiswa
2	Nur Aisah	P	23	Tidak Bekerja
3	Rini	P	22	Mahasiswa
4	Rita Nur Wahida	P	23	Karyawan
5	Suharni	P	25	Ibu Rumah Tangga
6	Kurnia Putri	P	23	Karyawan
7	Risma	P	23	Tidak Bekerja
8	Husniati	P	39	Ibu Rumah Tangga
9	Ambarwati	P	24	Tidak Bekerja
10	Mira	P	23	Mahasiswa

<sup>35</sup> Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D", (Bandung: Alfabet, 2017).



### C. Defenisi Istilah

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba” untuk menghindari kesalahan dalam pengertian istilah, maka itu perlu kirannya dijelaskan dari judul penelitian di atas.

1. Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada efek (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) dapat membawa hasil atau berhasil guna yang merupakan pencapaian sasaran yang telah disepakati atas usaha bersama.
2. BSI *mobile* adalah fasilitas *Mobile banking* yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabah untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi *online*. *Mobile banking* ini dapat diakses melalui *Smartphone*, baik *android* maupun *iOS*.
3. Nasabah, adalah perseorangan atau badan usaha yang menggunakan atau menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk atau jasa.
4. Transaksi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu persetujuan atau kesepakatan jual beli (dalam perdagangan) antara dua pihak.

### D. Desain Penelitian

Desain penelitian kualitatif adalah strategi yang dipilih oleh peneliti untuk menggabungkan secara menyeluruh komponen penelitian.<sup>36</sup> Dalam

---

<sup>36</sup>Moh Nazir, Metode Penelitian, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), 89

penelitian ini komponen penelitian yang dimaksud yaitu pertanyaan penelitian, jenis data penelitian, metode penelitian dan analisis data penelitian. Pada desain ini, hanya untuk mengetahui serta mendeskripsikan kejadian-kejadian untuk keperluan pembelajaran berikutnya. Pada studi deskriptif ini juga termasuk untuk memaparkan secara spesifik kondisi dari beberapa peristiwa individu maupun kelompok.

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

Data berdasarkan bentuk dan sifatnya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif atau biasa disebut sebagai data naratif merupakan suatu data yang disajikan dalam bentuk kalimat atau paragraf. Adapun data kuantitatif yang dimaksud adalah gambaran objek penelitian, seperti kapan berdirinya perusahaan, jenis usaha perusahaan dan jumlah karyawan

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, berikut penjelasan terkait sumber data yang digunakan.

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

Data primer merupakan data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau sumber aslinya (lokasi penelitian).<sup>37</sup> Di mana data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan informan baik

---

<sup>37</sup>Hardani dkk, "Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif", (Yogyakarta : Pustaka Ilmu, 2020), <https://www.researchgate.net/publication/340021548>. di akses pada tanggal 4 September 2021

dari pihak BSI KCP Masamba dan nasabah BSI KCP Masamba yang dilakukan oleh peneliti.

Menurut Sugiyono, data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari responden atau sumber pertama berupa informasi-informasi yang belum di olah berupa hasil wawancara.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari bahan bacaan atau data yang didapatkan melalui perantara. Di mana data yang didapatkan tidak secara langsung dari sumbernya baik yang didapat dari lokasi penelitian maupun di luar lokasi penelitian dalam bentuk dokumentasi.<sup>38</sup> Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang digunakan adalah dokumentasi dari pemberian atau pengumpulan bukti dan keterangan seperti gambar, kutipan, dan bahan referensi lainnya.

Menurut Sugiyono, data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data. Pada penelitian ini sumber data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan dokumentasi.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat-alat yang digunakan atau dipergunakan untuk mengumpulkan data yang berarti dengan menggunakan alat-alat tersebut data dikumpulkan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri yang

---

<sup>38</sup>Sifuddin Azwar, "Metode Penelitian", (Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2004), 18.

mengumpulkan data dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil sebuah data penelitian tersebut.

Penelitian ini yang menjadi instrument atau alat utama untuk mengumpulkan data ialah penulis itu sendiri (*Human Instrumen*), karena hanya penulis yang bisa berinteraksi dengan informan dengan apa yang dilihat, didengar, maupun daya pikir.<sup>39</sup> Sebagai *human istrumen* fungsinya untuk menetapkan fokus penelitian, memilih informasi sebagai sumber data, menafsirkan data serta membuat kesimpulan atas apa yang ditemukan.

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

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

#### **1. Wawancara (*Interview*)**

Wawancara atau *interview* ialah salah satu bentuk kegiatan berupa berinterakis langsung terhadap informan yang memiliki peran dan sekaligus gambaran terhadap masalah dalam penelitian ini.<sup>40</sup> Wawancara yang menjadi sebuah bagian dari beberapa susunan pertanyaan yang berhubungan dengan pembahasana penelitian dan sasaran peneliti yang digunakan sebagai bahan atau proses pengambilan data dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan prosedur wawancara terstruktur dengan menyiapkan instrument penelitian berupa beberapa pertanyaan

---

<sup>39</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Cetakan ke (Bandung: Alfabeta, 2018).<https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=853411>>.

<sup>40</sup>Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, (Yogyakarta: Andi Ofset, 1995), 193.

tertulis sehingga informan mengetahui jika mereka sedang ditanya dan dapat menjawab secara lebih terbuka. Informan yang dimaksud ialah pihak yang terpaut dalam penelitian ini yaitu para nasabah BSI KCP Masamba yang menggunakan BSI *mobile* dan staf bank BSI KCP Masamba.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan Teknik penggalan data dengan cara mengumpulkan data berupa data-data tertulis. Dokumentas digunakan guna memperoleh keterangan di Bank Syariah KCP Masamba yang meliputi: gambaran umum Bank Syariah Indonesia KCP Masamba seperti sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KCP Masamba, letak geografis, visi, misi, nilai yang diterapkan, struktur organisasi, data jumlah nasabah dan hasil penelitian. Data ini digunakan penulis sebagai bahan pendukung data yang didapatkan di Bank Syariah Indonesia KCP Masamba.

## **H. Pemeriksaan Keabsahan Data**

### 1. Kepercayaan (*Kreadibility*)

Kepercayaan data di maksudkan untuk membuktikan datayang berhasil dikumpulkan sesuai dengan sebenarnya. Dalam proposal penelitian ini peneliti menggunakan teknik dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian dan diskusi baik dengan objek penelitian secara langsung, peneliti juga diskusi dengan teman sejawat.

## 2. Triangulasi

Triangulasi adalah tehnik pengumpulan data dengan memanfaatkan berbagai sumber lain sebagai bahan pengecekan atau perbandingan terhadap data tersebut, kemudian dilakukan *cross check* agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dua, yaitu: triangulasi sumber dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan oleh nasabah dengan apa yang dikatan oleh staff bank, serta triangulasi metode dengan cara memanfaatkan penelitian lainnya sebagai keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data.<sup>41</sup>

## 3. Kebergantungan (*Dependibility*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehatian-kehatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggungjawabkan, kesalahan ini biasa terjadi karena keterbatasan pengalaman, waktu dan pengetahuan.

## 4. Kepastian (*konfermability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan denga cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada pada pelaksanaan audit.<sup>42</sup>

---

<sup>41</sup> Lexi J. Moleong, “Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014)

<sup>42</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008)

## I. Teknik Analisi Data

Analisis data merupakan proses pencarian dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Pada tahap ini, peneliti membandingkan-bandingkan data-data yang sudah didapatkan dengan hasil wawancara dengan subjek dan informan yang bertujuan untuk menarik kesimpulan.<sup>43</sup>

### 1. Reduksi Data

Mereduksi berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema serta polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui gambaran informasi yang jelas dari data tersebut sehingga peneliti dapat membuat kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.<sup>44</sup>

Tahap reduksi dalam penelitian ini adalah:

- a. Mengambil dan memilih hasil wawancara yang menjadi fokus penelitian.

---

<sup>43</sup>indahFebry Yuniarmi, *Analisis Strategi Pelayanan BNI Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi BNI Syariah KC Panorama Bengkulu)*, Skripsi IAIN Bengkulu, 2021

<sup>44</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

- b. Hasil wawancara disederhanakan menjadi susunan bahasa yang baik kemudian ditransformasikan dalam catatan.
- c. Pengodean / pemberian identitas hasil tes dan wawancara.

## 2 Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam hal ini menyajikan data yang dimaksud yaitu, menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk uraian singkat.<sup>45</sup>

## 3 Menarik Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan kesimpulan ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan berdasarkan hasil penafsiran dari data yang ditemukan. Kegiatan ini meliputi pencarian makna dan fakta yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Penarikan kesimpulan dengan menyimpulkan data yang disajikan dan disesuaikan dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

---

<sup>45</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yang menjelaskan fenomena-fenomena dengan berupa kata-kata. Teknik pengumpulan data yang bersumber dari data primer dan data sekunder, Di mana dapat diperoleh dari hasil wawancara dengan informan, data yang diberikan Bank Syariah Indonesia KCP Masamba serta pengambilan dokumentasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana keefektifan layanan BSI *mobile* bagi nasabah. Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Masamba Kab.Luwu Utara.

#### 1. Sejarah Singkat PT Bank Syariah Indonesia KCP Masamba

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba merupakan Lembaga keuangan Syariah yang dulunya adalah unit usaha Syariah BNI KCP Masamba yang berdiri pada tanggal 1 marret 2014. BNI Syariah KCP Masamba mengalami penggabungan dengan Bank Syariah Mandiri, dan BRI Syariah menjadi BSI pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H.<sup>46</sup> Penggabungan dari ketiga bank itulah yang mengubah nama bank BNI Syariah KCP Masamba menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba.

---

<sup>46</sup> <http://www.bakBSI.co.id>

## **2. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KCP Masamba**

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba dulunya adalah bank BNI Syariah KCP Masamba yang berkantor di Jl. Poros Palopo-Masamba Komp. Ruko Pasar Sentral Masamba No. A13-A14, Kelurahan Baliase, Kec. Masamba, Kab. Luwu Utara Sulawesi Selatan.

Bank Syariah Indonesia KCP Masamba memiliki letak yang strategis luas dan mendukung dalam mengembangkan dan memperkenalkan produk Bank Syariah Indonesia kepada masyarakat. Bank Syariah Indonesia membuka kantor cabang pembantu yang berlokasi di tengah-tengah masyarakat kabupaten Luwu Utara yang berada di depan pintu masuk pasar sentral Masamba. Dengan letak yang strategis dan mudah diakses oleh masyarakat ini, memudahkan Bank Syariah Indonesia KCP Masamba untuk menarik minat masyarakat untuk bergabung dengan Bank Syariah Indonesia KCP Masamba.

## **3. Visi dan Misi BSI KCP Masamba**

Bank BSI KCP Masamba memiliki visi dan misi dalam menjalankan kegiatannya. Visi adalah suatu rancangan jauh mengenai perusahaan, niat perubahan yang wajib dilaksanakan guna menggapai kesuksesan pada perusahaan dimasa yang akan datang. Adapun visi BSI KCP Masamba, yaitu menjadi “*Top 10 Global Islamic Bank*”.

Sedangkan untuk Misi dari BSI KCP Masamba yaitu ada tiga:

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

#### **4. Nilai yang diterapkan Bank Syariah Indonesia KCP Masamba**

Selain kegiatan usaha dan system operasional yang didasarkan oleh prinsip syariah, Bank Syraih Inndonesia KCP Masamba juga mempunyai nilai panduan dalam setiap perilakunya. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a) Ketaqwaan adalah pedoman hidup yang paling utama
- b) Mempunyai ilmu, akhlaqul karimah, serta pengabdian yang tinggi
- c) Ikhlas dalam beramal
- d) Pengelolah ialah mubaligh dan mubalighah
- e) Mengutamakan kekeluargaan kebersamaan
- f) Berusaha menjadi yang terbaik
- g) Meningkatkan kreativitas dan motivasi
- h) Mempunyai rasa tanggung jawab

#### **5. Personil Karyawan di BSI KCP Masamba Beserta Divisinya**

Berikut ini merupakan bagian departemen masing-masing karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba yang berjumlah 21 orang karyawan, yaitu:

**Tabel 4.1 Jumlah Karyawan BSI KCP Masamaba Beserta Divisinya**

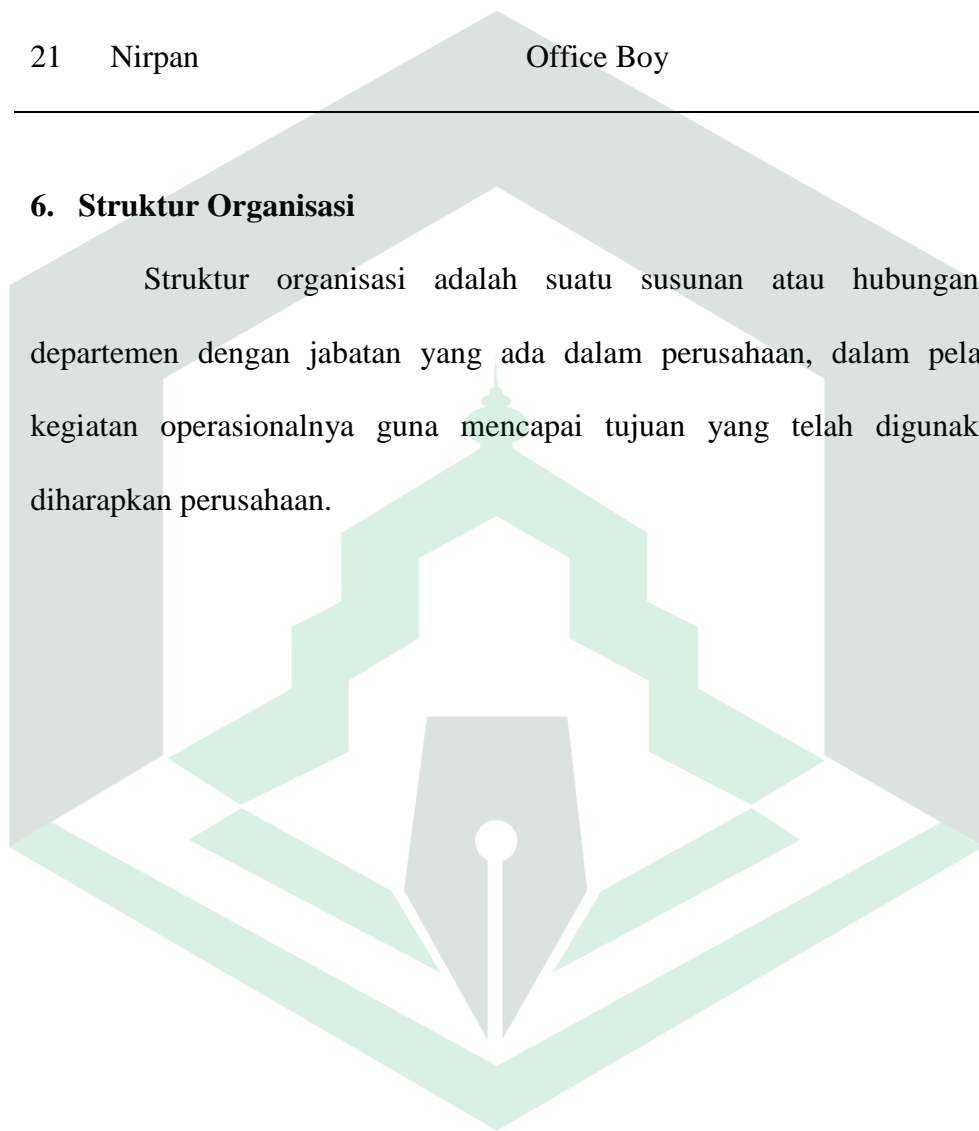
No	Nama	Divisi
1	Bahrum Hamid	Branch Manager
2	Eka Nelsi Handayani	Branch Operasional & Supevisor Manager
3	Irwan	Pawning Service Office
4	Nur Fadli	Pawning Appraisal
5	Joko Hariono	Consumer Staff
6	Syahril	Consumer Staff
7	Ilham Ibrahim	Micro Staff
8	Muh. Akri Lukman	Micro Staff
9	Sabar	Micro Staff
10	Maria Yusfi	Funding Transaction Service
11	Wahdania Reski	Back Office
12	Intan Aulia Ramadhani	Teller
13	Imma Saputri Andi Sigeri	Costomer Service
14	Asdi	Sales Force
15	Ambar	Sales Force
16	Fatimah	Sales Force
17	Cecilia	Sales Force

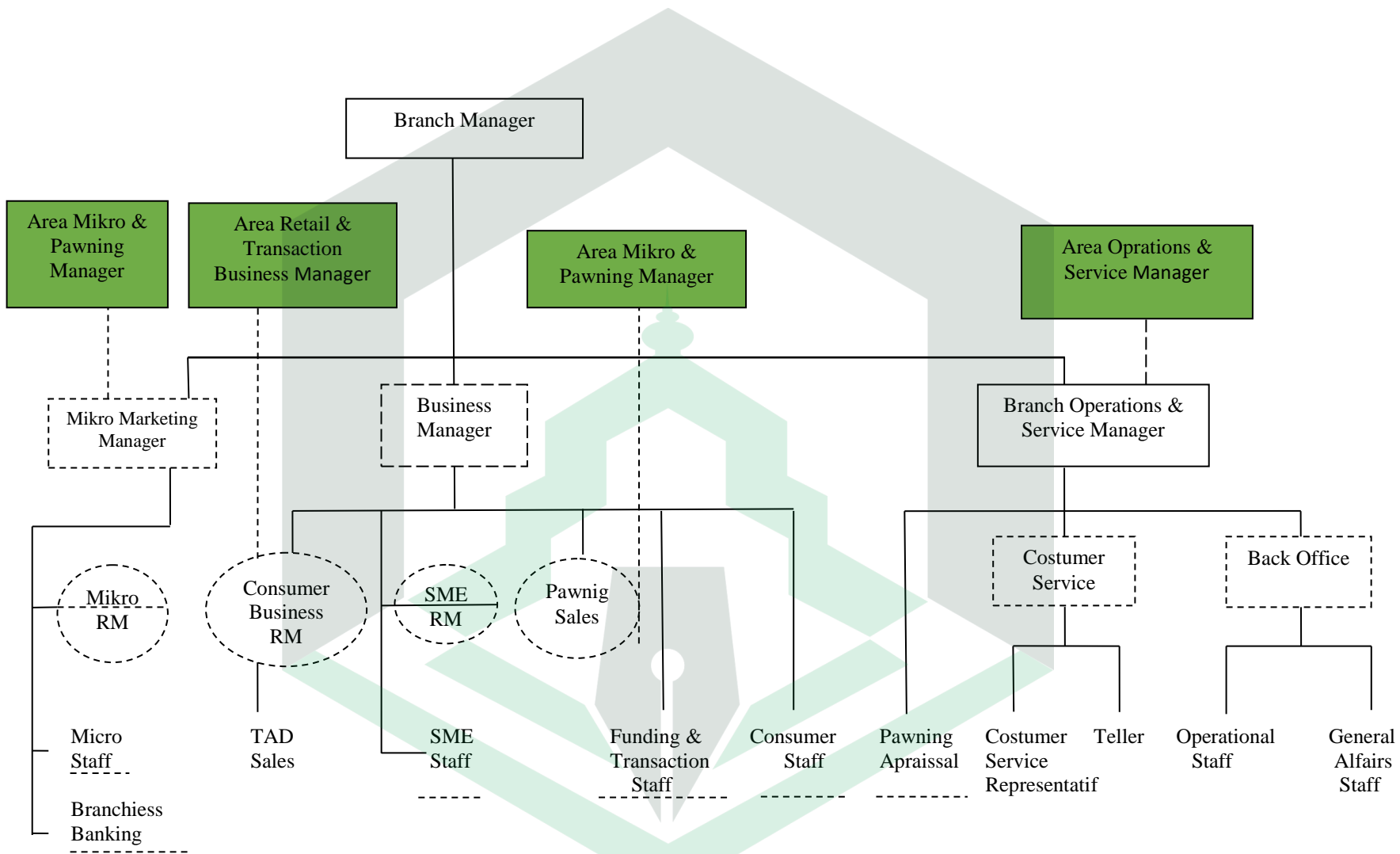
18	Uprianto	Security
19	Abdillah	Security
20	Akbar Said	Driver
21	Nirpan	Office Boy

---

## 6. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antara departemen dengan jabatan yang ada dalam perusahaan, dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya guna mencapai tujuan yang telah digunakan atau diharapkan perusahaan.





**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Masamba**

Berikut adalah tugas yang dilakukan oleh masing-masing departemen ialah sebagai berikut:

1. Pimpinan cabang

- a. Mengkoordinasikan dan menetapkan jadwal kerja tahunan agar bisa searah dengan visi dan misi BSI.
- b. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kerja tahunan agar bisa memastikan tujuan yang telah ditetapkan bisa tercapai tepat waktu.
- c. Mengidentifikasi kebutuhan dan strategi pengembangan rencana kerja tahunan agar bisa memastikan jumlah dan peringkat SDI sesuai dengan strategi bank.
- d. Melakukan analisis SWOT setiap bulan agar bisa menentukan posisi pribadi dan posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- e. Pengkajian, penetapan dan pengesahan kegiatan non operasional.
- f. Mengkoordinasikan segala sarana dan kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati sesuai dengan visi dan misi kerja.

2. *Operational Officer*

- a. Menetapkan rencana kerja mingguan/bulanan di departemen untuk memastikan bahwa telah konsisten dengan rencana kerja.
- b. Melaporkan secara langsung hasil koordinasi, penentuan dan evaluasi dari tujuan kerja semua karyawan.

- c. Mengawasi proses kerja untuk memastikan bahwa semua pekerjaan dilakukan sesuai dengan rencana / tujuan kerja, SOP yang berlaku pada suatu perusahaan.
  - d. Menetapkan dan meninjau pelaksanaan rencana kerja perusahaan untuk memastikan bahwa data telah akurat dan terkini pada menentukan kebijakan dan evaluasi manajerial.
  - e. Mengembangkan keterampilan dan pengetahuan karyawan untuk memenuhi persyaratan tiap divisi agar bisa melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
  - f. Melakukan pemeriksaan dan pengajuan permintaan barang atau peralatan kerja untuk memastikan penggunaan dan pengadaan peralatan kerja telah efisien.
3. *Analisis Officer, Micro Account Officer dan Officer Gadai*
- a. Terus berupaya meningkatkan keterampilan dan pemahaman tentang produk dan layanan bank termasuk persyaratan untuk setiap jenis produk.
  - b. Mengumpulkan data atau informasi mengenai perkembangan ekonomi dan dunia usaha lokal, untuk dijadikan sebagai indikator perkembangan saham.
  - c. Penerapan budaya kerja BSI.
4. *Administrator pembiayaan / Back Officer Micro*
- a. Memasukkan data nasabah pembiayaan dan melakukan verifikasi
  - b. Menindak lanjuti jadwal pembayaran



- c. Menyimpan arsip pembiayaan
  - d. Administrasi perpanjangan BPKB dan permintaan asuransi.
5. SDI umum / *Back Officer*
- a. Pengelolaan personality dan pemeliharaan kantor serta rekrutmen karyawan
  - b. Pelaksanaan santunan dan LBTR
  - c. Menyusun laporan bulanan perusahaan
6. Layanan pelanggan / *Customer Services*
- a. Memberikan pernyataan kepada nasabah tentang produk, syarat dan prosedur
  - b. Mengurus nasabah pada membuka rekening giro dan tabungan
  - c. Memproses permintaan pemblokiran dari nasabah
  - d. Membuatkan nasabah buka rekening.
7. Petugas bank / *Teller Bank*
- a. Menerima setoran secara tunai dan non-tunai
  - b. Melayani nasabah pada proses penarikan atau penyetoran dana dari bank
  - c. Mengamankan dan memelihara kas, surat berharga, dan membuat laporan sesuai dengan departemen masing-masing.
8. PMS, PMM dan Pegadaian
- a. Pemasaran produk bank
  - b. Menyajikan atau melengkapi data yang dimilikidari penilaian kelayakan
  - c. Pemenuhan kontrak pembiayaan

- d. Pemeliharaan atau pemantauan dari pelanggan.

## B. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Masamba Kab. Luwu Utara. Berikut ini data mengenai jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masamba tahun 2022.

**Tabel 4.2 Jumlah Nasabah BSI KCP Masamaba**

Tahun	Jumlah Nasabah	Jumlah Nasabah Pengguna BSI <i>mobile</i>
2022	4.650	1. 395

Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh orang. Informan / subjek yang dipilih tersaji dalam dalam bentuk tabel berikut:

**Tabel 4.3 Data Informan Penelitian**

No	Nama	JK	Usia	Pekerjaan
1	Nur Afni	P	21	Mahasiswa
2	Nur Aisah	P	23	Tidak Bekerja
3	Rini	P	22	Mahasiwa
4	Rita Nur Wahida	P	23	Karyawan
5	Suharni	P	25	Ibu Rumah Tangga
6	Kurnia Putri	P	23	Karyawan

7	Risma	P	23	Tidak Bekerja
8	Husniati	P	39	Ibu Rumah Tangga
9	Ambarwati	P	24	Tidak Bekerja
10	Mira	P	23	Mahasiswa

Menurut Gimanaeorgepolous dan Annembaun efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian, Di mana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan hanya secara organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Efektivitas dapat diartikan Di mana suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan untuk mengukur hasil yang dicapai sesuai dengan rencana dan tujuan, jadi semakin banyak rencana yang dicapai maka semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektif bisa diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu usaha. Selain itu efektivitas juga memiliki arti sebagai suatu keadaan yang menunjukkan keberhasilan kerja yang ditetapkan untuk mengukur hasil yang dicapai.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah hal yang sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta mengimplementasikannya. Pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Efektivitas dapat diukur melalui berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuan-tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka

organisasi tersebut dapat dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting adalah tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut telah mencapai tujuan yang telah dicapai.

Dari penelitian ini maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk melihat sejauh mana keefektifan *BSI mobile* untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia KCP Masamba. Dari penelitian yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara dengan nasabah sebagai informan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masamba selaku informan dalam penelitian ini diperoleh tanggapan yang hampir sama pada sebagian besar pertanyaan.

Untuk menilai efektivitas layanan yang diberikan oleh *BSI mobile* KCP Masamba bagi nasabahnya diperlukan sebuah tolak ukur dalam mengukur keefektifitasannya. Dimana pengukuran efektivitas dapat dilakukan dengan melihat hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi, diukur melalui berhasil tidaknya organisasi mencapai tujuannya, apabila organisasi berhasil mencapai tujuannya maka dapat dikatakan efektif karena efektivitas hanya melihat apakah proses program atau kegiatan tersebut mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

## 1. Keberhasilan Program

Keberhasilan suatu program aplikasi tergantung bagaimana program aplikasi tersebut dapat diimplementasikan dan digunakan oleh pengguna dengan tepat, cepat serta bermanfaat untuk semua kebutuhan pengguna. Secara spesifik keberhasilan program disini ialah kemudahan dalam pengoperasiannya, Di mana menurut Campbell keberhasilan program ini, meliputi komponen yang berkaitan dengan sistem yang dijalankan, proses penangkapan perintah serta kecepatan, kenyamanan dalam menggunakan proses atau prosedur pengguna sistem.<sup>47</sup>

Hal utama untuk melihat keberhasilan program BSI *mobile* yaitu melihat keefektifannya dalam pengguna BSI *mobile* yang merupakan aplikasi berbasis internet yang memiliki sifat bergerak dan dapat diakses tanpa terbatas ruang dan waktu.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudara Nur Afni diperoleh hasil bahwa :

“Dengan adanya BSI *mobile* ini saya merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi karena memberikan layanan yang memuaskan dengan menyediakan fitur-fitur layanan yang jelas kegunaannya yang dapat diakses melalui *smartphone* yang membuat saya merasa mudah melakukan transaksi kapanpun Di manapun selama tersediannya jaringan internet untuk membuka / mengakses layanan BSI *mobile*”.<sup>48</sup>

---

<sup>47</sup>Campbell, Riset dalam Efektivitas Organisasi. Terjemahan Sahat Simanor, Jakarta : Erlangga. 1989

<sup>48</sup>Wawancara dengan Elma Halim, selaku nasabah pengguna BSI *mobile* KCP Masamba, 21 Maret 2022

Hal ini sejalan dengan hasil wawancara dengan bapak Nur Fadli yang menyatakan bahwa:

"BSI *mobile* memang di keluarkan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, aplikasi BSI *mobile* memiliki fitur yang bervariasi dan sangat mudah untuk di gunakan."

Dapat dikatakan bahwa dengan BSI *mobile* ini sangatlah memprmudah nasabah dalam melakukan transaksi, Di mana layanan yang diberikan BSI *mobile* memuaskan dan memudahkan nasabah, dengan menyediakan berbagai fitur layanan yang jelas, dapat dikatakan BSI *mobile* memberikan kenyamanan untuk pengguna Di mana pengguna tidak merasakan kesulitan untuk memahami tampilan dan memahami bahasa yang digunakan pada fitur layanan BSI *mobile*. Layanan BSI *mobile* yang harus menggunakan *smartphone* merupakan sebuah langka yang sangat baik melihat kebiasaan masyarakat saat ini yang hampir sebagian besar telah menggunakan *smartphone* hanya sebagian kecil masyarakat yang tidak menggunakan *smartphone* selain itu dengan adanya layanan BSI *mobile* yang dapat diakses tanpa hambatan waktu, berarti BSI *mobile* dapat diakses kapan saja dan Di mana saja selama tersedianya jaringan internet.

## 2. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran, mengukur sejauhmana organisasi berhasil merealisasikan sasaran (*actual*) yang hendak dicapai.

Indikator sasaran dilihat dari target atau sasaran tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, dalam hal ini adalah nasabah BSI KCP Masamba yang menggunakan BSI *mobile*.

BSI *mobile* tercipta memiliki tujuan utama yaitu memberikan kemudahan bagi nasabah penggunaannya. Kemudahan yang dimaksud adalah pemenuhan kebutuhan layanan transaksi nasabah. Samahalnya dengan keberhasilan program dalam sub keberhasilan sasaran yang dituju, dalam sub ini mengutip teori dari Manuel Castells yang menjelaskan secara detail yang diungkapkan pada konsep “ruang mengalir” atau *Space of Flows*, yaitu fungsi dominan yang beroperasi berdasarkan pertukrana antara sirkuit elektronik yang berhubungan dengan sistem informasi di lokasi yang jauh. Ruang mengalir disini mempunyai arti bahwa internet tidak memiliki pembatas ruang, Di manapun ruangnya atau dibelahan dunia manapun seseorang terbantu dengan adanya internet, sama halnya dengan BSI *mobile*. Tidak ada dinding pemisah dalam proses transaksi, dengan adanya BSI *mobile* nasabah dipermudah dalam bertransaksi.<sup>49</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudari Rita Nur Wahida sebagai informan dalam penelitian ini diketahui bahwa:

“Dengan adanya layanan BSI *mobile* saya merasa dimudahkan dalam melakukan pembayaran apalagi dengan adanya fitur *Qris*. Melakukan transaksi dengan cepat tidak memakan waktu yang lama, tidak seperti sebelum adanya BSI Mobbille saya

---

<sup>49</sup>Castells, Manuel. *The Power of Identity The Information Age: Economy, Society and Culture: Vol, II, The of Identity*, Blackwell, Oxford. 2001

harus ke bank atau mesin *ATM* untuk melakukan transaksi yang akan memakan waktu karena harus mengantri terlebih dahulu. Bukan hanya hal tersebut saja, saya juga merasa selain menghemat waktu juga menghemat biaya yang mungkin saja dikeluarkan saat ke bank seperti biaya transportasi dan biaya lainnya. Meskipun terkadang saya cukup kesusahan untuk mengakses *BSI mobile* jika jaringan kurang stabil yang membuat transaksi yang saya lakukan sangat lambat atau terkadang gagal”.<sup>50</sup>

Hasil wawancara di atas dapat menjawab teori Castells yang mana jaringan internet ataupun jaringan informasi memiliki dimensi ruang mengalir. *BSI mobile* yaitu sebuah layanan yang disediakan oleh bank berupa aplikasi bergerak yang dapat dibawah kemana saja dan dapat diakses dimanapun tempatnya.

### 3. Kepuasan Terhadap Program

Membuat suatu program memiliki suatu tujuan antara lain keberhasilan program dan keberhasilan sasaran, selain dua hal tersebut terdapat hal lain yaitu kepuasan terhadap program. Kotler dan Armstrong yang menyatakan bahwa produk jasa berkualitas mempunyai peran penting untuk membentuk kepuasan pengguna. Aplikasi *BSI mobile* merupakan aplikasi produk jasa, sehingga tujuan utama yang dimiliki adalah memberikan kepuasan kepada pengguna dalam pemenuhan kebutuhan nasabah.<sup>51</sup>

Kepuasan suatu program aplikasi berbeda dengan kepuasan terhadap layanan atau produk jasa secara nyata di perusahaan, misalnya melakukan

---

<sup>50</sup>Wawancara dengan Elsa Angraeni, selaku nasabah penngguna *BSI mobile* Pada BSI KCP Masamba, 26 Maret 2022

<sup>51</sup>Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Principles of Marketing*. Jakarta: Intermedia. 1996



transaksi secara langsung di bank maka kepuasan nasabah dapat diberikan dengan cara memberikan layanan yang baik misalnya menggunakan etika pelayanan yang baik dan benar. Sedangkan untuk kepuasan suatu program aplikasi menurut Gasperz menyatakan bahwa kepuasan pada suatu program dapat dilihat dari kualitas program tersebut, seperti fitur-fitur dan karakteristik yang dimiliki oleh produk tersebut sanggup untuk memuaskan kebutuhan konsumen.<sup>52</sup> Pendapat Gasperz tentang kualitas juga berlaku pada program BSI *mobile*, kepuasan terhadap program BSI *mobile* meliputi komponen yang berkaitan dengan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna dan kualitas terhadap layanan yang diberikan.

Sebuah sistem layanan berbasis teknologi informasi yang diterapkan pada suatu lembaga atau perusahaan haruslah memiliki kualitas yang baik agar pengguna dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sesuai dengan pernyataan Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono dalam Wijaya bahwa kualitas layanan dapat dilihat dari seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi pengguna.<sup>53</sup>

Ekspektasi pengguna ini lah yang harus dipenuhi oleh pihak Bank, dengan menciptakan aplikasi BSI *mobile* pengguna memiliki ekspektasi yang cukup tinggi terhadap program tersebut agar dapat memenuhi kebutuhan transaksi nasabah.

---

<sup>52</sup>Gasperz, V. Manajemen Bisnis dalam Era Globalisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1997

<sup>53</sup>Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono dalam wijaya. *Mobile Marketing Association*. 2008. *Mobile Aplikasi*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudari Nur

Aisah mengatakan bahwa :

“Layanan BSI *mobile* mempermudah proses transaksi yang saya lakukan, dengan menggunakan BSI *mobile* transaksi saya terselesaikan dengan hanya memilih fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan transaksi saya maka saya akan memperoleh informasi riwayat transaksi yang saya lakukan dengan cepat dan tepat selain itu BSI *mobile* juga aman dan nyaman digunakan”.<sup>54</sup>

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan saudari

Kurnia Putri mengatakan bahwa:

“BSI *mobile* menyediakan fitur-fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan kerja dan kebutuhan harian saya seperti *Qriss*, *transfer*, *Top Up Shoope*, bayar BPJS, beli pulsa dan token listrik dengan cepat dan aman karena dilengkapi dengan dua kunci keamanan”

Dari hasil wawancara dengan bapak Nur Fadli di BSI mengatakan :

"Layanan BSI *mobile* sangat membantu bagi setiap nasabah yang menggunakannya di karenakan setiap transaksi yang di lakukan itu memiliki riwayat transaksi yang tersimpan di *Mobile Banking*."

#### 4. Tingkat Output dan Input

Tingkat output dan input pada layanan BSI *mobile* meliputi komponen yang berkaitan dengan proses pelaksanaan layanan BSI *mobile* dan keberhasilan dari proses tersebut. Input disini adalah hal yang dilakukan oleh pihak dari bank terhadap aplikasi BSI *mobile* sehingga dapat melakukan prosesnya. Adapun input yang dilakukan oleh pihak bank adalah melakukan promosi ke nasabah dengan

---

<sup>54</sup>Wawancara dengan Nur Aisah selaku nasabah pengguna BSI *mobile* pada BSI KCP Masamba, 22 Maret 2022

cara memperkenalkan aplikasi *BSI mobile*. Menurut Grewal dan Levy promosi merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pemasar untuk mengkomunikasikan, membujuk, dan meningkatkan pembeli potensial akan produk atau jasa untuk mempengaruhi opini pembeli dan memperoleh respon dari pembeli.

Grewal dan Levy menyatakan bahwa promosi adalah hal yang paling penting untuk dilakukan pertama kali sebelum menjalankan programnya, karena dengan adanya promosi dapat menarik pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut. Pada penelitian ini proses input yang dilakukan oleh pihak bank adalah melakukan sosialisasi pada nasabah yang datang ke bank untuk membuka buku rekening, hal tersebut kurang efektif mengingat tidak setiap harinya akan ada nasabah yang membuka buku rekening.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sudari Rini mengatakan bahwa :

“Pihak bank memperkenalkan sekaligus mengajarkan cara mendaftarkan / cara aktivasi akun *BSI mobile*, tetapi tidak pemahaman mengenai kegunaan fitur-fitur yang disediakan, dan cara menggunakan *BSI mobile* pada saat melakukan melakukan aktivasi *BSI mobile* agar saya paham cara menggunakannya”.<sup>55</sup>

Berbeda dengan input, output merupakan sesuatu yang dihasilkan dari proses penggunaan *BSI mobile* Di mana meliputi sikap kemandirian nasabah dalam melakukan transaksi menggunakan *BSI mobile*.

---

<sup>55</sup>Wawancara dengan Rini, selaku nasabah pengguna *BSI mobile* KCP Masamba, 26 Maret 2022

Dari hasil wawancara dengan Ibu Husniati mengatakan :

"Karena pegawai bank tidak mengajarkan cara menggunakan BSI *mobile* saya merasa kesulitan dalam menggunakannya, apalagi saya tidak terlalu paham menggunakan *smartphone* sehingga saya akan meminta bantuan anak saya untuk mengajar cara menggunakan BSI *mobile* atau melakukan transaksi."

#### 5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Pencapaian tujuan menyeluruh pada layanan BSI *mobile*, meliputi komponen yang berkaitan dengan tingkat keberhasilan sasaran yang dituju, tingkat kepuasan terhadap program dan tingkat output dan input. Adapun pada bagian ini membahas secara menyeluruh hasil dan tujuan terciptanya BSI *mobile*. Aplikasi BSI *mobile* merupakan salah satu media yang disediakan oleh BSI untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Tugas BSI *mobile* adalah membantu nasabah dalam bertransaksi dengan mudah dan cepat.

Munculnya BSI *mobile* memperlihatkan bahwa bank mengikuti era perkembangan informasi ataupun era teknologi karena BSI *mobile* merupakan suatu hasil dari perkembangan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan saudari Suharni mengatakan bahwa :

"Bank telah berusaha dalam memanfaatkan teknologi dengan menyediakan layanan BSI *mobile*, terutama pada saat ini hampir semua orang menggunakan *smartphone* sehingga memudahkan dalam melakukan transaksi, dengan tersedianya fitur-fitur layanan oleh BSI *mobile* sehingga transaksi yang dilakukan nasabah tidak semuanya harus dilakukan dengan datang secara langsung ke bank, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi Di mana pun, kapan pun dan aman digunakan. Dengan tersedianya fitur-fitur layanan yang sesuai

dengan kebutuhan saya sehari-harinya, dimasa pandemi *covid-19* saya merasah dimudahkan untuk bertransaksi."<sup>56</sup>

Dari hasil wawancara dengan Bapak Nur Fadli mengatakan :

"*Mobile Banking* ini sangat diminati di masyarakat, seperti pada masa pandemi seperti sekarang terbukti dengan meningkatnya pengguna *BSI mobile* dan berkurangnya jumlah nasabah yang datang langsung ke bank, nasabah di mudahkan untuk bertransaksi baik itu transfer ataupun pembayaran lainnya melalui *hanphone*."

Nasabah yang menggunakan *BSI mobile* lebih memilih melakukan transaksi menggunakan *BSI mobile* melalui *smartphone* daripada harus memilih untuk mengantri. Dimasa pandemi *covit-19* saat ini bank menerapkan protokol kesehatan sesuai dengan atauran yang berlaku, sehinggann proses pelayanan yang diberikan berbeda dengan pelayanan sebelumnya mewabahnya virus covid-19 guna meminimalkan jumlah penyebaran virus *Covid-19*. Dengan adanya *BSI mobile* ini merupakan salah satu cara untuk mengurangi jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk mencegah penyebaran covid-19.

---

<sup>56</sup>Wawancara dengan saudari Suharni, selaku nasabah pengguna *BSI mobile* KCP Masamba, 24 Maret 2022

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai efektivitas layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Dengan adanya layanan BSI *mobile* yang diberikan oleh pihak bank nasabah merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi, nasabah merasa transaksi yang dilakukan lebih mudah, cepat, aman dan dapat dilakukan kapan saja dan Di mana saja selama jaringan internet tersedia, serta dengan tersediannya fitur-fitur layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah sehari-hari sehingga nasabah merasa terbantu. Layanan BSI *mobile* yang diberikan oleh pihak bank cukup efektif, karena melihat beberapa pernyataan nasabah yang merasa dimudahkan dalam melakukan transaksi dan sesuai dengan tujuan dari BSI *mobile* itu sendiri yaitu untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi.

#### **B. Saran**

Bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Masamba diketahui bahwa pada saat ini teknologi informasi berkembang dengan pesat, terbukti dengan hampir semua kalangan masyarakat baik dari yang muda sampai yang tua menggunakannya karena tergolong praktis, namun kembali lagi pada kenyataan

bahwa tidak setiap nasabah paham cara memnggunakan *BSI mobile* karena tidak paham cara menggunakannya dan lebih percaya transaksi langsung dibank ketimbang melakukan transaksi menggunakan *BSI mobile*. Untuk meningkatkan jumlah nasabah yang menggunakan *BSI mobile* sebaiknya bagi bank untuk melakukan sosialisasi kepada nsabah mengenai cara penggunaan *BSI mobile* serta kegunaan fitur-fiturnya sehingga nasabah mudah untuk mengoprasikannya, selain itu meyakinkan nasabah mengenai keamanan sehingga nasabah merasa aman bertransaksi menggunakan *BSI mobile*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Adityo, Susilo, Coronsvirus Disease. Tinjauan Literatur Terkini, Jurnal Penyakit Dalam Indonesia, V 7, No. 1, (2020)
- Adiwarman, Karim. Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Fajar Interpratama Offset, (2004)
- Ady, Muladi. “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam MeresponKebutuhan Nasabah Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia , Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)”, Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, (2021)
- Anugera, Ayu Sendari. “Mengenal Jenis Penelitian Deskriptif Kualitatif Pada Sebuah Karya Tulisan Ilmiah”, (2019)
- Campbell. Riset dalam Eektivitas Organisasi. Terjemahan Sahat Simanor, Jakarta : Erlangga, (1989)
- Castells, Manuel. *The Power of Identity The Information Age: Economy, Society and Culture: The of Identity*. Blackwell, Oxford, (2001)
- Dahliani. *Efektivitas Penggunaan Mobile Banking Terhadap Minat Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kotabaru*, Skripsi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, (20200)
- Devita, Sari. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem Bank Pada Layanan *Mobile Banking*, Skripsi Universitas Jember, (2016)
- Dwita Febrianti, Sella Azara Lailatul Hidayah, Abdullah, dan Nadila Fathurrahmi Lawita. Jurnal Pendidikan Tambusai, Penerapan Basis Data Pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan *Mobile Banking* Pada Bank Syariah Indonesia), (2021)
- Fasiha dan Muh. Ruslan, Abdullah. Analisis Ekonomi Islam Terhadap Praktek Ihtikar, Al-Anwal : Jurnal of Islamic Economic Law, (2018)
- Gasperz, V. (1997). Manajemen Bisnis dalam Era Globalisasi. Jakarta: Gramedia Pustakaa Utama, (1997)



Hardani. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. Yogyakarta : Pustaka Ilmu, (2020)

<https://accurate.id/akuntansi/pengertian-transaksi> di akses pada tanggal 4 September 2021

<https://repository.radenintan.ac.id/3205/3/BAB-II.pdf> diakses pada tanggal 16 Januari 2022

<https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/di> akses pada tanggal 3 September 2021

<https://www.portalilmu.com/2021/03/penjelasan-lengkap-fitur-fitur-BSI.html?m=1> diakses pada tanggal 3 September 2021

Iin, Yusmania. *Efektivitas dan Risiko Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Bertransaksi di Bank Syariah Mandiri (BSM) (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung Angkatan)*, Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, (2020)

Ikram. Alamsyah. *Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat PT Vale di Desa Baruga Kec. Malili Kab. Luwu Timur*, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, (2018)

Indah, Febry Yuniarmi. *Analisis Strategi Pelayanan BNI Syariah Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi BNI Syariah KCP Panorama Bengkulu)*, Skripsi IAIN Bengkulu, (2021)

International Finance Corporation. *Mobile banking in Indonesia: Assessing the Market Potential for Mobile Technology to Extend Banking to the Unbanked and Underbanked-Final Report*. International Finance Corporation, 1-54, (2010)

John, M. Echols dan Hasan, Shadily. *Kamus Inggris Indonesia* Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2000

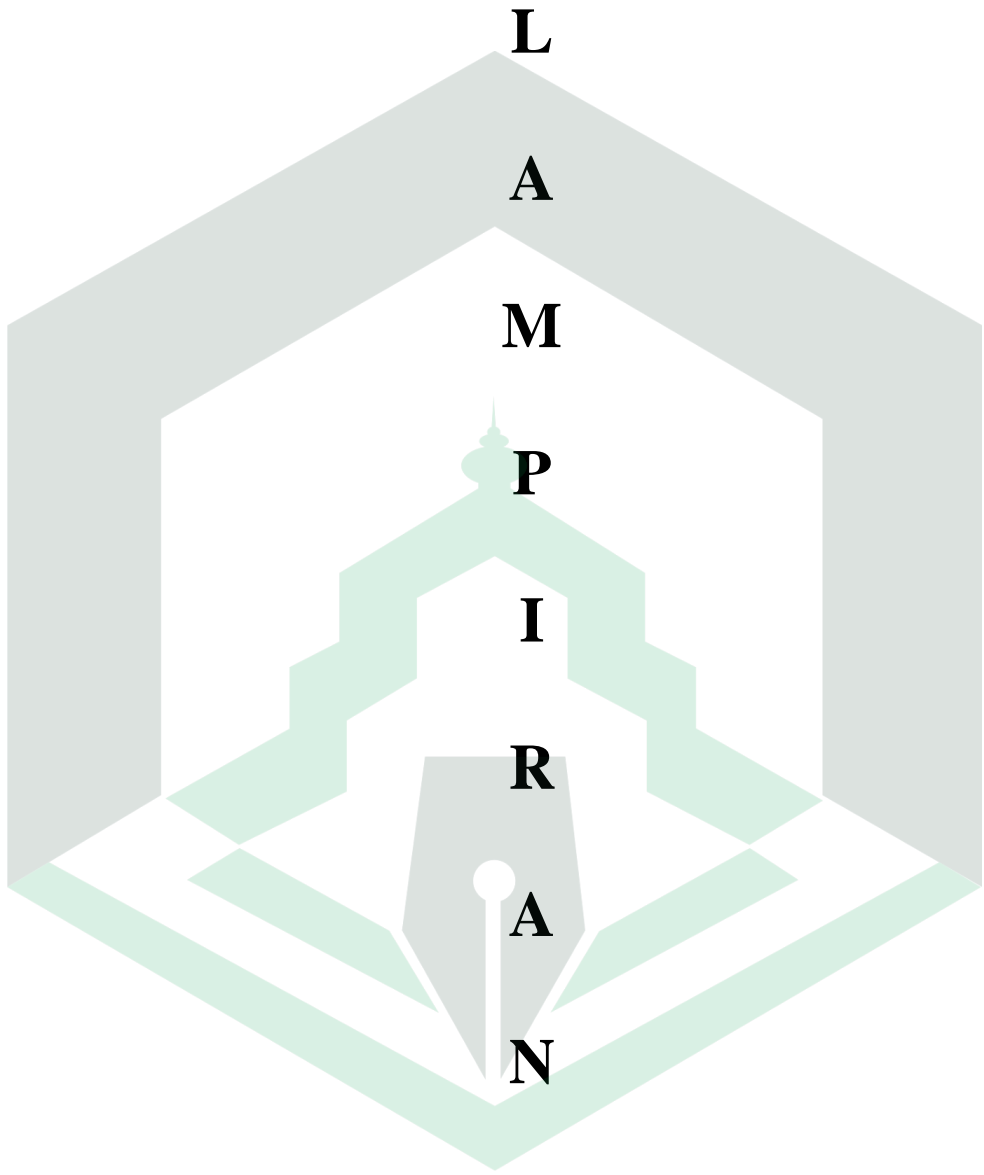
Khaerul, Baria. *Efektivitas Pelaksanaan Kartu Macca di Kecamatan Lalabata Kab. Soppeng*". *Jurnal Stusdi Ekonomi*, (2016)

Kotler, Philip dan Gary, Armstrong. *Principles of Marketing*. Jakarta: Intermedia, 1996

Letic, J. *Mobile banking statistic: The future of money is in the palm of your hand*, 2020

- Lewis dan Booms yang dikutip oleh Tjiptono dalam wijaya. *Mobile Marketing Association, Mobile Aplikasi*, 2008
- M. Richard, Steers. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta; Air Langga, 1999
- Meliana, A. *Efektivitas M-Banking Sebagai Layanan Digital Di Era Pandemi*. Viral.Co.Id, 2020
- Moh Nazir. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005
- Muh. Akbar. *Efektivitas Sistem Simpan Pinjam Terhadap Peningkatan Usaha Kecil Menengah (Studi Pada Koperasi Berka Di Kel. Amassangan Kec. Wara, Skripsi Institut Agama Islam Negeri Palopo, (2017)*
- Pratama, A. Mohsaleh, F. Zahral & Afdhaliani, N. Faktor-faktor yang mempengaruhi nilai dalam menggunakan *Mobile Bnaking* (Studi Empiris pada Nasabah Perbankan Konvensional di kota palu). *Jurnal Akun Nabelo*, 2 (1), (2019)
- Rina, Hayati. *Informasi Penelitian Dan Contohnya*, Februari 27, 2021, <https://penelitianilmiah.com/informan-penelitian>.
- Riska, Ayu, Permatasar. *Minat Penggunaan Mobile Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Perbankan Syariah, Lampung, (2018)*
- Riskia, Indahsari. *Peran Produk BNI Syariah Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank Syariah Masamba,)*, Skripsi IAIN Palopo, (2011)
- Rizal, Yahya. Aji, Erlangga, Martawireja dan Ahmad, Abdurahman. *Akutansi Perbankan Syariah Teori dan Praktik Kontemporer*. Salemba Empat, 201
- Saliman dan Sudarsono. *Kamus Pendidikan Pengajaran dan Umum*. Jakarta; Rineka Cipta, 1994
- Sekuritas sinarmas, *Transaksi Meningkatkan, Penggunaan BSI mobile cepat 2,2 juta user*. <https://www.sinarmassekuritas.co.id/transaksi-meningkatpengguna-BSI-mobilecepat-2-2-juta-user>
- Sifuddin, Azwar. *Metode Penelitian*. Yogyakarta : Pustaka Belajar, 2004
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, 2008
- Sutrisno, Hadi. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Ofset, 1995





## Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Nama :

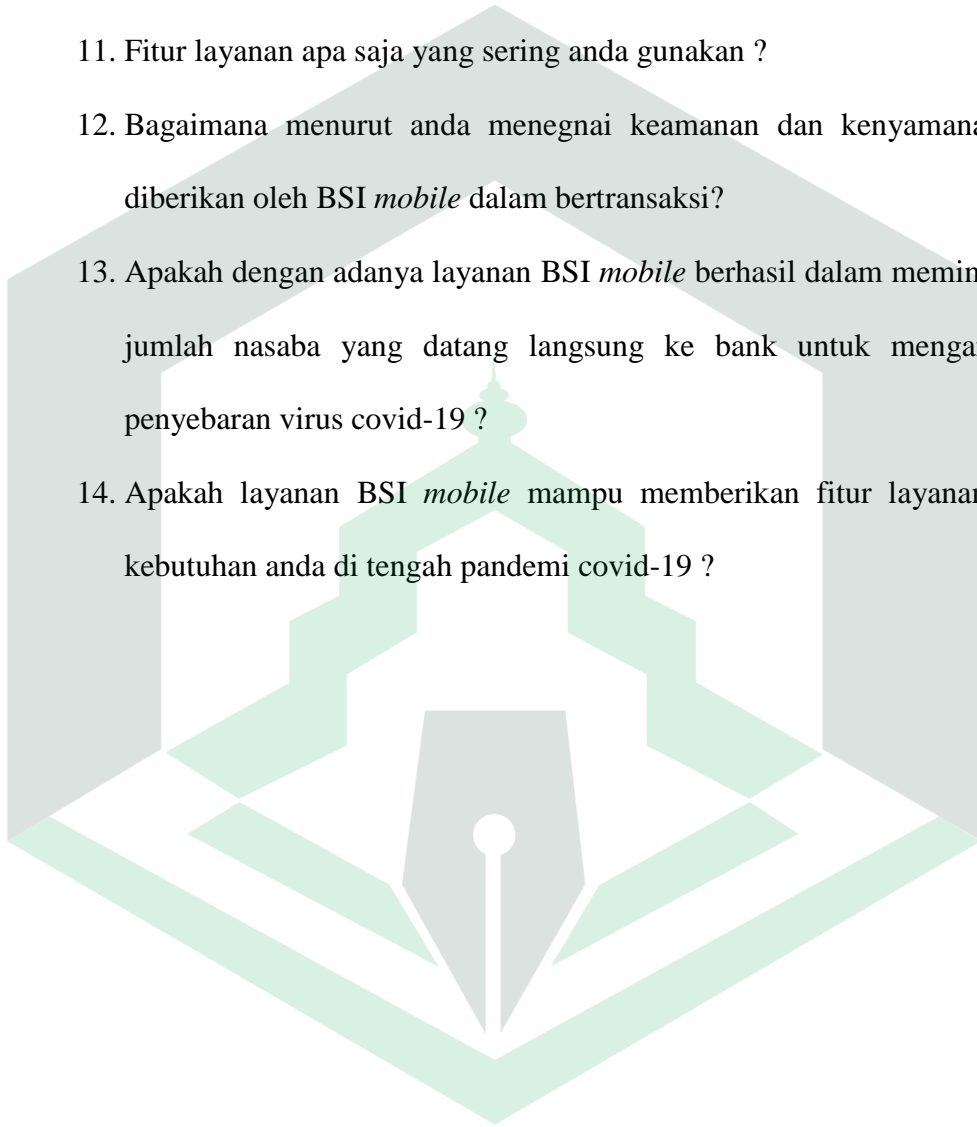
Usia :

Jenis Kelamin :

Pekerjaan :

1. Bagaimana pendapat anda mengenai adanya BSI *mobile* ?
2. Bagaimana pendapat anda mengenai layanan yang diberikan oleh BSI *mobile* ?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai sistem layanan BSI Mobile yang harus menggunakan *smartphone* ?
4. Apakah anda mengetahui apa saja pelayanan yang bisa terlayani di BSI *mobile* ?
5. Apakah pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Masamba berhasil dalam memberikan edukasi/pemahaman kepada anda tentang fasilitas layanan BSI *mobile* ?
6. Apakah anda paham cara menggunakan BSI *mobile* ?
7. Apakah dengan anda layanan BSI *mobile* bertransaksi lebih cepat dilakukan dan tidak memakan waktu yang lama ?
8. Apakah dengan adanya layanan BSI *mobile* bertransaksi lebih menghemat biaya ketimbang datang langsung ke bank ?

9. Apakah BSI *mobile* memberi informasi riwayat transaksi dengan cepat?
10. Apakah menurut anda layanan BSI *mobile* mudah untuk digunakan ?
11. Fitur layanan apa saja yang sering anda gunakan ?
12. Bagaimana menurut anda mengenai keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh BSI *mobile* dalam bertransaksi?
13. Apakah dengan adanya layanan BSI *mobile* berhasil dalam meminimalkan jumlah nasabah yang datang langsung ke bank untuk mengantisipasi penyebaran virus covid-19 ?
14. Apakah layanan BSI *mobile* mampu memberikan fitur layanan sesuai kebutuhan anda di tengah pandemi covid-19 ?



## Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

  
**PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**(DPMPTSP)**  
Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

---

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : 19189/01432/SKP/DPMPSTSP/III/2022

Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Hapipa beserta lampirannya.  
Menimbang : Rekomendasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/098/III/Bakesbangpol/2022 Tanggal 11 Maret 2022

Mengingat :  
1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;  
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;  
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,  
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;  
6. Peraturan Bupati Nomor 17 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 11 Tahun 2018 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan, Non Perizinan dan Penanaman Modal Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

**MEMUTUSKAN**

Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :  
Nama : Hapipa  
Nomor : 082350212696  
Telepon :  
Alamat : Dsn. Patobu, Desa Pandak Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan  
Sekolah / : Insitut Agama Islam Negeri ( IAIN ) Palopo  
Instansi :  
Judul : Efektivitas BSI Mobile Untuk Mempermudah Nasabah Dalam Melakukan Transaksi Selama Masa Pandemi Covid-19  
Penelitian :  
Lokasi : BSI Masamba, Kelurahan Baliase Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan  
Penelitian :

Dengan ketentuan sebagai berikut  
1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 1 Bulan (14 Maret s/d 14 April 2022) .  
2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.  
3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba  
Pada Tanggal : 14 Maret 2022

  
**AHMA MANI SE**  
NIP. 196604181998031007

Retribusi : Rp. 0,00  
No. Seri : 19189

**DPMPTSP**  
www.dpmpstsp.luwuutara.go.id

### Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA  
PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Masamba  
Kemp. Ruko Pasar Sentral Masamba No A13-A14  
Kelurahan Balasa, Kecamatan Masamba, Kabupaten  
Luwu Utara, Sulawesi Selatan  
Telepon : 0473-21254

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**  
No. 1/1103-03/8306

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh ..*  
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Arham  
Jabatan : Branch Operational & Service Manager  
Perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Masamba  
Alamat : Jl. Muh. Hatta Ruko Pasar Sentral Masamba No. A13-A14 Kab. Luwu Utara  
Telp : (0473) 21247.

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Hapipa  
Nim : 17 0402 0111  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Adalah benar telah melakukan penelitian berjudul **EFEKTIVITAS BSI MOBILE UNTUK MEMPERMUDAH NASABAH DALAM MELAKUKAN TRANSAKSI SELAMA MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA BSI KCP MASAMBA KAB. LUWU UTARA)** sejak tanggal 14 April 2022 – 14 Mei 2022.

Demikian surat keterangan ini disampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Masamba, 13 Juli 2022

  
**Andi Arham**  
Branch Operational & Service Manager



Lampiran 4 Dokumentasi



Wawancara Dengan Saudari Rini



Wawancara Dengan Bapak Nur Fadli



Wawancara Dengan Saudari Nur Aisah



Wawancara Dengan Saudari Rita Nur Wahida



Wawancara Dengan Saudari Mira



Wawancara Dengan Saudari Nur Afni

## Lampiran 5 Halaman Persetujuan Pembimbing

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Setelah menelaah dengan saksama skripsi berjudul : " Efektivitas Layanan Digital Untuk  
Dalam Memudahkan Nasabah Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba"  
yang ditulis oleh :

Nama : Hapipa  
NIM : 17 0402 0111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk  
diajukan pada ujian *Munaqasyah*.  
Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing

  
**Hendra Saiful, S.E., M.M**  
NIP.1986102232019032016  
Tanggal : 20 Juli 2022

## Lampiran 6 Nota Dinas Pembimbing

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

### NOTA DINAS PEMBIMBING

Palopo, 20 Juli 2022

Lamp : -  
Hal : Skripsi

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh*

Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Hapipa  
NIM : 17 0402 0111  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : " Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba".

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan pada ujian *Munaqasyah*.  
Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing

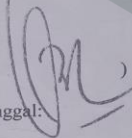
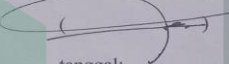


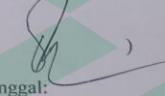
  
**HENDRA Safri, S.E., M.M.**  
NIP. 1986102232019032016  
Tanggal : 20 Juli 2022

## Lampiran 7 Halaman Persetujuan Tim Penguji

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

Skripsi berjudul “Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba ” yang ditulis oleh Hapipa, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0111, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Senin bertepatan dengan tanggal 23 Mei 2022 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada ujian *Munaqasyah*.

**TIM PENGUJI**

1. Dr. Hj. Ramlah M., M.M. Ketua Sidang	(  ) tanggal:
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. Sekretaris Sidang	(  ) tanggal:
3. Dr. Fasiha, M.EI., M.EI. Penguji I	(  ) tanggal:
4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. Penguji II	(  ) tanggal:
5. Hendra Safri, SE., MM Pembimbing I	(  ) tanggal:

## Lampiran 8 Nota Dinas Tim Penguji

Dr. Fasiha, M.El., M.El.  
Hamida, M.E.Sy., M.E.Sy.  
Hendra Safri, S.E., M.M

---

**NOTA DINAS TIM PENGUJI**

Lamp :-  
Hal : Skripsi a.n Hapipa  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Palopo

*Assalamu 'alaikum wr.wb*



Setelah menelaah naskah perbaikan berdasarkan seminar hasil penelitian terdahulu, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Hapipa  
NIM : 17 0402 0111  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : "Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada BSI KCP Masamba"


Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian *Munaqasyah*.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

1. Dr. Fasiha, M.El., M.El. Penguji I	(  ) tanggal :
2. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. Penguji II	(  ) tanggal :
3. Hendra Safri, S.E., M.M Pembimbing	(  ) tanggal :

## Lampiran 9 Berita Acara Seminar Hasil

 **KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Bitti No. 1, Balandi Kota Palopo Telp. (0471) 22076  
E-mail: febi@iainpalopo.ac.id Website: https://febi.iainpalopo.ac.id

---

**BERITA ACARA UJIAN HASIL**

Pada hari ini Senin tanggal 23 bulan Mei tahun 2022 telah dilaksanakan Ujian Seminar Hasil mahasiswa (i):






Name : Hapipa  
NIM : 17 0402 0111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Efektivitas BSI Mobile untuk Mempermudah Nasabah dalam Melakukan Transaksi Selama Masa Pandemi COVID-19

Dinyatakan **LULUS UJIAN / TIDAK LULUS** dengan **NILAI** .....90... dan masa perbaikan ~~1... pekan/bulan~~.

Dengan Hasil Ujian:

<input type="checkbox"/>	Skripsi diterima tanpa perbaikan
<input checked="" type="checkbox"/>	Skripsi diterima dengan perbaikan
<input type="checkbox"/>	Skripsi ditolak dan seminar ulang

**TIM PENGUJI**

1. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. (Ketua Sidang/Penguji)	(  )
2. Hendra Safri, S.E., M.M (Sekretaris Sidang/Penguji)	(  )
3. Dr. Fasiha, M.E.I (Penguji I)	(  )
4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy (Penguji II)	(  )
5. Hendra Safri, S.E., M.M (Pembimbing I/Penguji I)	(  )

## Lampiran 10 Nota Dinas Tim Verifikasi





## Lampiran 11 Surat Keterangan MBTA

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon (0471) 22076  
Email: febi@iainpalopo.ac.id; website: https://febi.iainpalopo.ac.id/

---

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen penguji dan Ketua Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa mahasiswa tersebut membaca dengan kurang/baik/lancar dan menulis Al-Qur'an dengan kurang/baik/lancar.

Nama : Hapipa  
Nim : 17 0402 0111  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 September 2021

Mengetahui:  
Ketua prodi perbankan syariah

Dosen Pembimbing Akademik

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

  
Andi Farhami Lahila M, S.E.Sy.,M.E. Sy.

*\*Coret yang tidak sesuai dengan kemampuan mahasiswa*

## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah **Hapipa**. Lahir di Luwu Utara, Kec. Masamba. Pada tanggal 25 Mei 1999, penulis adalah anak kedua dari lima bersaudara yang lahir dari pasangan bapak Hasman dan ibu Endang. Penulis sekarang bertempat tinggal di desa Pandak Kecamatan. Masamba, Kabupaten Luwu Utara, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN No. 097 Rompu Luwu Utara pada tahun 2006-2011, kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMPN 2 Masamba pada tahun 2011-2014, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Masamba pada tahun 2014-2017. Dan pada tahun 2017 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi, tepatnya di Institut Agama Islam Negeri Palopo di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada program studi Perbankan Syariah.

Email : [hapipahasman27@gmail.com](mailto:hapipahasman27@gmail.com)