IMPLEMENTASI DIGITALISASI DALAM PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING *ONLINE* NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PALOPO

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo

Oleh

NURFADILLAH
2004020172

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO
2025

IMPLEMENTASI DIGITALISASI DALAM PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING *ONLINE* NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PALOPO

skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo

Oleh

NURFADILLAH

2004020172

Pembimbing:

Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I.

HALAMAN SAMPUL

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI PALOPO

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadillah

NIM : 2004020172

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang terdapat di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

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

Palopo, 11 Januari 2025
Yang membuat pernyataan

Nurfadillah
NIM 2004020172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yang ditulis oleh Nurfadillah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020172, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 30 Juli 2025 *Miladiyah* bertepatan dengan 5 *Safar* 1447 *Hijriah*, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 11 September 2025

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.	Ketua Sidang	( )
2. Ilham, S.Ag., M.A.	Sekretaris Sidang	( )
3. Umar, S.E., M.SE.	Penguji I	( )
4. Jumarni, ST., M.E.Sy	Penguji II	( )
5. Dr. Mujahidin, Lc., M.EI.	Pembimbing	( )

Mengetahui:

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

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009012006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah

Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

اَلْحَمْدُ للهِ رَبِّ العَالَمِيْنَ وَالصَّلاَةُ وَالسَّلاَمُ عَلىَ اَشْرَفِ اْلأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِيْنَ سَيِّدِناَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى اٰلِهِ وَصَحْبِهِ اَجْمَعِيْنَ، اَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt. yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin. Selawat dan salam kepada Nabi Muhammad saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul "Implementasi Digitalisasi Dalam Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo". Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan bisnis islam dalam bidang Perbankan Syariah pada Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo.

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan. Terkhusus kepada kedua orang tuaku tercinta Bapak A. Sofiyan dan Ibu Srinawan yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak- anaknya. Mudah-mudahan Allah swt, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Selanjutnya penulis juga mengucapkan terimah kasih kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor UIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, S.Ag., M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi umum, Perencanaan, dan Keuangan., dan Dr. Takdir Ishak Pagga, M.H., M.Kes. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palopo, Ilham,S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Alia Lestari, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Muhammad Ilyas, S.Ag.,M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN Palopo, M. Ikhsan Purnama, S.E. Sy. M.E. selaku Sekertaris Prodi Perbankan Syariah UIN Palopo serta para dosen dan staf yang telah banyak memberi arahan dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I. selaku pembimbing utama saya yang telah memberikan bimbingan, masukan dan arahan dalam penyelesain skripsi ini.
5. Umar, S.E., M.SE. selaku penguji utama dan Jumarni, ST., M.E.Sy. selaku penguji dua yang telah banyak memberi arahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Arzal Syah, SE., M.Ak selaku penasehat akademik
7. Seluruh dosen beserta seluruh staf pegawai UIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di UIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripri ini.

8. Para staf UIN Palopo, dan terkhusus kepada staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu saya dalam pengurusan berkas-berkas demi penyelesaian Studi saya.
9. Pimpinan Bank Syariah Indonesia kantor Cabang Ratulangi Palopo beserta pegawainya yang telah memberikan izin dan bantuan dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Saudara-saudaraku A. Mattona Riswanto S. Kom dan A.Muh. Harun S.E yang selalu dan mendoakanku dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Kepada semua teman seperjuangan terkhusus Riskawati, Ovi Sosinta, dan Anis Ardillah, yang telah membantu, memberi dukungan dan memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak hambatan dan ketegangan namun dapat melewati dengan baik, semoga Allah Swt, senantiasa menjaga dan meridhoi setiap langkah kita sekarang dan selamanya, Aamiin.

Palopo, 26 Januari 2025

Nurfadillah
NIM 2004020172

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

1. Konsonan

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Ṡa’	Ṡ	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa’	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet dengan titik di atas
ر	Ra’	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Ṣad	Ṣ	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya’	Y	Ye

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

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	*fatḥah*	a	a
اِ	*kasrah*	i	i
اُ	*ḍammah*	u	u

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ىَْ	*fatḥah dan yā'*	ai	a dan i
وَْ	*fatḥah* dan *wau*	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ *aifa*
هَوْ لَ *aula*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat atau huruf, translitenya berupa huruf dan tanda yaitu:

Harakat dan Huruf	**Nama**	**Huruf dan Tanda**	**Nama**
ا	*Fathah* dan alif atau ya'	A	a garis di atas
ا	*Kasrah* dan ya'	I	i garis di atas
او	*Dammah* dan *wau*	U	u garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *mātа*

رَمَى : *ramā*

قِيْلَ : *qīla*

يَمُوْتُ : *yamūtu*

4. Ta marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua, yaitu: *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah, kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan *ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid(* ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan denganperulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjaīnā*

اَلْحَقُّ : *al-ḥaqq*

اَلْحَجُّ : *al-ḥajj*

نُعِّمَ : *nu“ima*

عَدُوٌّ : *‘aduwwun*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf (*alif lam ma'arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsiah maupun huruf qamariah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contohnya:

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

اَلزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (*az-zalzalah*)

اَلْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

اَلْبِلاَدُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

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

تَأْمُرُوْنَ : *ta'murūna*

اَلنَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi 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 sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dari *al- Qur'an*), *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fi Zilal al-Qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-'Ibarat bi 'umum al-lafz la bi khusus al-sabab

9. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِيْنُ اللهِ	بِاللهِ
dīnullāh	*billāh*

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

هُمْ فِيْ رَحْمَةِ اللهِ : *hum fī rahmatillāh*

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, tempat, 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 Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī Nasr Hāmid Abū Zayd Al-Tūfi

Al-Maslahah 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 Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

11. Daftar singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan

Q.S	= Qur'an Surah
Swt.	= *subhanahu wa ta `ala*
Saw.	= *shallallahu `alaihi wa sallam*
as	= *`alaihi as-salam*
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
I	= lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= wafat tahun
QA …/ …:4	= QS Albaqarah/2:4 atau QS Ali'imran/3:4
HR	=Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN SAMPUL ..... **ii**

PRAKATA ..... **iv**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN DAN SINGKATAN ..... **viii**

DAFTAR ISI ..... **xv**

DAFTAR KUTIPAN AYAT ..... **xvii**

ABSTRAK ..... **xxi**

ABSTRACT ..... **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Batasan Masalah……..……...**7**

C. Rumusan Masalah……...……7

D. Tujuan Penelitian…….……...8

E.Manfaat Penelitian……...8

BAB II KAJIAN TEORI... ..... **10**

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan 10

B. Deskripsi Teori 15

C. Kerangka Pikir 42

BAB III METODE PENELITIAN **43**

A. Jenis Penelitian 43

B. Lokasi dan Waktu Penelitian 43

C. Data dan Sumber Data 43

D. Instrumen penelitian 44

E. Teknik Pengumpulan Data..... 44

F. Teknik Analisis Data 45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 47

A. Gambaran Umum Objek Penelitian 47

B. Hasil Penelitian 58

C. Pembahasan..... 64

BAB V PENUTUP..... 71

A. Kesimpulan 71

B. Saran 72

DAFTAR PUSTAKA..... 74

LAMPIRAN

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Q.S Al-Baqarah Ayat 26 23

Kutipan Q.S Ar-Rum Ayat 39 29

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Nasabah Pembukaan Rekening Online BSI ……..…….6

Tabel 1.2 Informan Utama dan Informan Pendukung ……..……....57

Tabel 1.3 Data Nasabah Pembukaan Rekening *Online* BSI Ratulangi Palopo……60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir……..……..42

Gambar 1.2 Struktur Organisasi……...……49

Gambar1.3 Informasi Kunci……..…….53

Gambat 1.4 Informan Utama……..……....55

Gambar 1.5 Informasi Pendukung……..……...57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 Hasil Turnitin

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nurfadillah, 2025. *"Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Pembukaan Rekening Online Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo*. Skripsi program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo (UIN). Dibimbing oleh Dr. Mujahidin, bank Lc., M.E.I.

Skripsi ini membahas tentang Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembukaan rekening *online* di kota palopo; untuk mengetahui implementasi pembukaan rekening *online* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo; untuk mengetahui apa hambatan dan keuntungan bank syariah pada nasabah terkait implementasi pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah costumer service (CS) dan nasabah Bank syariah indonesia KCP Ratulangi Palopo. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah semua data terkumpul selanjutnya disusun menggunakan analisis kualitatif yang bersifat mendeskripsikan data sehingga dapat ditarik kesimpulan untuk menjawab permasalahan ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Pertama, prosedur pembukaan rekening *online* di Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yaitu dalam proses pembukaan rekening *online* BSI melalui *website* atau formulir *online* yang disediakan BSI. Kedua, untuk mengetahui implementasi pembukaan rekening *online* oleh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yaitu nasabah merasa puas dengan kemudahan, keamanan, dan efesiensi dalam proses pembukaan rekening *online* dan adapun data nasabah yang membuka rekening *online* dari bulan januari sampai agustus tahun 2025 adalah 2.295 nasabah. Ketiga, untuk mengetahui apa hambatan dan keuntungan Bank Syariah pada nasabah terkait implementasi pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo yaitu beberapa hambatan seperti sinyal yang tidak mendukung, ruang penyimpanan hp yang penuh, nasabah yang tidak memahami tatacara pembukaan rekening *online* kemudian mengenai keuntungan dalam pembukaan rekening *online* yaitu, meningkatkan pengalaman pelanggan.

Kata Kunci: Pembukaan Rekening *Online*, Pelayanan, Digitalisasi

ABSTRACT

Nurfadillah, 2025. *"Implementation of Digitalization in Online Account Opening Services for Indonesian Sharia Bank Customers in Palopo City.* Thesis of the Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Palopo State Islamic Institute (UIN). Supervised by Dr. Mujahidin, Lc., M.E.I.

This thesis discusses the implementation of digitalization in the online account opening services for customers of Bank Syariah Indonesia in the city of Palopo. This research aims to identify the procedure for online account opening in the city of Palopo; to understand the implementation of online account opening by customers of Bank Syariah Indonesia in the city of Palopo; to discover what obstacles and benefits the bank faces regarding the implementation of online account opening for customers of Bank Syariah Indonesia in the city of Palopo. This type of research is qualitative. The informants in this study are customer service (CS) representatives and customers of Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. After all the data is collected, it is analyzed qualitatively to describe the data so that conclusions can be drawn to address this issue. The results of this study indicate that: First, the procedure for opening an online account at Bank Syariah Indonesia in the city of Palopo is that the online account opening process at BSI is through the website or the online form provided by BSI. Second, to understand the implementation of online account opening by customers of Bank Syariah Indonesia in the city of Palopo, it is found that customers are satisfied with the ease, security, and efficiency in the online account opening process, and the data shows that the number of customers opening online accounts from January to August 2025 is 2,295 customers. Third, to identify the obstacles and advantages of Islamic banks in relation to the implementation of online account opening for customers of Bank Syariah Indonesia in the city of Palopo, several obstacles such as unsupported signals, full phone storage, and customers who do not understand the procedure for opening online accounts were noted; meanwhile, the advantages of online account opening include enhancing customer experience.

Keywords: *Online* Account Opening, Service, Digitalization

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi ini indonesia telah mengalami perkembangan ekonomi dan teknologi yang sangat pesat. Teknologi informasi sudah merupakan suatu kebutuhan yang sangat penting. bahkan sebagai tuntutan yang mendesak bagi setiap orang untuk menyelesaikan suatu permasalahan dengan cepat serta meringankan semua pekerjaan. Seiring dengan situasi seperti ini, perkembangan teknologi informasi terutama peranan komputer mendapatkan perhatian yang sangat serius.

Perkembangan ini semakin hari semakin pesat. Banyak pengguna internet di indonesia tentu tidak dapat dipungkiri juga mendorong dunia bisnis untuk lebih maju dan berkembang. Internet menjadi media dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Selain itu internet menjadi media untuk mencari informasi dan bertukar informasi.[1]

Pada undang-undang no 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank disebut sebagai badan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. [2]

---

[1] Nia Kurnia, " Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang, Skripsi, Institut Agama Islam Negri Purwokerto, Tahun 2020, Hal.1

[2] Otoritas Jasa Keuangan (Ojk), Bank Umum, Perbankan, Jakarta

Kewarganegaraan yang mayoritas beragama Islam, Bank Syariah Indonesia menargetkan pembukaan rekening *online* mencapai satu juta nasabah. nasabah menunggu dikantor cabang indonesia, jakarta selasa (02-februari-2021), dirut BSI Hery Gunardi menjelaskan bahwa integrasi tiga bank syariah BUMN yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri telah dilaksanakan sejak maret 2020.

PT Bank Syariah Indonesia resmi meluncurkan inovasi digital terbaru untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. tak harus menyambangi cabang terdekat, nasabah yang ingin memeiliki rekening BSI bisa melakukan secara *online (digital onboarding)*. Direktur utama BSI, Hery Gunardi menyebut, untuk memberikan kenyaman lebih kepada para calon nasabah BSI. melalui kehadiran inovasi digital tersbut, BSI menargetkan pembukaan rekening *online* mencapai satu juta nasabah. sebagai bagian dari langkah transformasi digital yang sudah direncanakan sejak bank ini diresmikan pada 1 februari 2021 " ujar Hery Gunardi, selasa (6-juli-2021).

BSI bertekad untuk terus berinovasi dalam menghadirkan fitur-fitur baru lainnya di aplikasi BSI *Mobile*, seperti fitur *paylater* dan mitragunaa *online*. harapannya layanan BSI *Mobile* menjadi lebih lengkap dan mendukung berbagai kebutuhan nasabah nasabah dan masyarakat di era digitalisasi.[3]

Bank merupakan lembaga keuangan yang berbasis konvensional dan juga berbasis syariah, dimana keduanya memiliki peran penting dalam peningkatan perekonomian disuatu negara. Dimana dalam melaksanakan fungsinya bank syariah

[3] Pt.bank syariah indonesia, https://www.liputan6.com/bisnis/read/4600369/bsi-incar-1-juta-nasabah-melalui-pembukaan-rekening-*online*

berbeda dengan bank konvensional, bank syariah tidak mengenal sistem bunga dan dalam menjalankan kegiatannya tidak membenarkan adanya sistem bunga.[4]

Berdasarkan fenomena yang terjadi dalam pembukaan rekening *online* ialah enggan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah bukan hanya pelayanannya saja melainkan juga kepercayaan nasabah kepada bank syariah. Dalam pembukaan rekening *online* ini masih banyak masyarakat yang belum familiar (akrab) dengan teknologi digital dan belum memahami cara membuka rekening *online*. Hal ini dapat menyebabkan kesulitan dalam proses pembukaan rekening *online*, seperti kebingungan dalam mengisi formulir *online* atau mengunggah dokumen, terutama nasabah yang sudah lanjut usia belum memahami cara membuka rekening *online.*

Digitalisasi yang kini sudah merambah hampir ke seluruh sendi kehidupan. Maka mau tak mau manusia dipaksa untuk beradaptasi dengan teknologi. Salah satu bentuk inovasi digital yang saat ini dinikmati oleh masyarakat adalah di sektor perbankan. Misalnya tersedianya *M-Banking*, internet banking, bahkan tersedia pembukaan rekening secara daring. menurut partner pada makarim dan taira. s, Maria sagrando, perbankan digital dan bank digital memiliki makna yang berbeda. perbankan digital diatur dalam POJK No.12/ POJK.03/2018 tentang penyelenggara layanan perbankan digital oleh bank umum, di mana layanan Perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat,

---

[4] Fauzia Amarani, "Strategi Pelayanan Pembukaaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Medan Aksara". *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 Januari 2024. Hal.92, Https://Doi.Org/10.30640/Inisiatif.V3i1.1978

mudah, dan sesuai dengan kebutuhan *(customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan *(trust),* baik dalam penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Dalam pelayanan yang tepat, efektif dan efisien ada banyak hal yang perlu diperhatikan, mulai dari proses Perencanaan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, penerapan rencana pelayanan yang dibuat sebagai sebuah ketentuan dan standar pelayanan, pengarahan dalam penerapan pelayanan kepada nasabah maupun calon nasabahnya, hingga melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap proses pelayanan perbankan yang telah dilaksanakan (Kasmir, 2002). Hal ini sangatlah penting untuk dilakukan karena pelayanan kepada nasabah adalah menjadi garda terdepan maju mundurnya suatu perusahaan khususnya lembaga keuangan atau perbankan yang berbasis syariah.[5]

---

[5] Hery Purwanto, 2019, Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah*, Jurnal Manajemen Pelayanan,* Vol. V No. 01, Mei, Hal. 105-106

Pelayanan berbasis teknologi informasi sangat berdampak terhadap kepuasan nasabah. kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan, peningkatan kualitas pelayanan, kepada para nasabah adalah hal penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah, hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun secara tidak langsung untuk mendukung eksistensi perusahaan.[6]

Perkembangan bank syariah saat ini, maka kualitas pelayanan menjadi kunci utama yang akan menjadi keunggulan daya saing. Hal tersebut terjadi karena bank sebagai suatu perusahaan jasa, mempunyai ciri yang mudah ditirunya suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh sebab itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas pelayanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain.

Salah satu cara untuk mendapatkan perhatian dari pelanggan dan membentuk anggapan produk yang baik kepada para konsumen yaitu dengan melakukan strategi pelayanan pelanggan, penempatan sebagai tindakan membangun dan mengkomunikasikan manfaat pokok yang istimewa dari produk didalam pasar. Suatu perusahaan yang telah berhasil mempromosikan produknya dengan baik

---

[6] Vikri Ganjar Anugrah, Ahmad Saepudin, Ahmad Ali Sopian, Umar Majid, 2020, "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta", *Jurnal Manajemen Ekonomi Dan Ekonomi, 10(10,(2020 : Hal.54-55.* Doi: Https://Doi.Org/Xx.Xxxx/Xx.Vxix

maka perusahaan tersebut telah berhasil menanamkan suatu citra produknya pada pikiran pelanggan.[7]

Pembukaan rekening *online* merupakan pembukaan rekening bank secara *online* melalui aplikasi syariah *mobile (Mobile Banking),* rekening ini bersifat tabungan dengan memakai prinsip *wadiah* dan *mudharabah.*

Tabel 1.1 Data Nasabah Pembukaan Rekening *Online* BSI Ratulangi Palopo

Bulan Januari-Juli 2024	**Data Nasabah Pembukaan Rekening *Online***
Januari	180
Februari	154
Maret	349
April	238
Mei	174
Juni	178
Juli	171
Jumlah	**1.444**

Sumber: Detail Nasabah New CIF

Berdasarkan Tabel diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah yang melakukan pembukaan rekening *online* di BSI Ratulangi Palopo dari bulan januari sampai juli terdapat 1.444 rekening *online* 2024.

Implementasi dapat dikatakan sebagai suatu proses penerapan atau pelaksanaan. Pengertian implementasi yang berdiri sendiri sebagai kata kerja yang dapat ditemukan dalam konteks penelitian ilmiah. Implementasi biasanya terkait dengan suatu kebijaksanaan yang ditetapkan oleh suatu lembaga atau badan tertentu untuk mencapai satu tujuan yang ditetapkan. Suatu kata kerja mengimplementasikan

[7] Fauziah Amarani," Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Medan Aksara". *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 Januari 2024. Hal.93, Https://Doi.Org/10.30640/Inisiatif.V3i1.1978

sudah sepantasnya terkait dengan kata benda kebijaksanaan (Pressman dan Widavsky dalam Wahab (2004).[8]

Dari uraian atau latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **"Implementasi Digitalisasi Dalam Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo."**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan tidak menyimpang dari topik maka penulis membatasi pembatasan dalam penelitian ini dalam implementasi pelayanan pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo."

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan Rumusan masalah diatas, maka Rumusan masalah yang penulis kemukakan ialah.

1. Bagaimana Prosedur Pembukaan Rekening secara *Online* di Kota Palopo?
2. Bagaimana Implementasi Pembukaan Rekening secara *Online* oleh Nasabah BSI di Kota Palopo
3. Apa Hambatan dan Keuntungan Bank Syariah Pada Nasabah Terkait Implementasi Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo?

[8] Joko Pramono. S. Sos., "Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik", Banjarsari, Kota Surakarta, Isbn: 978-623-94743-6-2, Unisri Press, Oktober 2020, Hal.1-2

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan paparan rumusan masalah yang sudah diuraikan di atas, maka dapat dijelaskan maksud dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Prosedur Pembukaan Rekening secara *Online* di Kota Palopo.
2. Untuk Mengetahui Implementasi Pembukaan Rekening secara *Online* oleh Nasabah BSI di Kota Palopo
3. Untuk Mengetahui Apa Hambatan dan Keuntungan Bank Syariah Pada Nasabah Terkait Implementasi Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

E. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penulisan penelitian adalah:

1. Manfaat Teoritis
   a. Sebagai penambah wawasan pengetahuan peneliti dibidang perbankan khususnya tentang layanan buka rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.
   b. Sebagai kontribusi yang berguna dalam ilmu pengetahuan di dunia perbankan syariah.
   c. Sebagai acuan bagi mereka yang ingin meneliti hal ini lebih lanjut dengan menggunakan teknologi.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi peneliti

Sebagai syarat untuk mencapai gelar keserjanaan di program Studi perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

b. Sebagai penambah literatur bagi Kepustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan bertujuan untuk mendapatkan suatu bahan perbandingan dan untuk menghindari anggapan adanya persamaan dengan penelitian ini. Maka dari itu peneliti mencantumkan penelitian terdahulu yaitu:

1. Fauzia Amarani pada tahun 2024, yang berjudul Strategi Pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan BSI Easy *Mudharabah* dalam menarik minat masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Aksara. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan Strategi pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan BSI Easy *Mudharabah* dalam menarik minat nasabah di BSI KCP. Medan Aksara. Adapun strategi pelayanan yang dilakukan yaitu sebagai berikut:
   a. Melakukan program referral, yaitu taktik pemasaran yang bisa mendorong pelanggan untuk mengajak pelanggan baru lainnya.
   b. Bersikap ramah, sopan dan santun.
   c. Melakukan promosi.
   d. Mampu menangani segala keluhan.
   e. Sarana dan prasarana.

   Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas mengenai pembukaan rekening *online* pada bank syariah. Adapun perbedaanya yaitu membahas tentang strategi pelayanan dan pada lokasi yang

terdapat di BSI Medan Aksara dan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif.[9]

2. Eneng Kurniasih, Tubagus Rifqy Thantawi, Miftakhul Anwar, pada tahun 2023, yang berjudul "Analisis Pembukaan Rekening *Online* Terhadap Kepuasaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor", Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan Analisis Pembukaan Rekening *Online* terhadap Kepuasaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor, dapat disimpulkan:

a. Layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia untuk melakukan pembukaan rekening melalui *website* Bank Syariah Indonesia, dapat diakses langsung melalui komputer ataupun handphone. Reservasi *Online* ini merupakan layanan perbankan yang berfungsi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan pembukaan rekening tanpa harus datang ke bank kecuali untuk verifikasi data dan pengambilan buku tabungan.

b. Kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan secara parsial maupun simultan terhadap kepuasaan nasabah Bank Syariah Indonesia, khususnya di Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia, khususnya di Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor harus selalu meningkatkan kualitas layanan dan kualitas informasi kepuasaan nasabah semakin meningkat.

---

[9] Fauzia Amarani, "Strategi Pelayanan Pembukaaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Medan Aksara". *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 Januari 2024. Hal.98, Https://Doi.Org/10.30640/Inisiatif.V3i1.1978.

Adapun persamaan dalam penelitian tersebut dengan penelitian sekarang yaitu sama-sama membahas mengenai pembukaan rekening *online* pada bank syraiah. adapun perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Adapun lokasinya terdapat di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor"[10]

3. Nurzilawati pada tahun 2024, yang berjudul Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening *Online* dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddi Jambi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, mengenai efektivitas pembukaan rekening *online* dan promosi terhadap minat menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.
   a. Variabel efektivitas pembukaan rekening *online* (X1) berpengaruh terhadap variabel dependen minat menjadi nasabah (Y). Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil dari uji T dengan nilai signifikansi pada variabel efektifitas pembukaan rekening *online* sebesar 0,000 < 0,05 maka hal ini menunjukkan bahwa varabel efektifitas pembukaan rekening *online* berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah maka HO ditolak H1 diterima.
   b. Variabel promosi pembukaan rekening *online* (X2) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen minat menjadi nasabah (Y). Hal ini dapat dilihat

[10] Eneng Kurniasih, Tubagus Rifqy Thantawi , Miftakhul Anwar, " Analisis Pembukaan Rekening *Online* Terhadap Kepuasaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor", Sahid Banking Journal, Volume III Nomor 1 (Oktober 2023), Https://Jurnal.Febi-Inais.Ac.Id/Index.Php/Sahidbankingj, Hal.166

dengan hasil uji t yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel promosi sebesar 0,052 > 0,05 maka HO ditolak H2 diterima.

c. Variabel efektivitas pembukaan rekening *online* (X1) dan promosi pembukaan rekening *online* (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap minat menjadi nasabah (Y). Hal ini dapat dilihat dari hasil uji f bahwa jumlah nilai fhitung >ftabel (29,476 > 3,090). Dengan nilai signifikansi sebesar sebesar 0,000 < 0,05 maka HO ditolak H3 diterima.

Adapun perbedaannya yaitu membahas tentang Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening *Online* Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia dengan menggunakan metode kuantitatif dan lokasinya terdapat di jambi. adapun persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai pembukaan rekening *online.* [11]

4. Tabiyatul Marpuah Pada Tahun 2022, " Pengaruh Kualitas layanan buka Rekening *Online* Terhadap Minat Masyarakat untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia kantor Cabang palangka Raya 1" hasil penelitian ini yaitu, bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan pembukaan rekening *online* terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka raya 1 Berdasarkan hasil analisis data,

[11] Nurzilawati, Dr. Rafidah,S.E.,M.E.I, Khusnul Istiqomah,Se.Sy.,Me, "Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening *Online* Dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi), Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Bisnis (Jimeb), Vol.3, No.1 Januari 2024 P-Issn: 2809-1655; E-Issn: 2809-1981, Hal.18, Doi: Https://Doi.Org/10.51903/Jimeb.V2i1

bahwa penelitian ini memenuhi uji prasyarat analisis yaitu uji normalitas Kolmogorov Smirnov dan uji linearitas. Setelah dilakukan uji regresi linear sederhana, diketahui nilai F hitung sebesar 90,455 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Berdasarkan pengambilan keputusan uji regresi linier sederhana, maka dapat disimpulkan bahwa layanan pembukaan rekening *online* berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat masyarakat untuk menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1.

Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas pembukaan Rekening *Online*, Adapun perbedaannya yaitu penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif. Adapun lokasinya terdapat di Kantor Cabang palangka Raya 1 [12]

5. Rizka Anggraini Pada Tahun 2022, "Implementasi Pelayanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2", Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya sebagai berikut:
   a. Implementasi pelayanan e-banking di bank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2. Antara lain, banyaknya fitur-fitur yang memudahkan nasabah untuk cek saldo, transfer antar bank atau beda bank, pembanyaran, pembelian, transaki terjadwal, e-mas, buka rekening, berbagi ziswaf dan top up wallet. Dari beberapa pedoman yang sudah tertera dibank BSI Kantor Cabang Sudirman 2 ini mempermudahkan nasabah melakukan

[12] Tabiyatul Marpuah, "Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening *Online* Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya 1

transaksi. Saling menguntungkan bagi pihak nasabah ataupun pihak bank.

2. Keunggulan dan hambatan atau kelemahan E-Banking yang sering terjadi dibank syariah indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman

b. Keunggulannya e-banking yaitu mempermudah nasabah melakukan transaksi selama 24 jam dari segi efesiensi waktu dan efektitas ekonomi. Sedangkan kelemahan *E-Banking* ini salah satunya yaitu terkendala oleh jaringan terutama bagi masyarakat di desa dan minimnya pengetahuan teknologi dikarenakan kurangnya ilmu pengetahuan masyarakat tentang fasilitas *E-Banking* sehingga masih banyak yang tidak mengerti dalam penggunaan teknologi.[13]

Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai implementasi pelayanan dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaannya yaitu penelitian ini berfokus pada Pelayanan *E-Banking* di Bank Syariah Indonesia sedangkan peneliti berfokus pada implementasi pelayanan pembukaan rekening *online*. Adapun lokasinya terdapat di Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2

B. Deskripsi Teori

1. Pengertian Implementasi

Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah- perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan.

[13] Rizka Anggraini, Implementasi Pelayanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, Hal.50

Lazimnya keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi menyebutkan secara tegas tujuan/sasaran yang dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan/mengatur proses implementasinya.[14]

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.[15]

Implementasi bermuara pada aktivitas aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu system. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.[16]

Kata implementasi berasal dari bahasa inggris "*to implement*" artinya mengimplementasikan. Tak hanya sekedar aktivitas, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai kegiatan.

Berdasarkan pandangan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah serangkaian tindakan yang dilakukan oleh berbagai aktor pelaksana kegiatan kebijakan dengan sarana pendukung berdasarkan aturan-aturan yang telah diterapkan untuk mencapai tujuan.

2. Digitalisasi

---

[14]Joko Pramono. S., Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik, Banjarsari, Kota Surakarta, Isbn: 978-623-94743-6-2, Penerbit Unisri Pres, Oktober 2020, Hal.13

[15] Joko Pramono. S., Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik, Banjarsari, Kota Surakarta, Isbn: 978-623-94743-6-2, Penerbit Unisri Pres, Oktober 2020, Hal.25

[16] Nurdin Usman, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum(Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada,2002), H.70

a. Pengertian digitalisasi

Digitalisasi adalah proses alih media dari analog menjadi digital. Proses ini mengacu pada penggunaan teknologi dan data digital untuk meningkatkan bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya digital. Dalam praktiknya, data digital dijadikan sebagai pendukung utama untuk seluruh proses tersebut. Sedangkan digitalisasi perbankan sendiri merupakan bagian dari konteks yang lebih luas untuk pindah ke perbankan *online*, di mana layanan perbankan disampaikan melalui internet.[17] Perkembangan teknologi memaksa manusia mengikuti era digitalisasi dalam berbagai aspek kehidupan. Kemudian teknologi yang berkembang begitu cepat akan berdampak pada perubahan cara kerja yang sebelumnya dilakukan secara manual perlahan akan ditinggalkan menuju era digital dan komputerisasi. Hal ini menunjukkan bahwa indonesia memanfaatkan teknologi informasi dalam berbagai aspek kehidupan.[18]

Digitalisasi ialah sebuah layanan keuangan formal (Perbankan) yang berkutat pada bagaimana sebuah layanan perbankan dapat mentransfer seluruh layanan yang mereka sediakan ke dalam berbagai media *(platform)*. Kenyamanan merupakan nilai yang paling diutamakan seorang nasabah dalam menggunakan suatu teknologi baru dalam sistem keuangan formal (Perbankan) yang tidak mengenal batas waktu operasional dan antrian yang panjang. Sehingga digitalisasi menjadi suatu layanan yang dapat menanamkan pengalaman positif dan menyenangkan bagi nasabah yang

---

[17] Trisna Febriana. "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (TW-CI)", Jurnal Bisnus University, Volume 5, No.1, 2022.

[18] Muhammad Alwi Et Al., "Digitalisasi Pengelolaan Dana Zakat Dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat," *J-Alif : Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah Dan Budaya Islam* 8, No. 2 (2023): 118, Https://Doi.Org/10.35329/Jalif.V8i1.3834.

juga membantu perusahaan dalam mengembangkan layanan mereka. Pengadaan teknologi merupakan syarat utama dalam mewujudkan digitalisasi perbankan pada lembaga layanan keuangan formal.

Adanya teknologi informasi, lembaga perbankan dapat memberikan layanan kepada para nasabah tanpa batasan waktu, tempat, dan meminimalisir biaya operasional sekecil mungkin, sehingga dapat memberikan kenyamanan pada nasabah pengguna layanan digitalisasi ini. Melalui digitalisasi ini dapat meningkatkan layanan kepada nasabah secara personal sehingga menjadikan lembaga Perbankan memasuki era baru yaitu era Perbankan digital. Digitalisasi Perbankan dapat dilakukan mulai dari proses pembukaan rekening simpanan, transaksi sesama atau antar bank, penutupan rekening, hingga pengajuan kredit dapat dilakukan melalui teknologi ini (BI, 2022).

Digitalisasi perbankan juga sebagai harapan berbagai lini baik itu nasabah dan perusahaan penyedia layanan keuangan, agar dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan pada level yang tinggi dibandingkan dengan layanan yang dilakukan secara manual.[19]

Dengan adanya kemajuan teknologi yang menyebabkan perubahan informasi analog menjadi informasi digital, masyarakat lebih memilih menggunakan informasi digital dengan alasan:

1. Mudah untuk dicari ditelusuri, diakses dan digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

[19] Dwi Setyaningrat,1 Imam Annas Mushlihin.2 Arif Zunaidi3 ,Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), ISSN 2963-136X (*Online*), Volume 2, Issue 1, 2023 Https://Jurnalfebi.Iainkediri.Ac.Id/Index.Php/Proceedings

2. Mudah untuk diproduksi, dikirim, diterima, disharing, diperbaharui berdasarkan kemampuan pengguna.
3. Format penulisan dan isi pesan yang dikirim sama dengan format penulisan dan isi pesan yang diterima
4. Tidak terhambat jarak, perbedaan bahasa dan perbedaan waktu
5. Pengiriman dan penerimaan pesan sangat cepat dan murah.
6. Mudah untuk disimpan dan diolah sehingga tidak memerlukan ruang penyimpanan yang besar.
7. Mudah diaplikasikan dalam berbagai media karena format isi dan informasi digital akan sama, antara *device* yang satu dengan *device* yang lainnya.

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Secara sederhana istilah pelayanan *(Service)* bisa diartikan sebagai "melakukan sesuatu bagi orang lain". Sedangkan secara umum pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi[20]. Tindakkan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang dilakukan guna

[20] Rizka Anggraini, Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, Hal. 15-17

memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.[21]

Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain. Yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan dari kepemilikan. Dari pernyataan diatas menyatakan seharusnya sebuah perusahaan harus mampu berkompetisi menciptakan barang ataupun itu jasa sesuai permintaan konsumen agar terciptanya kepuasan nasabah tersebut.[22] Adapun keunggulan dan kualitas pelayanan produk sangat menjunjung tinggi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan secara langsung atau tidak langsung.[23]

Pelayanan dapat dikatagorikan ke dalam tiga bentuk yaitu:

1) Pelayanan dengan lisan
2) Pelayanan dengan perbuatan
3) Pelayanan dengan tulisan

Pelayanan yang baik adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkanya. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.[24]

---

[21] Kasmir, Etika Costumer Service, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo, 2005), H. 15

[22] Philip Khotler, Manajement Pemasaran : Analisis Perencanaan Dan Implementasi Dan Kontrol, Jilid I (Jakarta:Erlangga,2001), H. 83

[23] Muhammad Yusuf Et Al., "The Effect Of Product And Service Quality On Consumer Loyalty At Palopo Minimarkets," *IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, No. 2 (2022): 177–92, Https://Ejournal.Radenintan.Ac.Id/Index.Php/Ikonomika.

[24] Kasmir, Etika Costumer Service, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo, 2005), H. 31

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tersebut senang di antaranya:

1) Harus memegang teguh amanah
2) Tidak boleh melakukan perbuatan tercela
3) Menjaga nama baik bank dan nasabah
4) Harus disiplin, sabar, dan tidak kasar
5) Memiliki integritas
6) Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral
7) Tegas[25]

Menurut Wyckoff, kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi seperti keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy),* dan tampilan fisik *(tangibles)*. Dimensi-dimensi ini berfokus pada bagaimana layanan disampaikan dan diterima oleh pelanggan, serta bagaimana aspek-aspek tersebut mempengaruhi kepuasan pelanggan secara keseluruhan[26].

Menurut Thoriq G dan Utus H, pentingnya memberikan pelayanan yang baik terletak pada beberapa aspek kunci. Pertama, pelayanan yang baik meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan retensi dan jumlah pelanggan. Kedua, kualitas pelayanan yang tinggi membangun reputasi positif dan kepercayaan yang dapat mendatangkan

---

[25] Rizka Anggraini, Implementasi Pelayanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, Hal. 15-17.

[26] Wyckoff, David. Service Quality: A Practical Approach. New York: McGraw-Hill, 1994.

pelanggan baru. Ketiga, pelayanan yang baik membantu dalam diferensiasi pasar dan keunggulan kompetitif. Keempat, pelayanan yang efektif dan efisien dapat mengurangi keluhan dan meningkatkan produktivitas.[27]

Dari berbagai pendapat diatas, maka dapat di tarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu keunggulan atau kualitas pelayanan yang baik yang sangat berperan penting di dalam suatu perusahaan, apabila pelayanan yang diberikan suatu perusahaan sangat baik dan berkualitas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah.[28]

Tjiptono mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ke tetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen. Adapun kualitas pelayanan mencakup lima dimensi utama: keandalan *(reliability),* daya tanggap *(esponsiveness),* jaminan *(assurance),* empati *(empathy),* dan tampilan fisik *(tangibles*). Setiap dimensi ini berperan dalam menentukan kepuasan pelanggan dan kualitas keseluruhan layanan.[29]

Kualitas Pelayanan menurut Kasmir adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan [30]

---

[27] Thoriq G., & Utus H. Manajemen Pelayanan: Strategi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2019.

[28] Imam Aushaf, Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung), Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020, Hal.38-39

[29] Tjiptono, Fandy. Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian. Edisi terbaru. Yogyakarta: Andi Offset, 2022.

[30] Kasmir. Manajemen Layanan: Teori dan Praktik. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2016.

Dari pengertian kualitas pelayanan menurut para ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah ukuran layanan yang diberikan penjual kepada pelanggan dalam memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen dan Kualitas Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pihak perusahaan berupa hal yang tidak berwujud namun dapat dirasakan oleh konsumen.

1. Kepuasaan Nasabah

Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah perasaan atau evaluasi seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan dengan harapannya. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas; jika tidak, mereka akan merasa tidak puas. Kepuasan nasabah sangat penting karena berhubungan langsung dengan loyalitas pelanggan dan kemungkinan untuk merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain.[31]

2. Kualitas Prodak

Menurut Whusang, kualitas produk melibatkan berbagai aspek seperti kinerja, daya tahan, keandalan, dan kesesuaian produk dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas produk juga mencakup fitur dan desain yang meningkatkan nilai serta kepuasan pengguna. Produk yang berkualitas tinggi umumnya dapat memenuhi standar yang diharapkan dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi konsumen.[32]

---

[31] Kotler, Philip, dan Keller, Kevin Lane. Marketing Management. Edisi terbaru. Pearson, 2024, hlm. 210-215.

[32] Whusang, John. Product Quality Management: Principles and Practices. Edisi terbaru. Penerbit: XYZ, 2023, hlm. 45-52.

b. Pelayanan dalam Pandangan Islam

Pelayanan dalam pandangan Islam memberikan pelayanan yang terbaik kepada umat manusia merupakan pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapapun yang mau melakukannya[33]. Apabila kita tarik ke ranah pelayanan, hendaknya seseorang dengan baik sebagaimana ia memperlakukan di dirinya sendiri seperti sudah dijelaskan dalam surah Al-Baqarah Ayat 267 :

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْٓا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآ اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ الْاَرْضِ ۖوَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّآ اَنْ تُغْمِضُوْا فِيْهِ ۗوَاعْلَمُوْٓا اَنَّ اللّٰهَ غَنِيٌّ حَمِيْدٌ ٢٦٧

Terjemahnya:

"*Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji". (Q.S. Al-Baqarah/2:267).*[34]

---

[33] Hamdi Agustin, dkk, " Pengembangan Konsep Kualitas Layanan Bank Syariah Berdasarkan Perspektif Islam, Jurnal Tabarru: Islamic Banking And Finance, Volume 6 Nomor 2,November 2023. Hal 787

[34] Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, 2018), h. 57.

Ayat di atas berisi perintah Allah kepada umat muslim untuk menafkahkan harta yang dimilikinya dengan bersedekah kepada orang yang membutuhkan, ayat ini

juga menegaskan untuk tidak memberikan suatu yang buruk melainkan hal yang baik.[35]

Dengan kata lain, dalam bersedekah hendaknya memberikan sesuatu yang yang bermanfaat dan berguna bagi sipenerima. bukan barang bekas yang sudah tidak layak pakai. tetapi benda yang juga masih dibutuhkan oleh mereka.

Pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan *(service)* tidak hanya sebatas mengantarkan dan melayani *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan sehingga penyampaiannya akan mengenai heartshare konsumen dan pada akhirnya memperkokoh *mind share* tertanam, dengan adanya tersebut maka loyalitas seorang nasabah pada produk atau usaha sebuah perusahaan tidak akan diragukan lagi dan dalam prinsip-prinsip pelayanan dalam Islam diwujudkan dalam sikap yaitu yang pertama sopan santun, berpengetahuan, dan berusaha.[36]

4. Pembukaan Rekening *Online*

a. Pengertian Pembukaan Rekening *Online*

Pembukaan rekening *online* oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menunjukkan beberapa dampak positif dalam meningkatkan minat nasabah.

---

[35] Kandungan Ayat dari Ibnu Tafsir dikutip dari keajaiban Seribu Dinar oleh Miftahur Rahman El-Banjary

[36] Rizka Anggraini, Implementasi Pelayanan E-Banking di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022, Hal.17-18

salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Bunga Kirani Bustami yang menemukan bahwa layanan pembukaan rekening *online* mempengaruhi minat nasabah pada tabungan *wadiah* di BSI. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan aplikasi tanpa harus pergi ke bank, nasabah dapat membuka rekening tabungan dimana saja dan kapan saja, sehingga memudahkan proses dan menghemat waktu. hal ini dapat meningkatkan minat nasabah untuk menggunakan layanan tabungan *wadiah* BSI.

Dalam pembukaan rekening *online*, dilakukan pengecekan validitas untuk mengetahui sejauh mana manfaat dan tujuan pendirian layanan pembukaan rekening *online* telah tercapai. Survei ini biasanya didasarkan pada persepsi pelanggan terhadap layanan pembukaan rekening *online*. Pembukaan rekening secara *online* merupakan salah satu fitur dari aplikasi BSI *Mobile* yang diluncurkan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah. Akses adalah satu-satunya cara bagi pelanggan untuk membuka rekening tanpa batas dengan mudah dan cepat.

Adapun Tata cara pembukaan rekening *online* dapat dilakukan oleh nasabah dengan mengikuti langkah-langkah berikut ini.

1) Mengunduh aplikasi Bank Syariah Indonesia *Mobile* (BSI *Mobile*) melalui Goggle Play Store atau Apple Store.
2) Setelah mengunduh aplikasi, cukup tekan tombol sandwich di kiri atas dan anda akan disajikan berbagai pilihan menu yang bisa dipilih. Salah satunya membuka akun rekening.

3) Tinggal pilih menu pembukaan rekening seperti berhadapan dengan *customer service* Bank Syariah Indonesia yang ramah dan responsif.
4) Selanjutnya, Anda akan diminta untuk memilih antara dua jenis tabungan Syariah yang tersedia di BSI. Tabungan mudharabah dan tabungan *Wadiah.* Perbedaan keduanya, sudah dijelaskan dengan jelas di masing-masing pilihan.
5) Selanjutnya siapkan data kependudukan yang kita miliki. Anda akan diminta untuk mengunggah foto KTP dan foto diri Anda
6) Selanjutnya, Foto kartu NPWP kemudian akan diunggah. Karena itu, Anda harus menyiapkan kartu-kartu ini sebelum membuka akun rekening *online*.
7) Setelah memasukkan beberapa data, Anda akan dimintai konfirmasi. Untuk melakukan ini, lakukan panggilan video dengan petugas. Setelah diverifikasi, tunggu akun Anda disetujui. Baru setelah itu Anda dapat mengirim uang ke nomor rekening Anda yang ada melalui *M-Banking* melalui bank lain
8) Setoran pertamanya hanya Rp 100.000. Selain itu, kita sudah menjadi nasabah BSI dan nomor rekening kita terhubung langsung dengan nomor ponsel yang digunakan saat pendaftaran.[37]

Adapun Tata cara pembukaan rekening *offline* dapat dilakukan oleh nasabah dengan mengikuti langkah-langkah berikut ini.

[37] Nurzilawati, Dr. Rafidah,S.E.,M.E.I, Khusnul Istiqomah,Se.Sy.,Me, Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening *Online* dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi), Fakultas Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2024

1) Menyiapkan KTP, NPWP (jika ada), dan setoran awal pembukaan rekening sebesar Rp100.000.
2) Meminta Antrian *Customer service* kepada satpam
3) Mendatangi meja *customer service*, menginformasikan ke *customer service* bahwa nasaba hingin melakukan pembukaan rekening
4) *Customer Service* menawarkan produk tabungan kepada nasabah untuk memilih produk tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah
5) Lalu nasabah menyerahkan KTP NPWP (jika ada), mengisi formulir, dan menyiapkan sejumlah uang yang akan dijadikan sebagai setoran awal pembukaan rekening
6) Menunggu beberapa saat hingga prosedur pembukaan rekening selesai Setelah proses pembukaan rekening selesai, nasabah di arahkan ke Teller untuk membuat pin rekening sekaligus pengambilan rekening[38]

Rekening *online* merupakan pembukaan rekening bank secara *online* melalui aplikasi *mobile banking*. Rekening ini bersifat tabungan dengan memakai prinsip *wadiah* dan *mudharabah*. *Wadi'ah* adalah salah satu akad yang digunakan bank syariah untuk produk penghimpun dana pihak ketiga, dalam akad *al-wadi'ah* bank syariah dapat menawarkan dua produk perbankan yang sudah terkenal oleh masyarakat luas yaitu giro dan tabungan. (Ismail,2011: 59).[39]

---

[38] Moh. Ramin, Waqiah, Kiptiyah, " Implementasi Akad Wadiah Pada Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Sampang, Https://Journal.Al-Khairat.Ac.Id/Index.Php/Prospek, E-Issn: 2986-433x , Vol.1, No. 2, September 2023, Hal. 253

[39] Tabiyatul Marpuah, "Pengaruh Kualitas Layanan Buka Rekening *Online* Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Palangka Raya 1", Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya 1

b. Layanan Pembukaan Rekening *Online*

Kasmir menyatakan bahwa pelayanan adalah perilaku seseorang atau organisasi untuk memuaskan anggotanya.[40] Pelayanan menjadi kunci berhasilnya suatu usaha yang sifatnya jasa. Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan mengenai keunggulan layanan yang merupakan akumulasi kepuasan bagi banyak pelanggan. Kualitas pelayanan mencakup seberapa ukuran perbedaan antara situasi nyata saat itu dan penerimaan layanan, dengan meningkatnya pelayanan maka nasabah akan merasa puas. Virtual adalah sesuatu yang bersifat maya, dapat dikatakan bahwa virtual merupakan bentuk komunikasi yang secara substansial dilakukan dengan mediator berupa internet untuk menghubungkan orang lain. Komunikasi virtual tidak hanya membutuhkan internet namun juga sebuah aplikasi yang dijadikan sebuah ruang untuk bertemu secara virtual. Metode yang digunakan pun bervariasi, melalui video call, pesan atau chatting, panggilan suara, dan pesan suara dengan sifat tunda.[41]

Layanan virtual atau bisa disebut *e-service* merupakan layanan perbankan dengan menggunakan kecanggihan teknologi maya, sehingga aktivitas perbankan dapat dilakukan tanpa keluar rumah apalagi ke kantor perbankan. Selain menghemat waktu dan tenaga, layanan virtual ini sangat membantu operasional perbankan dan nasabah. Namun diperlukan edukasi terhadap nasabah agar tidak mengalami kesulitan sangat menggunakannya. Teknologi informasi merupakan

---

[40] Kasmir, etika customer service, (jakarta: raja gavindo persada, 2005, 15.

[41] Laudia Tysara, Virtual Adalah Bentuk Komunikasi Maya, Ketahui Pengertian Dan Jenisnya, (Liputan 6, 2020), Diakses Pada 18 Maret, 2021, Https://Hot.Liputan6.Com/Read/4432733/Virtual-Adalah Bentuk-Komunikasi-Maya-Ketahui-Pengertian-Dan-Jenisnya, Hal 30-31

ragam bentuk kecanggihan teknologi yang keberadaannya digunakan dalam membantu pekerjaan manusia dalam hal mendapatkan informasi dan mengirimkannya dengan bentuk elektronik.[42]

a. Bank Syariah

1) Pengertian Bank Syariah

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara tersebut. Secara global, tata kelola Perbankan Syariah menawarkan berbagai produk keuangan. *Musyarakah* (keuangan Partisipatif) dan *Mudharabah* (Keuangan Berbasis Kepercayaan) dianggap murni perbiayaan berbasis bagi hasil (PLS).[43]

Konsep dalam bank syariah adalah lembaga keuangan yang menghimpun serta menyalurkan dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah adapun yang teruang dalam Al-Qur`an Surat Ar-rum ayat 39 sebagai berikut :

وَمَآ اٰتَيْتُمْ مِّنْ رِّبًا لِّيَرْبُوَا۟ فِيْٓ اَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوْا عِنْدَ اللّٰهِۚ وَمَآ اٰتَيْتُمْ مِّنْ
زَكٰوةٍ تُرِيْدُوْنَ وَجْهَ اللّٰهِ فَاُولٰٓىِٕكَ هُمُ الْمُضْعِفُوْنَ ۝٣٩

Terjemahan :

"Riba yang kamu berikan agar berkembang pada harta yang lain, tidaklah berkembang dalam pandangan Allah. Adapun zakat yang kamu berikan dengan maksud memperoleh keridaan Allah, (berarti) merekalah orang-orang yang

[42] Mislah Hayati Nasution Dan Sutisna, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat, Hal 31-32.
[43] Adzan Noor Bakri, *Peran Bank Syariah*, Pertama (Yogyakarta: CV Budi Utama, 22AD).

melipat gandakan (pahalanya)." Ayat tersebut adalah salah satu prinsip yang dilarang oleh islam yakni riba, adapun beberapa larangan lain adalah; masysir, gharar, riba, dan bathil.[44]

Riba secara bahasa bermakna tumbuh dan membesar, bertambah banyak. Sedangkan secara istilah riba berarti pengambilan tambahan dari harta pokok atau modal secara batil. Riba dalam bahasa inggris disebut *usury*, yang intinya adalah pengambilan bunga atas pinjaman uang dengan berlebihan sehingga cenderung mengarah kepada eksploitasi atau pemerasan.

Lebih lanjut riba dalam Al-Quran diartikan sebagai setiap penambahan yang diambil tanpa adanya satu transaksi pengganti atau penyeimbang yang dibenarkan oleh syariah. Yang dimaksud transaksi pengganti atau penyeimbang, yaitu transaksi bisnis atau komersial yang melegitimasi adanya penambahan secara adil, seperti melalui transaksi jual beli, sewa menyewa, atau bagi hasil.

Dalam transaksi jual beli, misalnya pihak pembeli wajib menyerahkan sejumlah uang sebagai harta/jasa, yang kemudian diimbangi oleh adanya kewajiban dari pihak penjual untuk menyerahkan barang atau jasa yang menjadi obyek perjanjian jual beli tersebut.

Kemudian ketika kita melihat pada transaksi simpan-pinjam dana secara konvensional, terlihat bahwa adanya besaran persentase tertentu atas pinjaman pokok menjadi keniscayaan. Dengan demikian pihak yang memberikan pinjaman akan mendapatkan penghasilan yang pasti dengan berjalannya waktu,

---

[44] Qur'an Kemenag. Surah AR-Rum Ayat 39, Jakarta Timur 13560, Https://Quran.Kemenag.Go.Id/Quran/Per-Ayat/Surah/30?From=39&To=39

sedangkan pada pihak peminjama besarnya keuntungan adalah tidak tentu. Hal inilah yang menunjuukan adanya ketidakadilan dalam transaksi yang berbasis bunga (*interest based transaction*).

Islam tidak mengenal prinsip time *Value of money* yang berbasis pada bunga layaknya transaksi ekonomi konvensional, karena dalam Islam tidak mungkin ada keuntungan tanpa risiko dan atau mendapatkan hasil tanpa biaya. Islam melarang riba dalam segala bentuk dan menginfestasinya.[45]

Bank sebagai lembaga keuangan berfungsi untuk menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam rangka pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat. Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam.

Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian Perbankan Syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prisnsip syariah dan

[45] Abdul Ghofur Anshori, Perbankan Syariah Di Indonesia, Bulaksumur jakarta, Gadja Madha Universitas Press, Pada Tahun 2018, Hal 11-12

menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah)[46]

2) Fungsi dan tujuan bank syariah

Berdasarkan pembukuan standart akuntansi yang dikeluarkan oleh AAOIFI *(Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institution)* fungsi dari bank Syariah, yaitu: Pelaksanaan kegiatan sosial, kegiatan yang berkaitan mengenai distribusi ZISWAF (Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan Wakaf), sebagai penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, manajer investasi, bank Syariah harus mengelola dana investasi nasabah dengan baik, dan Investor, bank dapat menginvestasikan dana yang dimilki atau nasabah yang dipercayakan kepadanya. Setelah membahas mengenai fungsi dari bank Syariah, kita juga harus mengetahui tujuan dari bank syariah. Ada beberapa tujuan dari bank Syariah, adalah dapat mengarahkan umat untuk dapat bermuamalah yang sesuai dengan syariat Islam agar terhindar dari praktek- prakter yang dilarang (riba', masyir, gharar, dan lainnya); untuk menciptakan keadilan ekonomi dalam masyarakat, membuka kualitas hidup umat yang akan diaarahkan ke dalam kegiatan yang produktif; dapat menaggulangi masalah kemiskinan; untuk menjaga stabilisasi ekonomi dan moneter; untuk menyelamatkan umat agar tidak ketergantungan terhadap nonbank Syariah.[47]

b. Produk-produk Perbankan Syariah:

---

[46] Imam Aushaf, Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung), Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020, Hal.12-13

[47] Muhammad Ismail Sha Maulana , Muhammad Firdan , Sofia Rachmah Sabilla , Abdul Hakam, Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digitalisasi, *Jounal Of Islamic Banking And Shariah Economy,* Volume 02 Nomor 01 (2022), Hal. 92

Produk Penyimpan Dana

1. Prinsip *Wadi'ah*

Wadi'ah atau dikenal dengam nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan di kembalikan kapan saja apabila si penitip menghendaki.[48]

Prinsip *wadi'ah* implikasi hukumnya sama dengan qardh, di mana nasabah bertindak sebagai yang meminjamkan uang dan bank bertindak sebagai yang peminjam. Prinsip ini dikembangkan berdasarkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

a) Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana menjadi hak milik atau ditanggung bank, sedangkan pemilik dana tidak dijanjikan imbalan atau tidak menanggung kerugian bank dikemungkinan memberikan bonus kepada pemilik dana sebagai suatu insentif.
b) Bank harus membuat akad pembukaan rekening yang isinya mencakup izin penyaluran dana yang disimpan dan persyaratan lain yang disepakati selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.
c) Terhadap pembukaan rekening itu bank dapat mengenakan pengganti biaya administrasi untuk sekedar menutupi biaya yang benar-benar terjadi.
d) Ketentuan lain yang berkaitan dengan rekeining giro dan tabungan tetap berlaku selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

2. Prinsip *Mudharabah*

[48] Pradja, R. Hukum Ekonomi Syariah: Teori Dan Praktik. Edisi 2013. Penerbit: Pustaka Peajar, 2013, Hlm. 179.

Mudharabah juga disebut dengan *muqaradhah* berarti bepergian untuk urusan dagang. Secara muamalah, mudharabah berarti pemilik modal (*sohibul maal*) menyerahkan modalnya kepada pekerja, sedangkan keuntungan dagang dibagi menurut kesepakatan bersama. Jenis tabungan *Mudharabah* memang ditunjukkan untuk memenuhi keinginan nasabah yang mengharapkan keuntungan atau uang yang disimpan di bank. Besar Keuntungan yang akan diteriama oleh nasabah penabung telah ditentukan dalam nisbah tertentu diawal perjanjian, secara yuridis mempunyai rekening *Mudharabah* nasabah berpeluang mendapatkan keuntungan namun ia juga akan menanggung resiko kehilangan modal jika *Mudharib* mengalami kerugian.

Pembukaan rekening *online* oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menawarkan keuntungan bagi nasabah. berikut adalah beberapa keuntungan bagi masyarakat/ nasabah.

a) Kemudahan

   Pembukaan rekening *online* memungkinkan nasabah untuk membukan rekening tanpa harus datang ke bank secara langsung, yang memudahkan proses dan menghemat waktu.

b) Efisien waktu

   Pembukaan rekening *online* memungkinkan nasabah untuk menghemat waktu, karena mereka tidak perlu berlama-lama ditempat keramaian.

c) kemampuan transaksi

Dengan pembukaan rekening *online* nasabah dapat melakukan transaksi setelah aktivasi BSI *Mobile,* termasuk penarikan tunai di ATM tanpa menggunakan kartu.

d) Bebas biaya administrasi bulanan

Pembukaan rekening *online* dapat memberikan keuntungan berupa bebas biaya administrasi bulanan, yang dapat menghemat biaya bagi nasabah.

e) Fitur unggulan

Pembukaan rekening *online* di BSI menawarkan fitut-fitur seperti buka rekening *online*, transaksi QRIS, top up wallet, fitur e-mas, dan fitur berbagi, yang dapat meningkatkan kemudahan dan keamanan transaksi.

f) Kualitas layanan

Pembukaan rekening *online* dapat meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kemudahan bertransaksi, berbagi sekaligus ibadah kapanpun dan dimanapun, serta memberikan kemudahan calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan.

g) Promosi

Pembukaan rekening *online* dapat meningkatkan minat menabung nasabah, terutama dengan kelebihan seperti efisien waktu, kemudahan dan kemampuan untuk melakukan transaksi setelah aktivasi BSI *Mobile.*

h) Keamanan

Pembukaan rekening *online* di BSI juga dijamin oleh lembaga penjaminan simpanan (LPS) sehingga uang yang diberikan nasabah tetap terjaga dengan baik.

3. layanan digital

Layanan digital adalah jenis layanan yang disediakan melalui *platform* atau teknologi digital, seperti internet, aplikasi seluler, dan perangkat elektronik lainnya. Layanan digital memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan secara daring *(online).*ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Sedangkan *E-Banking* atau perbankan elektronik adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui intenet. Layanan ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses rekening, mentransfer dana, membayar tagihan, dan melakukan pembelian produk keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang.

Layanan digital ini secara prinsip tidak jauh berbeda dengan *E-Banking,* akan tetapi perbedaannya disini yaitu peran layanan digital/*digital banking* lebih luas dibandingkan dengan *E-Banking,* Karena pada *digital banking* nasabah dapat mengakses seluruh layanan perbankan melalui kumpulan *E-Banking* di satu tempat *(digital branch)* dan melalui satu jenis *E-Banking* pada perangkat milik bank atau nasabah. Sementara *E-Banking* lebih terbatas pada layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain ATM*, phone banking*, sms *banking*, *electronic fund transfer*, internet *banking* dan *mobile banking* secara *multi-chanel*.[49]

[49] Fauzia Amarani, "Strategi Pelayanan Pembukaaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Aksara". *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, Vol.3, No.1 Januari 2024. Hal.96-97, Https://Doi.Org/10.30640/Inisiatif.V3i1.1978

c. Penggunaan *mobile banking*

*Mobile bankin*g merupakan salah satu hasil layanan bank yang banyak diminati oleh para nasabah karena layanan ini membuat nasabah suatu bank mampu melakukan transaksi perbankan serta melihat informasi tentang rekeningnya dengan menggunakan *handphone* jenis apapun[50]

1) Layanan digital bank

a) Internet *banking*

Layanana pertama dari digital bank adalah internet *banking*, dimana semua nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan menggunakan *smartphone* maupun laptop yang sudah terkoneksi pada internet.

Beberapa aktivasi transaksi yang bisa dilakukan menggunakan *mobile banking* yaitu:

(1) Transfer dana

(2) Informasi saldo

(3) Mutasi rekening

(4) Informasi nilai tukar

(5) Bayar tagihan (telepon, internet, listrik, pulsa, katru kredit)

b) Mobile banking

Mobile banking ini hampir sama dengan layanan tadi, digital bank juga memungkinkan nasabahnya bertransaksi lewat ponsel dan sudah terpasang

[50] Wiji Nurastuti, Teknologi Perbankan, (Yogyakarta: Graha Ilmu) Hal 15-16

program khusus seperti pada sim card nasabah hasil kerjasama bank dengan pihak operator seluler.

Transaksi yang bisa dilakukan meggunakan *Mobile banking* yaitu :

(1) Transfer Dana.

(2) Mutasi Rekening.

(3) Informasi Saldo.

(4) Informasi Nilai Tukar.

(5) Pembayaran (PLN, Telepon, Listrik, Asuransi, Kartu Kredit)

(6) Pembelian (Pulsa isi ulang, saham).

c) SMS *Banking*

Dalam penggunaan layanan sms banking menggunakan fitur SMS dalam kegiatan transaksinya. Nasabah hanya perlu mengirim SMS pada nomor bank terkait dan memasukkan perintah atau permintaan agar dapat melakukan suatu transaksi.

Jenis transaksi yang bisa dilakukan dengan SMS banking:

(1) Transfer Dana.

(2) Informasi Saldo.

(3) Pembayaran (Kartu Kredit).

(4) Pembelian (Pulsa isi ulang).

d) Phone Banking

Layanan *Phone Banking* ini memungkinkan para nasabah untuk menghubungi pihak bank atau contact center resmi melalui telepon. Layanan ini

dapat ditangani oleh program otomatis atau tenaga manusia langsung untuk melakukan permintaan transaksi yang anda inginkan.

Transaksi yang bisa dilakukan meggunakan *Phone banking* yaitu :

(1) Transfer Dana.

(2) Informasi Saldo.

(3) Mutasi Rekening.

(4) Pembayaran (PLN, Credit Card, Internet, Asuransi, listrik).

(5) Pembelian (Pulsa isi ulang).

e) Kelebihan *Digital Banking*

(1) Nasabah bisa melakukan aktivitas perbankan secara *online*, nasabah tidak harus pergi ke kantor bank jika nasabah ingin melakukan aktivitas seperti mengecek saldo, transfer.

(2) *Digital banking* bisa diakses kapan dan dimana saja selama 24 jam, selama anda terhubung dengan internet.

(3) Layanan digital perbankan memberikan jaminan keamanan yang lebih baik, dan dimana ada proteksi firewall berlapis untuk mencegah peretasan.

(4) *Digital banking* menawarkan berbagai kemudahan, baik dari segi transaksi maupun otorisasi.

(5) Nasabah bisa mendapatkan pelayanan yang cepat dan nyaman, karena nasabah tidak harus antri berjam-jam.

(6) Nasabah lebih bisa hemat biaya, karena paperless dan tidak perlu membuang bahan bakar dan tenaga untuk harus datang ke bank untuk bertransaksi

f) Kekurangan *Digital Banking.*

(1) Dalam layanan *digital banking* ini nasabah tidak bisa melakukan aktivitas perbankan sama sekali jika terdapat masalah dengan internet.

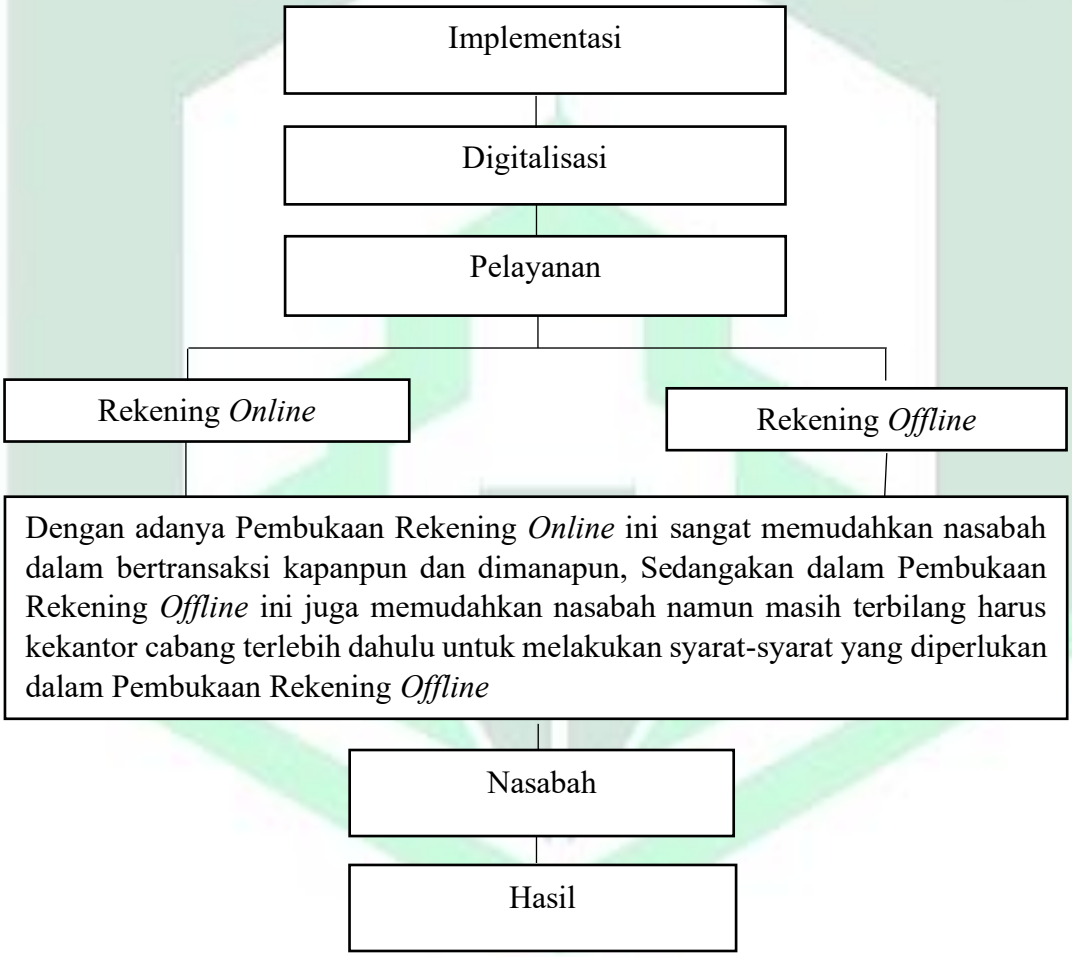
(2) Sistem keamanan di dalam layanan digital banking ini memang aman, tetapi tetap ada pihak yang tidak bertanggung jawab yang mencoba melakukan hacking seperti mencur data pribadi nasabah dan membobol rekening.

(3) Nasabah bisa menjadi boros karena kemudahan yang ditawarkan oleh layanan digital banking.[51]

[51] Alessandra Ariane Ramadhanti, Upaya Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat Tentang Pembukaan Rekening Melalui Digital Banking di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kepahiang, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Iain Curup, 2022, Hal. 30-33

C. Kerangka Pikir

kerangka pikir menjelaskan tentang struktur hubungan yang dapat menunjukkan adanya kaitan-kaitan variabel yang ada dalam penelitian pada penelitian ini penulis akan meneliti tentang implementasi Digitalisasi dalam pelayanan pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo. Berdasarkan uraian rumusan masalah, tujuan penelitian dan tinjauan literature maka kerangka konseptual dalam penelitian sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka peneliti melakukan penjelajahan umum dan menyeluruh, melakukan deskripsi terhadap semua yang dilihat, didengar, dan dirasakan. semua data direkam, oleh karena itu dari observasi ini dapat disimpulkan dalam keadaan yang belum tertata. [52]

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kota Palopo. Adapun lokasi dalam penelitian ini yaitu di BSI KCP Ratulangi Palopo. Adapun waktu penelitian dilakukan mulai dari bulan oktober 2024 - januari 2025.

C. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli. data primer ini tidak tersedia dalam bentuk terkompilasi ataupun dalam bentuk file-file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya sering disebut responden, yaitu orang-orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data.[53]

---

[52] Prof. Dr. Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&, 2014, Hal. 409

[53] Arif Furchan, Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), Hal. 21

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya yang berkenan dengan penelitian ini.[54]

D. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai dalam sebuah kegiatan penelitian yang khusunya sebagai pengukuran dan pengumpulan data. bisa berupa angket, seperangkaat soal tes, lembar observasi dan lain sebagainya, instrumen sebuah penelitian juga merupakan sarana harus dibuat guna menampung dan mengolah berbagai data yang dikumpulkan. instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek kajian. observasi ialah pemilihan, pengubahan, pencatatan dan pengodean serangkaian perilaku dan suasana yang berkenaan dengan organisasi, sesuai dengan tujuan-tujuan empiris.

[54] Wahyu Puthantara, Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, Hal. 79

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. wawancara dilakukan secara bebas terbuka kepada pihak-pihak yang bersangkutan untuk mendapatkan informasi yang real dengan menggunakan alat berupa daftar pertanyaan yang tidak menutup kemungkinan akan menambah pertanyaan lain ketika proses wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data dengan cara dokumentasi, yaitu mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. dokumentasi berbentuk seperti tulisan, seperti catatam sejarah dan lain sebagainya, serta dokumentasi tertentu berbentuk gambar seperti foto penelitian dan lain-lain.

F. Teknik Analisis Data

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, meilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencarinya bila diperlukan[55].

[55] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, R&D, (Bandung: Alfabeta, 2021), Hal. 274

2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendispleykan data. penyajian data merupakan semua informasi yang terkumpul sehingga dari informasi tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yang kemudian dilakukan pengambilan tindakan penyajian data yang biasanya digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif.[56]

3. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan proses perumusan makna dari hasil penelitian yang diungkapkan dengan kalimat yang singkat padat dan mudah dipahami, serta dilakukan dengan cara barangkali melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan itu, khusunya berkaitan dengan relevansi dan konsistennya terhadap judul, tujuan, dan rumusan masalah yang ada.

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses berlangsungnya seperti halnya proses reduksi data, setelah data sementara, dan setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.[57]

---

[56] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, R&D,(Bandung: Alfabeta, 2014)
[57] Sirajuddin Saleh, " Analisis Data Kualitatif", Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung 2017

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah BSI

Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi diawali dengan krisis multi-dimensi yang terjadi di Indonesia ditahun 1997-1998 serta membawa hikmah tersendiri untuk lahirnya sejarah system n Syariah pada Indonesia. pada saat bank konvensional mengalami ke Perbankaisis ekonomi, disaat itulah lahir pemikiran tentang sebuah konsep yang bisa menyelamatkan masalah ekonomi dari ancaman krisis yang berkepanjangan. Pada tahun 1999 pemerintah mengambil inisiatif umtuk membentuk Bank Syariah Mandiri (BSM) selanjutnya melaksanakan usaha-usaha Perbankan Syariah serta pada tahun 2002 Bank Syariah Mandiri mendapatkan status jajsi Bank Devisa.

Tanggal 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 H sebagai penanda sejarah bersatunya BSM, BNIS, dan BRIS menjadi satu kesatuan, yakni bank syariah indonesia (BSI). Penyatuan ini akan menggabungkan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut kemudian menciptakan pelayanan yang makin memuaskan, jangkauannya makin meluas, dan mempunyai kapasitas pemodalan yang lebih bermutu. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi adalah lembaga keuangan bank yang bergerak pada bidang layanan syariah dan lokasi perusahaan berada di Jl. Dr. Ratulangi, No.62 A-B, Kota Palopo, Sulawesi Selatan. Lokasi PT. Bank syariah indonesia (BSI) KCP Ratulangi sangat strategis serta mudah dijangkau karena lokasinya berada ditengah Kota Palopo.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang beroperasi sesuai prinsip syariah yang dianut oleh ajaran islam. *Mergernya* ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya dalam mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat, yang diingikan sebagai kekuatan baru bagi pembangunan ekonomi pada tingkat nasional dan bekerjasama pada kesejahteraan masyarakat luas. Dengan adanya Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, umum, serta memberi kebaikan (Rahmatan Lil Alamin).

b. Visi dan Misi KCP Ratulangi

Setiap instansi terkhusus perbankan tentu mempunyai visi dan misi masing-masing dalam menjalankan kegiatan usahanya agar dapat berkembang, bersinerg, dan mampu bersaing dengan instansi lainnya. Oleh karena itu, berikut visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi:

1) Visi

Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi yaitu " Top 10 Global *Islamic* Bank".

2) Misi

Misi merupakan upaya yang dilakukan untuk mewujudkan impian atau visi suatu organisasi. Untuk mewujudkan visi tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Ratulangi menetapkan tiga visi, yaitu sebagai berikut:

a) Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani >20 juta

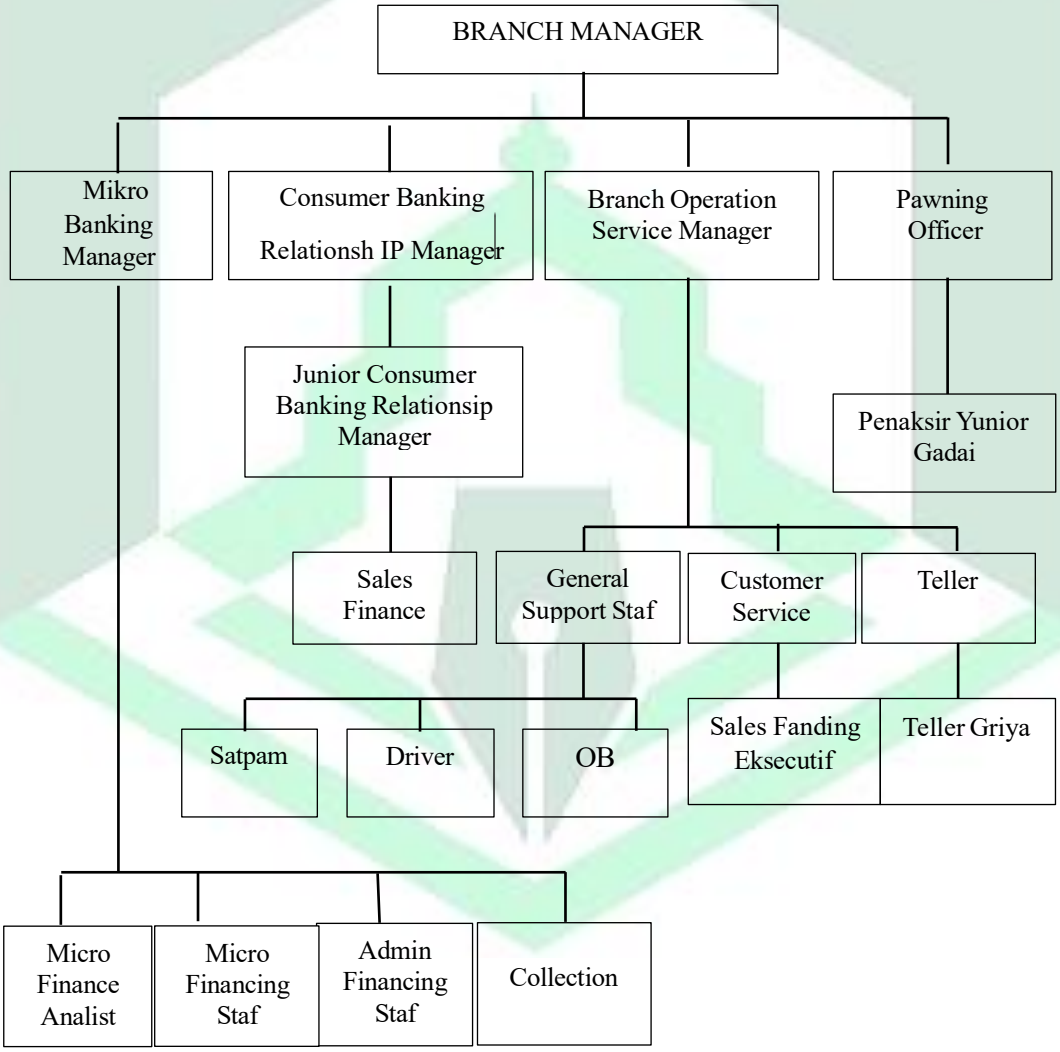
b) Memberikan akses solusi keuangan syariah, melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T ditahun 2005.

c) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

c. Struktur Organisasi BSI KCP Ratulangi

Hubungan antar aktivitas, pembagian tugas, wewewnang, dan tanggung jawab salam suatu manajemen perusahaan atau instansi tertentu digambarkan dalam struktur organisasi. Sususnan struktur organisasi PT. bank syariah indonesia (BSI) KCP Ratulangi, yaitu sebagai berikut:

Gambar 1.2 Struktur Organisasi



Sumber: *BSI KCP PALOPO Ratulangi*

Keterangan:

1. *Branch Manager*

   Tanggung jawab serta Tugas

   b. Menagarahkan serta mengawasi dengan langsung para pekerja yang sesuai dengan tujuanya masing-masing

   c. Memastikan sebuah tercapainya target yang telah ditentukan dalam sebuah bisnis

   d. Memperhatikan kedisiplinan pada semua tingkat prodentialisasi dan keadaan semua cabang.

2. Mikro *Banking Manager* (BMB)

   Mikro *Banking Manager* (BMB)

   Tanggung jawab serta Tugas:

   a. Memperhatikan implementasi rapihnya atau keamanan pengambilan dokumentasi

   b. Memperhatikan jalannya recoveri pelanggan atau restrukturisasi.

   c. Memastikan pencapaian target dalam bisnis

   d. Memperhatikan nilai aktiva didalam kondisi perfoming financing.

3. *Branch* Operasional *Service Manager* (BISM)

   Tanggung jawab dan Tugas:

   a. Mengesahkan penutupan serta pembukaan rekening

   b. Memastikan persediaan likuiditas

   c. Melaksanakan approval atau complaint didalam manajement system.

d. Melaksanakan permintaan kartu ATM

e. Mengambil pelayanan yang sesuai kemauan nasabah yang optimal

f. Memantau semua kativitas yang dilaksanakan sesuai administrasi, dokumentasi dan kesiapan sesuai yang telah ditetapkan

g. Memastikan operasional biaya terkendali bsecara tepat.

4. *Costumer Banking Relationship* (CBRM)

a. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga

b. Menciptakan perkembangan bisnis melalui branch manager dan rancangan kerja

c. Memuat Perencanaan kerja yang didasarkan identitas calon nasabah dan memastikan adanya dana dan kapasitas pasar

d. Menjamain telah adanya produk serta penyelenggaraannya

e. Mengembangkan pendanaan pertumbuhan porto folio, fee based dalam konsumen dan pembiayaan

f. Memperhatikan adanya data untuk laporan monitoring portofolio penyelenggaraan dan produk keagenan

5. Mikro *Finance* Analisis (MFA)

Tanggung jawab dan Tugas:

a. Menjamin kualitas barang

b. Memastikan proses pencairan pembiayaan

c. Mengambil tindakan perizinan pembiayaan gadai sesuai telah ditetapkan

d. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi gadai

6. Mikro *Finance* Analisis (MFA)

   Tanggung jawab dan Tugas

   a. Memberikan laporan bulanan kepada unit risk
   b. Melakukan pengamatan kepada pekerja dalam pembiayaan berdasarkan pekerjaan yang dilakukan
   c. Melaksanakan pengimputan pada aplikasi FAS sesuai dengan ketetapan yang berlaku
   d. Menyelenggarakan peninjauan ke lokasi jaminan dan bisnis.

7. *Customer Service Representative* (CSR)

   Tanggung jawab dan Tugas

   a. Mengelola surat-surat berharga dan kartu ATM
   b. Menginput data nasabah dan Loan Facilitas secara lengkap dan akurat.
   c. Mengimp ut data secara lebih lengkap
   d. Menyerahkan informasi jasa dan barang BSM Terhadap nasabah atau pelanggan.
   e. Karakteristik Informasi

d. Karakteristik Informan

1. Informan kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci bukan hanya memgetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Menurut Robinsodalam

pemilihan informan kunci tergantung dari unit analisis yang akan diteliti. Misalnya pada unit sebuah organisasi, informan kuncinya adalah pimpinan organisasi tersebut.

Sumber: Ade heryana, informan dalam penelitian kualitatif.

Gambar 1.3 Tahap pemilihan informan dalam penelitian kualitatif

Informan kunci sebaiknya orang yang bersedia berbagi konsep dan pengetahuan dengan peneliti, dan sering dijadikan tempat bertanya oleh peneliti. Untuk itu sebaiknya dalam pengumpulan data peneliti sebaiknya memulainya dari informan kunci untuk mendapatkan gambaran yang utuh dan menyeluruh tentang masalah yang diamati. Dengan demikian terdapat empat kriteria dalam menentukan informan kunci:

1) Harus menjadi peserta aktif dalam kelompok, organisasi, atau budaya yang diteliti, atau telah melalui tahap enkulturasi
2) Harus terlibat dalam budaya yang diteliti "saat ini". Penekanan "saat ini" sangat penting, karena jangan sampai informan kunci lupa dengan masalah yang akan diteliti
3) Harus memiiki waktu yang memadai. Informan kunci tidak cukup hanya memiliki kemauan, namun dapat memberikan informasi kapan pun saat dibutuhkan
4) Harus menyampaikan informasi dengan bahasa sendiri (natural). Sebaiknya informan yang menyampaikan informasi dengan "bahasa analitik" dihindari karena informasi yang dihasilkan sudah tidak natural.

2. Informan utama

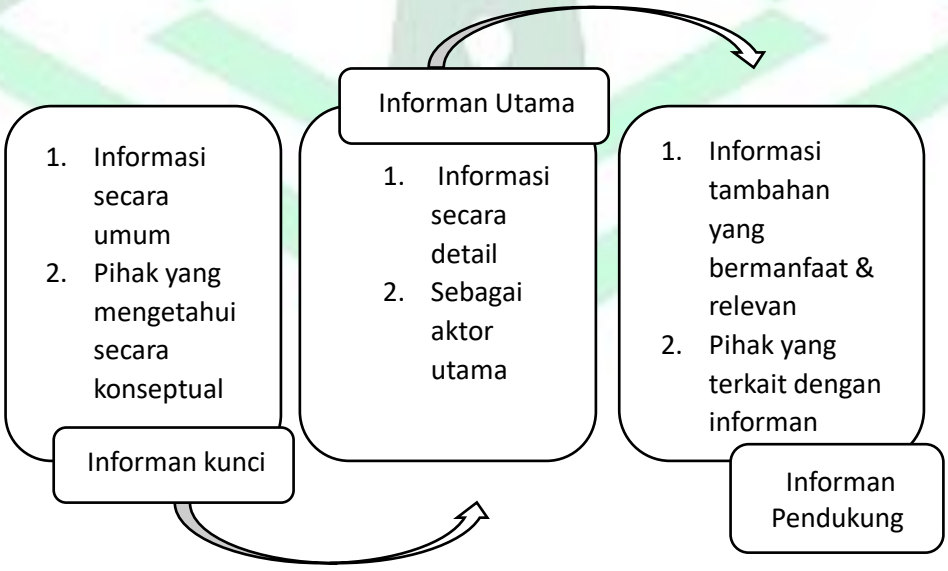
Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan "aktor utama" dalam sebuah kisah atau cerita. Dengan demikian informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Misalnya pada penelitian tentang perilaku ibu dalam memanfaatkan pelayanan Posyandu sebagai informan utama adalah ibu yang memlilki Balita, sedangkan sebagai informan kunci adalah kader posyandu. Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif.

Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Misalnya pada penelitian tentang implementasi budaya keselamatan pada pekerja bagian produksi di sebuah

perusahaan manufaktur, sebagai informan bisa dipilih dari bagian yang tidak terlibat langsung dalam proses produksi atau bagian yang menikmati output dari bagian produksi misalnya bagian gudang. Sementara sebagai informan utama adalah karyawan bagian produksi dan sebagai informan kunci adalah manajer produksi.

Dalam penelitian kualitatif tidak harus terdiri dari tiga jenis informan di atas, hal ini tergantung pada konteks permasalahan penelitian. Penggunaan ketiga jenis informan di atas adalah untuk tujuan validitas data menggunakan metode triangulasi. Peneliti sebaiknya mengumpulkan informasi dari informan tersebut secara berurutan mulai dari informan kunci, informan utama, dan informan pendukung. Pada beberapa penelitian kualitatif bahkan hanya memerlukan satu informan utama saja, jika masalah tersebut memang benar-benar sebagai sesuatu yang unik pada orang tersebut. Penentuan jumlah informan pada penelitian kualitatif.

Sumber: Ade Heryana, informan dan pemilihan informan dalam penelitan kualitatif



Gambar 1.4 pengumpulan data pada informan dengan triagulasi

Pemilihan informan dapat didasarkan pada dua aspek yaitu teori dan praduga, yang keduanya berlandaskan pada kedalaman pemahaman atau pengalaman dari responden/informan (bukan didasarkan pada pilihan yang acak). Pemilihan informan berdasarkan teori atau *theoretical sampling* cocok dilakukan jika tujuan utama pengumpulan data adalah untuk mengembangkan teori secara substantif.

Teknik pemilihan informan dengan praduga (*apriori sampling*) sering digunakan dalam penelitian kesehatan masyarakat yang dilakukan dengan menentukan karakteristik informan berdasarkan masalah dan tujuan penelitian. Misalnya jika penelitian kualitatif bermaskud mendalami perilaku kesehatan dan perilaku remaja pada satu komunitas, maka informan penelitian akan dipilih dari komunitas tersebut Pemilihan informan pada penelitian kualitatif sepenuhnya ditentukan oleh peneliti, sehingga menyebutnya dengan *purposeful sampling,* yaitu memilih kasus yang informatif (*information-rich cases*) berdasarkan strategi dan tujuan yang telah ditetapkan peneliti, yang jumlahnya tergantung pada tujuan dan sumberdaya Studi.

Penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size).* Umumnya penelitian kualitatif menggunakan jumlah sampel kecil. Bahkan pada kasus tertentu menggunakan hanya 1 informan saja. Setidaknya ada dua syarat yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan yaitu kecukupan dan kesesuaian. Syarat kecukupan dipenuhi dengan menentukan jumlah informan yang memberikan cukup informasi, sehingga patokan peneliti dalam menentukan jumlah

informan bukan pada keterwakilan (*representasi*) namun bila kedalaman informasi telah cukup.

Berikut penentuan informan utama dan informan pendukung dalam penelitian.

Informan utama	**Informan pendukung**
Manajemen Tingkat atas BSI: Mereka memiliki pemahaman menyeluruh tentang visi, misi, target, dan tantangan digitalisasi	Costumer service BSI: Staf ini tetap berinteraksi dengan nasabah yang memungkinkan memiliki pertanyaan atau mengalami kendala dalam proses *online.*
Kepala digital perbankan/kepala manajemen: Mereka bertanggung jawab langsung dalam merancang, mengembangkan dan mengelola *platform* serta fitur pembukaan rekening *online.*	Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo: Mereka adalah pengguna akhir dari layanan ini. Pengalaman, persepsi, kepuasan, dan kendala yang mereka hadapi.

3. Informasi Pendukung

Gambar 1. 5 Keputusan menambah, mengurangi, dan mengganti informan

Peneliti dapat menambah jumlah informan, jika informasi dirasakan masih kurang. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 3 informan utama. Namun

dalam wawancara masih terdapat variabel/indikator yang belum cukup informasi. Maka dalam hal ini peneliti dapat menambah informan hingga informasi yang diperoleh telah cukup. Peneliti dapat mengurangi jumlah informan jika informasi yang dirasakan sudah mencukupi. Misalnya penelitian didesain dengan melibatkan 5 informan. Ternyata dengan 2 informan sudah cukup memberikan informasi yang dibutuhkan. peneliti dapat menghentikan proses pengumpulan data dengan cukup hanya 2 informan saja. Peneliti dapat mengganti informan (hal yang sulit dilakukan dalam penelitian kuantitatif), jika informan tersebut tidak *kooperatif* dalam wawancara. Misalnya informan tidak jujur dalam menjawab dan ada kesan sengaja memberikan informasi palsu, maka peneliti dapat menghentikan pengumpulan data dari informan tersebut.[58]

Sumber: Ade Heryana, informan dan pemilihan informan dalam penelitian kualitatif.

B. Hasil Penelitian

1. Prosedur Pembukaan Rekening *Online* di Kota Palopo

Prosedur pembukaan rekening *online* adalah serangkaian langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh nasabah untuk membuka rekening bank melalui media digital, seperti aplikasi *mobile* atau situs *web* resmi bank, tanpa perlu datang ke kantor cabang. Prosedur ini mencakup pengisian data pribadi, pengunggahan dokumen identitas, verifikasi identitas secara elektronik (e-KYC), hingga aktivasi rekening digital. Adapun tujuannya yaitu untuk memberikan kemudahan

[58] Asrullah, Risnita, M. Syahran Jailani, Firdaus Jeka, Populasi Dan Sampling (Kuantitatif) Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis, Jurnal Pendidikan Tambusai, Volume 7 Nomor 3 Tahun 2023, Hal.26329-26331

kecepatan, kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam mengakses layanan perbankan.

Adapun hasil kutipan wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo. Maka peneliti melakukan wawancara dengan saudara sanusi.

"saya disarankan membuka link BSI kemudian di isi didalam link tersebut"

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa disarankan membuka link dari BSI dan mengisi data di dalamnya, kemungkinan besar nasabah sedang dalam proses pembukaan rekening BSI secara *online* melalui *website* atau formulir *online* yang disediakan BSI.

2. Implementasi Pembukaan Rekening *Online* oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

a. Implementasi Pembukaan Rekening *Online* oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

Pembukaan rekening *online* Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo adalah proses penerapan atau pelaksanaan sistem yang memungkinkan seseorang untuk membuka rekening melalui *platform digital* seperti aplikasi *mobile* atau situs *web* tanpa harus datang ke kantor cabang. Adapun tujuan dari implementasi ini adalah untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan nasabah, dan memperluas jangkauan layanan perbankan.

Adapun hasil kutipan wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo. Maka peneliti melakukan wawancara dengan saudara Sanusi.

"Karena lebih mudah dan lebih simpel dan persyaratannya itu seperti berupa ktp, nomor hp, email kalau ada, kemudian mungkin ada setengah jam, ya sejauh ini aman dan tidak ada hal-hal yang terjadi, waktu itu karena terkendala jaringan dibantu cs nya jadi tidak terlalu lama ji prosesnya, paling itu ji kendala jaringan yang tidak ada ji, setoran awal saya 100.000, iya saya langsung di kasi, masuk di sms banking dan sudah tercatat dibuku tabungan dan saya sangat puas dalam layanan proses pembukaan rekening online, iya saya mendapatkan konfirmasi atau pemberitauan setelah membuka rekening online, kelebihannya itu kalau rekening online ini bisa dibuat dimanapun atau tahu tata caranya dan tersedia jaringan yang stabil berbeda dengan tidak sama seperti kalau mendaftar offline harus kebank dulu, menurut saya sendiri mungkin belum ada yang harus di tingkatkan, iye sesuai.[59]

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas dengan kemudahan, keamanan, dan efisiensi dalam proses pembukaan rekening *online*. Pentingnya nasabah memerlukan waktu dan tempat sebagai keunggulan utama rekening *online* dibanding *offline*.

Adapun hasil kutipan wawancara dengan *Costumer service* Bank Syariah Indonesia dengan saudari Tika bahwa "rata-rata nasabah membuka rekening *online* perharinya yaitu 15".

Adapun kutipan hasil wawancara dengan *costumer service* Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo dengan saudari Tika.

Tabel 1.3 Data Nasabah Pembukaan Rekening *Online* BSI Ratulangi Palopo

Bulan Januari-Agustus 2025	**Data Nasabah Pembukaan Rekening *Online***
Januari	285
Februari	300
Maret	285
April	240
Mei	255
Juni	270
Juli	345
Agustus	315
Jumlah	**2.295**

[59] Sanusi, " Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo", Wawancara Tanggal 24 April 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata nasabah yang membuka rekening secara *online* adalah 15 nasabah setiap harinya, total nasabah yang membuka rekening *online* dari januari sampai Agustus Tahun 2025 adalah 2.295 nasabah. [60]

b. Implementasi Pembukaan Rekening *Offline* oleh Nasabah BSI di Kota Palopo

Pembukaan rekening *offline* oleh nasabah adalah proses pembukaan rekening bank yang dilakukan secara langsung oleh calon nasabah dengan mendatangi kantor cabang bank. Dalam proses ini, calon nasabah akan berinteraksi dengan petugas bank, mengisi formulir pendaftaran secara manual (biasanya diatas kertas) seperti KTP dan NPWP jika ada), dan melakukan setoran awal dan menerima buku tabungan serta karti debit (jika ada) di tempat.

Adapun hasil wawancara dengan Riska nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo

"Karena kurang tau kalau membuka rekening online, ada beberapa kertas dikasi kemudian di isi, disuruh siapkan ktp sama nomor hp, waktu yang dibutuhkan agak lama karena kita mengantri, iya dibantu sama pihak bank, sangat puas, setoran awal saya 100.000, kalau saya terkendala dalam pengisiannya atau bisa dibilang kurang mengertilah, iya dijelaskan kayak produk apa yang nantinya digunakan, iya karena langsung dari pihak banknya, iya saya mendapatkan buku tabungan secara langsung sama kartu ATM nya, kelebihannya itu bisa langsung dibantu dalam mengisi formulir biar tidak keliru dalam pengisian, iya sudah sesuai"[61]

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki pengalaman baik dalam pembukaan rekening BSI secara *online*, dan juga nasabah merasa puas dengan kecepatan, kejelasan informasi dari pihak bank, dan

[60] Tika, "Costumer Service (CS)," Wawancara (BSI Kcp Ratulangi Palopo) Tanggal 13 Agustus 2025

[61] Riska, "Nasabah BSI Kcp Ratulangi Palopo", Wawancara Tanggal 24 April 2025

bantuan dalam proses dan penerimaan fasilitas rekening secara langsung saat membuka rekening di kantor cabang BSI. Nasabah menganggap prosedur yang ada sudah sesuai.

Adapun kutipan hasil wawancara dengan *costumer service* Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo dengan saudari Tika

Berdasarkan hasil wawancara dengan costumer service nasabah yang melakukan pembukaan rekening,"tidak melayani pembukaan rekening secara offline namun sudah diwajibkan membuka rekening secara online karena datanya diverifikasi secara online. Meskipun nasabah sudah lanjut usia tetap diwajibkan membuka rekening secara online".[62]

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembukaan rekening di Bank Syariah Indonesia sudah tidak bisa dilakukan secara *offline,* melainkan wajib dilakukan secara *online,* termasuk bagi nasabah lanjut usia. Hal ini karena verifikasi data hanya dilakukan melalui sistem *online*.

3. Hambatan dan keuntungan bank syariah pada nasabah terkait implementasi pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

Hambatan merupakan suatu kondisi yang menghalangi, mengganggu, atau menyulitkan suatu tujuan atau proses dimana hambatan berupa masalah, rintangan, atau kendala yang menyebabkan terhambatnya kelancaran atau keberhasilan dari suatu aktivitas tujuan tertentu. Dari hambatan-hambatan yang dialami oleh bank syariah maka perlu adanya pemecahan masalah atau solusinya dimana solusi ialah

[62] Tika, "Costumer Service (CS)," Wawancara (BSI Kcp Ratulangi Palopo) Tanggal 13 Agustus 2025

suatu cara mengatasi segala halangan yang muncul bagi setiap proses atau upaya yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu masalah atau tantangan.

Berdasarkan kutipan hasil wawancara dengan *costumer service (CS)* di Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo. Maka peneliti melakukan wawancara dengan saudari Tika

"Kalau hambatannya itu biasanya paling sering itu data nasabahnya yang tidak lengkap, biasa ada beberapa nik yang tidak terdaftar di induk Capil jadi paling biasa nasabah harus konfirmasi dulu ke induk Capil untuk oprasikan niknya atau paling biasa nasabah belum punya nomor telepon yang bisa terima pesan, kan sekarang itu di macam- macam nomor telepon yang aktif WA nya tapi tidak bisa terima pesan yang kaya begitu biasa kendalanya."[63]

Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan nasabah adalah kendala yang muncul akibat ketidaklengkapan, kesidaksesuaian, atau ketidakvalidan informasi yang diberikan oleh nasabah. Adapun data nasabah yang tidak lengkap dan ada juga beberapa nomor telepon yang tidak terdaftar di induk capil hal tersebut tidak mendukung layananan sms atau tidak terdaftar dengan baik pada operator seluler dan juga biasanya terhalang dijaringan yang kurang mendukung. Hal inilah yang menjadi salah satu penyebab terjadinya hambatan pada proses pembukaan rekening *online*.

Adapun hasil kutipan wawancara terkait keuntungan Bank Syariah Indonesia di KCP Ratulangi Palopo oleh saudari Tika menyatakan bahwa:

"keuntungannya buat bank tergantung sih kalau rekening wadiah ji keuntungannya itu dia cuman di biaya admin ATM, kalau rekening mudharabah itu ada biaya adminnya juga Rp.10.000 masuk keuntungannya bank BSI ikut mensyiarkan syariah."[64]

---

[63] Tika, "Costumer Service (CS)," Wawancara (BSI Kcp Ratulangi Palopo) Tanggal 9 Desember 2024

[64] Tika, "Costumer Service (CS)," Wawancara (BSI Kcp Ratulangi Palopo) Tanggal 9 Desember 2024

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa rekening *wadiah* adalah pilihan rekening syariah yang mengutamakan keamanan dana nasabah tanpa janji imbal hasil, sekaligus memberikan kemudahan melalui proses digital. Sedangkan rekening *mudharabah* adalah jenis rekening yang berbasis syariah yang menggunakan akad *mudharabah* (kerjasama bagi hasil) antara nasabah sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan bank sebagai pengelola dana (*mudharib*).

C. Pembahasan

Pada pembahasan ini peneliti akan menjelaskan hasil penelitian dengan teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari wawancara mendalam serta dokumentasi sebagaimana telah peneliti deskripsikan pada analisis data kualitatif yang kemudian didefinisikan agar sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Pengamatan dan juga wawancara yang telah dilakukan untuk mengumpulkan data mengenai implementasi digitalisasi dalam pelayanan pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

1. Bagaimana prosedur pembukaan rekening secara *online*

Pembahasan dalam penelitian ini dalam prosedur pembukaan rekening *online* adalah serangkaian tahapan yang dirancang untuk memungkinkan calon nasabah membuka rekening bank tanpa harus datang secara fisik ke kantor cabang. proses ini memanfaatkan teknologi digital, seperti *mobile banking* atau *website* resmi bank, untuk memverifikasi identitas calon nasabah, mengumpulkan informasi yang diperlukan dan mengaktifkan rekening secara elektronik.

Proses aktivasi aplikasi BYOND by BSI dapat dilakukan secara mandiri di rumah tanpa harus mengunjungi kantor bank, sehingga memberikan kemudahan

dan efisiensi bagi pengguna, terutama di era digital saat ini di mana hampir semua orang telah menggunakan *smartphone.* Aktivasi ini dilakukan dengan mengikuti beberapa langkah sederhana, dimulai dari mengunduh aplikasi BYOND melalui Google Play Store untuk pengguna Android atau App Store untuk pengguna iOS. Setelah aplikasi terpasang, pengguna membuka aplikasi dan memilih opsi sesuai dengan status kepemilikan rekening BSI. Selanjutnya, pengguna diwajibkan membaca dan menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku. Proses dilanjutkan dengan memasukkan nomor rekening dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang sudah terdaftar di bank, serta melengkapi data kartu debit BSI seperti nomor kartu, tanggal kadaluarsa, dan kode CVV. Verifikasi keamanan dilakukan melalui pengiriman kode OTP yang harus dimasukkan untuk validasi, serta verifikasi wajah untuk memastikan keaslian identitas pengguna. Pengguna juga diminta untuk membuat PIN transaksi sebagai langkah pengamanan tambahan. Setelah seluruh proses selesai, aplikasi BYOND siap digunakan dan pengguna dapat langsung menikmati berbagai fitur layanan Perbankan *digital*. [65] Metode aktivasi ini tidak hanya mempermudah akses layanan perbankan tetapi juga mencerminkan adaptasi teknologi digital dalam meningkatkan pengalaman nasabah BSI.

Sesuai dengan penelitian Rahmat Firdaus, Hudiya Rahmah, *Analysis of "Burekol" Procedures and Benefits for Generation Z at* Bank Syariah Indonesia (BSI). Persamaan dalam penelitian ini yaitu prosedur (burekol) (BSI) adalah untuk mengunduh aplikasi seluler BSI, lalu pilih buka akun, lalu pilih jenis kartu, maka

[65] Siti Masrohatin, Muhammad Yunus Firman Maulana, M. Abuwildan Hidayatullah, " Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI, Jurnal Penelitian Nusantara, volume 1; nomer 3: maret 2025; page 469-470 Https://Doi.Org/10.59435/Menulis.V1i3.138, Website, E-ISSN : 3088-988X

pelanggan menyiapkan dokumen yang diperlukan untuk membuka akun BSI, kemudian mengisi data pribadi yang lengkap dan benar, Mengunggah foto kartu ID, foto pelanggan memegang kartu ID, dan kartu NPWP, pelanggan memverifikasi melalui layanan panggilan video dengan Petugas BSI, dan akhirnya menunggu sampai pembukaan akun disetujui.

Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu, bahwa kedua aplikasi memiliki kelebihan masing-masing dalam kemudahan transaksi, aksesibilitas dan fitur layanan. Byond by BSI dinilai lebih modern dan cepat dalam hal antarmuka, sedangkan BSI *Mobile* dianggap lebih familiar dan stabil oleh sebagian nasabah. Namun, kedua aplikasi sama-sama berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan perbankan.

2. Bagaimana Implementasi Pembukaan Rekening secara *Online* oleh Nasabah BSI di Kota Palopo

a. Implementasi Pembukaan Rekening *Online* oleh Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

Pembahasan dalam penelitian ini dalam implementasi pembukaan rekening *online* nasabah BSI di Kota Palopo adalah pelaksanaan nyata dari sistem pembukaan rekening *online.* [66] Pembukaan rekening *online* ini melalui aplikasi Bank Syariah Indonesia tujuannya nasabah dapat membuka rekening tanpa harus datang ke kantor cabang. Cukup dengan mengunduh aplikasi BSI di *handphone* atau membuka *website* dari BSI dan mengikuti prosesnya, dalam waktu 10 menit saja,

[66] Fauziah amarani, strategi pelayanan pembukaan rekening *online* pada produk tabungan bsi easy mudharabah dan menarik minat masyarakat di bank syariah indonesia (BSI) KCP Medan aksara, jurnal ekonomi, akuntansi dan manajemen, vol.3.n0. 1 januari 2024, Hal. 93, DOI: https:// doi.org/10.30640/ inisiatif. V3i1.1978

masyarakat sudah memiliki rekening Bank Syariah Indonesia. Bagi nasabah yang membuka rekening digital melalui Bank Syariah Indonesia *Mobile* harus mengunduh aplikasinya terlebih dahulu. Setelah mengunduh dan kemudian mengisi form melalui *mobile banking* dan akan melalui proses seperti melalui proses menunjukkan kartu identitas seperti KTP, tanda tangan dan lainnya. Kemudahan yang ditawarkan membuat masyarakat tidak perlu khawatir untuk dapat membuka rekening secara *online*.[67]

Hal ini dapat disimpulkan bahwa implementasi Pembukaan rekening *online* di Bank Syariah Indonesia sangat mudah, cepat, dan efisien dengan memanfaatkan teknologi digital. Nasabah cukup mengunduh aplikasi, mengikuti instruksi, dan dalam hitungan menit sudah memiliki rekening aktif tanpa harus datang ke kantor cabang. Sesuai dengan penelitian Anita tri milza, dkk, implementasi BSI *mobile* sebagai wujud *paperless* dan penerapan *green banking*. Perkembangan produk *digital* yang diberikan oleh BSI memberikan kemudahan-kemudahan yang bisa dirasakan oleh para nasabah dan sebagai wujud untuk mendukung penerapan *Green Banking* yaitu pengurangan penggunaan kertas atau paperless karena produk menjadi keunggulan dan ciri khas tersendiri bagi suatu produk yang dapat dimanfaatkan langsung oleh nasabah . tentu hal tersebut menjadi momen untuk terus mengembangkan layanan dan fitur produk guna memberikan kemudahan dan juga menjadi produk digital unggulan bagi bank syariah indonesia. Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu mempermudah transaksi nasabah serta

[67] Eneng Kurniasih, Tubagus Rifqy Thantawi, Miftakhul Anwar, Analisis Pembukaan Rekening *Online* Terhadap Kepuasaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Dramaga Bogor, Sahid Banking Journal Volume III Nomor 1 (Oktober 2023), Hal. 150 Https://Jurnal.Febi-Inais.Ac.Id/Index.Php/Sahidbankingj

memberikan informasi kepada nasabah melalui fitur yang disediakan juga memberikan kemudahan yang dirasakan oleh para nasabah.

Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu, nasabah tidak hanya berupa masyarakat yang telah membuka buku rekening tetapi juga termasuk pihak yang tidak memiliki rekening, tetapi memaanfaatkan jasa bank untuk melakukan transaksi keuangan. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan Bank yang dipercayainya.

b. Bagaimana Implementasi Pembukaan Rekening secara *Offline* oleh Nasabah BSI di Kota Palopo

Pembahasan dalam penelitian ini Implementasi merupakan salah satu tahap dalam kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas.[68] Pembukaan Rekening *Offline* oleh nasabah BSI adalah proses pelaksanaan Pembukaan Rekening secara langsung di kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI). Meliputi pengumpulan dokumen, pengisian formulir, setoran awal, dan aktivitas layanan perbankan syariah yang bertujuan untuk memberikan layanan perbankan Syariah secara praktis. Membuka rekening di Bank Syariah Indonesia (BSI) secara *offline* adalah langkah yang mudah dilakukan. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu, lebih ke perbedaan tahapan dalam pembukaan rekening *offline* di BSI dan perbandingan antara persepsi kemudahan atau kenyataan di lapangan.

---

[68] Joko Pramono. S., Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik, Banjarsari, Kota Surakarta, Isbn: 978-623-94743-6-2, Penerbit Unisri Pres, Oktober 2020, Hal.25

3. Hambatan dan Keuntungan Bank Syariakcph pada Nasabah Terkait Implementasi Pembukaan Rekening *online* Nasabah di Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

a. Hambatan Bank Syariah pada Nasabah Terkait Implementasi Pembukaan Rekening *online* Nasabah di Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

Implementasi Pembukaan Rekening *online* di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Palopo menghadapi berbagai hambatan yang dapat mempengaruhi layanan ini oleh nasabah. Begitu juga dengan tingkat pengetahuan sebagian masyarakat, terutama yang lebih tua, mungkin belum terbiasa dengan teknologi digital dan penggunaan aplikasi perbankan. Ini dapat membuat mereka merasa kesulitan dalam Pembukaan Rekening *online* dan juga kurangnya pemahaman yang mengakibatkan kekhawatiran tentang cara menggunakan platform digital, termasuk dengan cara mengunggah dokumen dan verifikasi identitas mereka.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam Pembukaan Rekening *online* yaitu sinyal yang tidak mendukung, ruang penyimpanan hp yang penuh, nasabah yang tidak memahami tatacara pembukaan rekening *online*, sebagian masyarakat yang tidak paham dalam pengaplikasian android terutama masyarakat yang sudah lanjut usia. [69] Sesuai dengan penelitian Alessandra Ariane Ramadhanti, upaya

[69] Alessandra Ariane Ramadhanti, upaya meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pembukaan melalui digital banking di bank syariah indonesia (BSI) kepahlang. Skripsi, institut agama islam negeri IAIN curup, tahun 2022, hal. 65

meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang pembukaan melalui digital Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) kepahlang.

Dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut memerlukan upaya dari BSI untuk meningkatkan literasi digital nasabah, serta memastikan bahwa sistem Pembukaan Rekening *online* mudah digunakan dan aman. Dengan demikian, diharapkan lebih banyak nasabah yang dapat memanfaatkan layanan ini dengan percaya diri dan nyaman. Adapun perbedaan dalam penelitian ini yaitu, kurangnya pengalaman dalam menggunakan aplikasi *digital banking* BSI *Mobile*, tetapi ada juga masyarakat yang tidak ada pengalaman sama sekali karena tidak menggunakan aplikasi tersebut.

b. Keuntungan Bank Syariah pada nasabah terkait Implementasi pembukaan rekening *online* nasabah di Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo.

Implementasi pembukaan rekening *online* di Bank Syariah Indonesia (BSI) di kota Palopo memberikan berbagai keuntungan bagi nasabah mulai dari kemudahan dan kecepatan proses hingga keamanan yang ditingkatkan dan kepatuhan pada prinsip syariah, keuntungan ini tidak hanya meningkatakan pengalaman nasabah tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan keuangan di masyarakat. Oleh karena itu, proses pembukaan rekening *online* memberikan banyak keuntungan bagi Bank syariah indonesia (BSI) baik dari segi internal maupun eksternal. Dengan memanfaatkan teknologi *digital*, BSI dapat meningkatkan efisiensi, memperluas jangkauan pasar, dan meningkatkan kepuasan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan dan wawancara implementasi digitalisasi dalam pelayanan pembukaan rekening *online* nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

1. Proses pembukaan rekening adalah nasabah dapat membuat rekening bank tanpa harus mengunjungi cabang kantor. Proses ini menggunakan teknologi digital, seperti aplikasi *Mobile Banking* atau situs *web* resmi bank, untuk memverifikasi identitas, mengumpulkan data yang diperlukan, dan mengaktifkan rekening secara elektronik. Aplikasi BYOND by BSI tersedia di Google Play Store atau App Store, dan pengguna dapat mengakses serta melihat status rekening, informasi kartu debit, dan transaksi PIN mereka. Proses ini tidak hanya meningkatkan layanan perbankan tetapi juga meningkatkan jumlah nasabah BSI.
2. Implementasi perbankan *online* di Bank Syariah Indonesia (BSI) di Palopo adalah langkah menuju sistem perbankan digital. Dengan menggunakan aplikasi BSI, masyarakat dapat mengakses rekening mereka tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. Bagi mereka yang menggunakan *Mobile Banking,* aplikasi ini lebih nyaman dan efisien. Hal ini dikarenakan penggunaan teknologi digital, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses rekening mereka dan melakukan transaksi tanpa harus mengunjungi bank secara fisik. Implementasi Perbankan *online* tidak hanya

bermanfaat bagi masyarakat tetapi juga bagi bank, karena membantu mempromosikan perbankan dan mengurangi penggunaan kertas. Perbankan *offline* adalah proses pelaksanaan perbankan *online* di cabang bank, termasuk pengajuan dokumen, pengisian formulir, pembukaan layanan Perbankan, dan kegiatan Perbankan *offline*.

3. Implementasi layanan Perbankan *online* oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) di Palopo telah berdampak pada berbagai aspek sektor Perbankan, termasuk kurangnya pengetahuan tentang teknologi digital dan penggunaan aplikasi bank. Hal ini menyebabkan kurangnya pemahaman tentang penggunaan *platform* digital, seperti memperoleh dokumen dan memverifikasi identitas. Implementasi layanan perbankan *online* memiliki beberapa manfaat bagi bank, termasuk kemudahan dan kecepatan proses, serta kontribusi terhadap stabilitas keuangan masyarakat. Penggunaan teknologi digital meningkatkan efisiensi, mengurangi beban pada bank, dan memperbaiki kinerja bank.

B. Saran

1. Untuk bank syariah sebaiknya melakukan beberapa solusi dari nasabah langsung yang mengalami masalah dalam pembukaan rekening *online* terutama nasabah yang sudah pensiun atau lanjut usia. dimana bank syariah perlu meningkatkan tentang sosialisasi dan literasi mengenai bank syariah. melakukan pemasaran yang luas yang mudah dipahami oleh nasabah, dan juga memperluas jaringan, banyak dari mereka menganggap proses pembukaan rekening *online* ini lebih rumit meskipun sebenarnya dirancang untuk mempermudah, pihak bank secara langsung membantu nasabah selama proses

pembukaan rekening *online*, mulai dari awal hingga akhir termasuk mereka yang kurang akrab dengan teknologi digital.

2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji mengenai implementasi digitalisasi dalam pelayanan pembukaan rekening *online* nasabah bank syariah indonesia, sebaiknya lebih luas objek penelitian serta mengkaji komunitas yang berbeda dengan teori atau sudut pandang yang berbeda pula, agar dapat memperkaya mengenai pembukaan rekening *online* terhadap bank syariah itu sendiri. Serta mengembangkan penjelasan pembukaan rekening *online* dan solusinya berkaitan dengan Perbankan Syariah itu sendiri, yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Aushaf Imam. "Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Uin Raden Intan Lampung)." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2020.

Amarani, Fauziah, 2024. "Strategi Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Pada Produk Tabungan Bsi Easy Mudharabah Dalam Menarik Minat Masyarakat Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Medan Aksara." *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen* 3, No. 1 (2024). Https://Doi.Org/10.30640/Inisiatif.V3i1.1978.

Anugrah Vikri Ganjar, Ahmad Saepudin, Ahmad Ali Sopian, And Umar Majid, 2020 "Analisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Bank Syariah Indonesia Veteran Kantor Cabang Purwakarta" Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Gunung Djati Bandung Jalan A.H. Nasution No. 105, Cipadung, Cibiru, Kota Bandung, Jawa Barat 40614, *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Bisnis.*

Ahmad Fauzi , Niken Larassati, 2022, Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan Di BSI Trade Center Kota Kediri, Universitas Institut Agama Islam Tribakti Kediri, *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah Vol.4 No.2,* Http://Ejournal. Iai-Tribakti.Ac.Id/Index.Php/Perbankan, Artikel DOI: Https://Doi.Org/10.33367/1033367/At.V4i2.1473

Arif Zunaidi, Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, 2023, Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam), Issn 2963-136x (*Online*), Volume 2, Issue 1, Https://Jurnalfebi.UINkediri.Ac.Id/Index.Php/Proceedings

Anggraini Rizka, 2022, Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Hal. 15-17

Alwi, Muhammad, Muhammad Sarjan, Hardianti Yusuf, and Pahri Pahri. "Digitalisasi Pengelolaan Dana Zakat Dalam Pemberdayaan Ekonomi Umat." *J-Alif : Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Syariah dan Budaya Islam* 8, no. 2 (2023): 118. https://doi.org/10.35329/jalif.v8i1.3834.

Al-Qur'an dan Terjemahnya, Kementerian Agama RI, 2018, (Unit Percetakan Al-Qur'an: Bogor, , H. 57.

Anshori Abdul Ghofur, 2018, Perbankan Syariah Diindonesia, Yogyakarta : Gadja Madha, University Pres, H.1-2

Anshori Abdul Ghofur, 2018, Perbankan Syariah Diindonesia, Yogyakarta: Gadja

Madha, University Pres, H.68

Anshori Abdul Ghofur, Perbankan Syariah Di Indonesia, Yogyakarta, Gadja Madha Universitas Press, Pada Tahun 2018, Hal 11-12

Bakri, Adzan Noor. *Peran Bank Syariah*. Pertama. yogyakarta: CV Budi Utama, 22AD.

Contan.Co.Id, Cara Buka Rekening Secara *Offline* Di Cabang Beserta Syarat Setoran Awal, Di Akses Pada Selasa 14 Januari 2025, Pukul 14:38

Furchan Arif, 1992, Pengantar Metodologi Penelitian Kualitatif (Surabaya: Usaha Nasional, 1992), Hal. 21

Febriana Trisna, 2022, "Studi Penerapan Inovasi Teknologi Informasi Dengan Metode Technology Watch And Competitive Intelligence (Tw-Ci)", Jurnal Bisnus University, Volume 5, No.1,

Fira Nurhikma dan Wika Pertiwi, 2022" Pengaruh Perubahan Sistem Digitalisasi Terhadap Kinerja Karyawan" Seminar Nasional Multidisplin, (2020), (Diakses Melalui Https://Ejournal.Unwawa.Ac.Id/Index. Php/Snami/Article/View/288 Pada Rabu 14 September.

John Whusang, 2023, Product Quality Management: Principles And Practices. Edisi Terbaru. Penerbit: XYZ, Hlm. 45-52

Kasmir,2005, Etika Costumer Service, (Jakarta: PT. Raja Grafindo), H. 31

Kasmir, Etika Costumer Service, (Jakarta: Pt. Raja Grafindo, 2005), H. 15

Khotler Philip, 2001, Manajement Pemasaran: Analisis Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol, Jilid I (Jakarta: Erlangga), H. 83

Kevin Lane, Kotler, Philip, dan Keller, 2024, Marketing Management. Edisi Terbaru. Pearson, Hlm. 210-215.

Kandungan Ayat dari Ibnu Tafsir Dikutip dari Keajaiban Seribu Dinar Oleh Miftahur Rahman El-Banjary

Kiptiyah, Moh. Ramin, Waqiah, 2023, " Implementasi Akad Wadiah Pada Produk Tabungan Easy Wadiah di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Sampang, Https://Journal.Al-Khairat.Ac.Id/Index.Php/Prospek, E-Issn: 2986-433x , Vol.1, No. 2, September, Hal. 253

Marpuah Tabiyatul, 2022 "Pengaruh Kualitaslayananbuka Rekening *Online* Terhadap Minat Masyarakat Untuk Menabung Di Bank Syariah Indonesiakantor Cabangpalangka Raya 1, Skripsi, Universitas Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya

Majid Abdul, Implementasi Kurikulum 2013 Kajian Teoritis Dan Praktis, 2014 (Bandung: Interes Media), Hlm.6Nurzilawati, Rafidah, And Khusnul Istiqomah, 2024. "Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening *Online* dan Promosi Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Uin Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). " *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis* 3, No. 1 (2024): 1–22. Https://Doi.Org/10.51903/Jimeb.V3i1.693.

Nia Kurnia, 2020, "Analisis Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Menarik Minat Nasabah Di Pt Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Yogyakarta Kaliurang, Skripsi , Universitas Institut Agama Islam Negri Purwokerto,

Nurastuti Wiji, Teknologi Perbankan, (Yogyakarta: Graha Ilmu) Hal 15-16

Nana Syaodih Sukmadinata, Metode Penelitian Pendidikan, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006, H.60.

Nurbaiti, Farisa Nadhila Siregar, Salsabillah Zahwa Khairunnisa, Zahra Fatin Miera, 2025 " Transformasi Digital Dalam Sistem Informasi Perbankan Syariah, Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol: 2. No: 1, (Hal 60), Https:/E.Journal. Titannusa.Org/Index.Php/Economist.

Otoritas Jasa Keuangan (Ojk), Bank Umum, Perbankan, Jakarta 2022

Purwanto Hery, 2019, Manajemen Pelayanan Perbankan Syari'ah, Syariati *Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, Vol. V No. 01, Mei

Pramono Joko. S. Sos., 2020, "Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik", Banjarsari, Kota Surakarta, Unisri Press, Oktober

Puspitadewi Ira, 2022, Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas dan Produktivitas Kerja Pegawai "Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, Vol.5

Puthantara Wahyu, 2010, Metode Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis (Yogyakarta: Graha Ilmu, Hal. 79

Prof. Dr. Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Bisnis, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&, Hal. 409 No.2 Desember 2019 (Diakses Melalui Http://Jurnal Unmuhjember. Ac.Id/Index.Php/Jmbi/ Article/View/2925/2255 Pada Senin 25 April

Qur'an Kemenag. Surah AR-Rum Ayat 39, Jakarta Timur 13560, Https://Quran.Kemenag.Go.Id/Quran/Per-Ayat/Surah/30?From=39&To=39

Rizka Anggraini, 2022, "Implementasi Pelayanan E-Banking Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman 2", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Sugiarti, Dian, 2023, "Literasi Keuangan Syariah Generasi Z Dan Minatnya Pada Perbankan Syariah (Studi Kasus Pada Siswa Smk Di Jakarta), Universitas Terbuka, Available At Https://Jurnal.Stie-Aas.Ac.Id/Index.Php/Jie *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam,* 9(01), 2023, 766-772, Doi: Http://Dx.Doi.Org/10.29040/Jiei.V9i1.7991

R. Pradja, 2013, Hukum Ekonomi Syariah: Teori Dan Praktik. Edisi 2013. Penerbit: Pustaka Pelajar, Hlm. 179.

Ramadhanti Alessandra Arine, 2022, Upaya Meningkatkan Pengetahuan Masyarakat Tentang Pembukaan Rekening Melalui Digital Banking Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kepahiang, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri UIN Curup, Hal. 30-33

Riska, Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo", Wawancara Tanggal 24 April 2025

Sugiyono, 2014, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D,

Sugiyono, 2021, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, R&D, (Bandung: Alfabeta), Hal. 274

Sirajuddin Saleh, 2017, " Analisis Data Kualitatif", Penerbit Pustaka Ramadhan, Bandung

Sutisna Dan Mislah Hayati Nasution, Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat, Hal 31-32.

S., Pramono Joko, 2020, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik, Banjarsari, Kota Surakarta, Isbn: 978-623-94743-6-2, Penerbit Unisri Pres, Oktober, Hal.13

S., Pramono Joko, 2020, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan Publik, Banjarsari, Kota Surakarta, Isbn: 978-623-94743-6-2, Penerbit Unisri Pres, Oktober, Hal.25

Sulistyorini, dan Muhammad Fathurrohman, 2012, Implementasi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan Islam Peningkatan Lembaga Pendidikan Islam Secara Holistik, (Yogyakarta: Teras), Hlm. 189-191

Sanusi, " Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo", Wawancara Tanggal 24 April 2025

Tysara Laudia, 2020, Virtual Adalah Bentuk Komunikasi Maya, Ketahui Pengertian Dan Jenisnya, (Liputan 6, Diakses Pada 18 Maret, 2021, Https://Hot.Liputan6.Com/Read/4432733/Virtual-Adalah Bentuk-Komunikasi-Maya-Ketahui-Pengertian-Dan-Jenisnya, Hal 30-31

Tika " Costumer Service (CS)" Wawancara, (BSI KCP Ratulangi Palopo), Tanggal 9 Senin Desember 2024.

Usman Nurdin, 2002, Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada), H.70

Utus H & Thoriq G, 2019, Manajemen Pelayanan: Strategi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: PT. Rajawali Pers

Winarno Budi, 2008, Kebijakan Publik Teori dan Proses (Jakarta: Pt Buku Kita), H.146-147.

Yusuf, Muhammad, Humiras Betty Marlina Sihombing, Ana Rachid Chenini, Institut Agama Islam Negeri Palopo, Stia Bandung, and Universitas Darma Agung. "The Effect of Product and Service Quality on Consumer Loyalty at Palopo Minimarkets." *IKONOMIKA: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* 7, no. 2 (2022): 177–92. https://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/ikonomika.

L

A

M

P

I

R

A

N

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Teks wawancara

"Implementasi Digitalisasi dalam Pelayanan Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo"

Wawancara dengan Costumer Service (Cs) Pegawai Bank BSI:

1. Bagaimana implementasi sistem Pembukaan Rekening *Online* di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi di Kota Palopo?
2. Bagaimana implementasi Pembukaan Rekening *Online* pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi di Kota Palopo?
3. Apa hambatan dan keuntungan bank syariah pada nasabah terkait Implementasi Pembukaan Rekening *Online* Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi di Kota Palopo?
4. Bagaimana bank mengatasi tantangan dalam menerapkan akad-akad syariah dalam sistem digital?
5. Bagaimana layanan Pembukaan Rekening *Online* di Bank BSI ini dibanding dengan bank syariah lainnya di indonesia?
6. Apakah ada biaya tambahan yang dikenakan untuk Pembukaan Rekening *Online*?
7. Bagaimana anda mengatasi keluhan nasabah terkait teknis dalam proses Pembukaan Rekening *Online*?
8. Kendala apa yang sering dihadapi oleh nasabah dalam proses Pembukaan Rekening *Online* di BSI KCP Ratulangi Palopo?

9. Solusi apa yang telah diberikan oleh bank untuk mengatasi kendala tersebut

Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

Pembukaan Rekening *Online* oleh Nasabah

1. Sebelumnya kenapa ki pilih membuka Rekening secara *online* dibanding *offline*?
2. Apa saja persyaratan dokumen yang harus anda siapkan sebelum membuka Rekening secara *Online* BSI KCP Ratulangi Palopo*?*
3. Bisakah anda jelaskan langkah-langkah utama dalam proses Pembukaan Rekening *online*?
4. Apa saja informasi atau dokumen yang biasanya anda butuhkan saat membuka rekening secara *online*?
5. Berapa lama rata-rata waktu yang anda dibutuhkan untuk menyelesaikan proses Pembukaan Rekening *online?*
6. Bagaimana pendapat anda mengenai proses verifikasi identitas *online*, seperti penggunaan E-ktp dan selfie? Apakah menurut anda aman dan efisien?
7. Apakah anda mengalami teknis atau error selama proses pembukaan rekening *online*? jika ya, bagaimana anda mengatasinya atau bagaimana BSI membantu anda?
8. Apa saja kendala utama yang sering anda hadapi dalam pembukaan Rekening *Online?*

9. Berapa biaya / setoran awal saat membuka rekening *online* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
10. Apakah anda mendapatkan buku tabungan atau kartu debit secara langsung setelah Pembukaan Rekening berhasil?
11. Setelah Rekening berhasil dibuka secara *online*, bagaimana nasabah menerima informasi terkait Rekening mereka, seperti nomer rekening atau informasi lainnya?
12. Bagaimana anda mendapatkan akses ke mobile banking atau internet banking bsi setelah berhasil membuka Rekening secara *online*? apakah ada proses aktivasi terpisah?
13. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan Pembukaan Rekening *online?*
14. Apakah anda mendapatkan konfirmasi atau pemberitahuan setelah proses Pembukaan Rekening *Online* berhasil?
15. Menurut anda, apa kelebihan membuka Rekening secara *online* dibanding *Offline?*
16. Apakah ada hal yang menurut anda bisa ditingkatkan dalam prosedur pembukaan rekening secara *online* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
17. Apakah anda merasa proses Pembukaan Rekening *online* sudah sesuai dengan kebutuhan anda?

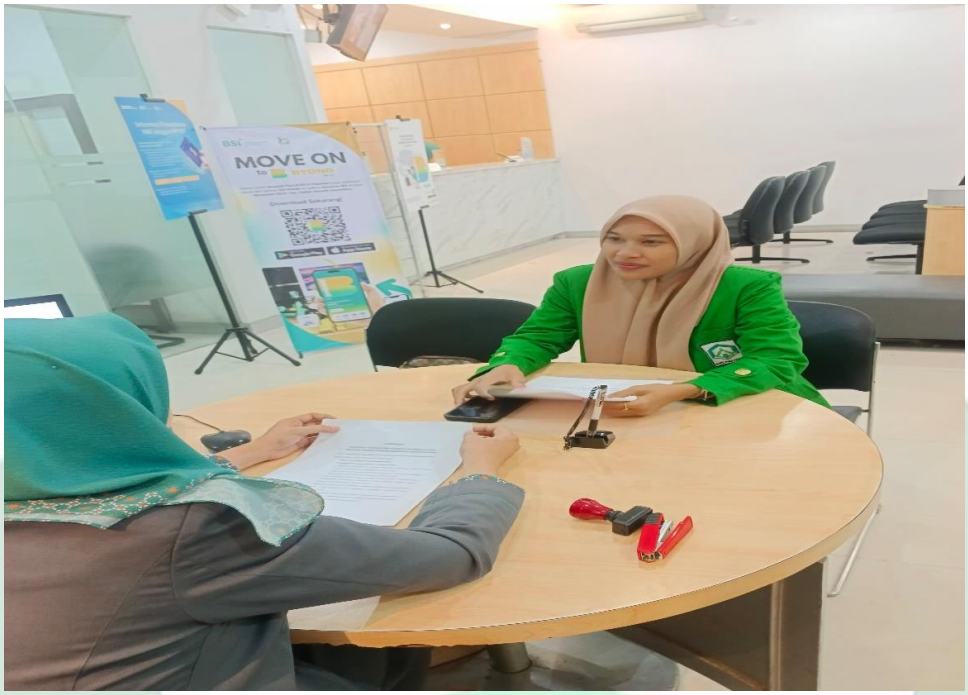
Pembukaan Rekening *Offline* oleh Nasabah

1. Sebelumnya kenapa ki Pilih membuka Rekening secara *Offline* dibanding *Online*?

2. Bagaimana Alur proses Pembukaan Rekening *Offline* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
3. Bisakah anda jelaskan langkah-langkah utama yang anda lalui dalam proses Pembukaan Rekening BSI KCP Ratulangi Palopo?
4. Apa saja persyaratan yang anda butuhkan untuk membuka rekening secara *Offline?*
5. berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan nasabah untuk menyelesaikan Proses Pembukaan Rekening *Offline*?
6. Bagaimana Pelayanan yang anda terima dari petugas bank saat proses Pembukaan Rekening? apakah mereka membantu?
7. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap proses Pembukaan Rekening *Offline* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
8. Dokumen apa saja yang wajib anda bawa dalam Pembukaan Rekening *Offline* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
9. Berapa biaya / setoran awal saat membuka Rekening *Offline* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
10. Apa saja kendala atau tantangan yang sering anda hadapi dalam proses Pembukaan Rekening *Offline?*
11. Apakah anda mendapatkan penjelasan yang cukup mengenai produk dan layanan Rekening yang Anda Pilih?
12. Apakah anda merasa yakin dengan keamanan data pribadi anda selama proses Pembukaan Rekning *Offline*?

13. Apakah anda mendapatkan buku tabungan atau kartu debit secara langsung setelah Pembukaan Rekening Berhasil?
14. Menurut anda, apa kelebihan membuka Rekening secara *offline* dibanding *Online*?
15. Apakah ada hal yang menurut anda bisa ditingkatkan dalam prosedur Pembukaan Rekning secara *offline* di BSI KCP Ratulangi Palopo?
16. apakah anda merasa proses Pembukaan Rekening *offline* sudah sesuai dengan kebutuhan anda?

Lampiran 2: Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Saudari Tika *Costumer Service* BSI KCP Palopo Ratulangi

Wawancara dengan Saudara Bapak Sanusi nasabah BSI KCP Palopo Ratulangi

Wawancara dengan Saudari Riska nasabah BSI KCP Palopo Ratulangi

Lampiran 3: Hasil Turnitin

IMPLEMENTASI DIGITALISASI DALAM PELAYANAN PEMBUKAAN REKENING ONLINE NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA PALOPO

ORIGINALITY REPORT

16%	16%	3%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainpalopo.ac.id Internet Source	7%
2	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	4%
3	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	2%
4	jurnalfebi.iainkediri.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	1%
6	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	1%

Lampitan 4: Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODALDAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. K. H. M. Hasyim, No. 5, Kota Palopo, Kode Pos: 91921
Telp/Fax. : (0471) 326048, Email : dpmptspplp@palopokota.go.id, Website : http://dpmptsp.palopokota.go.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

NOMOR : 500.16.7.2/2024.1030/IP/DPMPTSP

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 2008 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Wali Kota Palopo Nomor 31 Tahun 2023 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Diberikan Wali Kota Palopo Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	: **NURFADILLAH**
Jenis Kelamin	: P
Alamat	: Dsn. Lagego, Kec. Burau, Kab. Luwu Timur
Pekerjaan	: Mahasiswa
NIM	: 2004020172

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

Implementasi Digitalisasi Dalam Pelayanan Pembukaan Rekening Online Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Palopo

Lokasi Penelitian	: Bank Syariah Indonesia KCP. Ratulangi Palopo
Lamanya Penelitian	: 7 Oktober 2024 s.d. 7 Januari 2025

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor kepada Wali Kota Palopo cq. **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.**
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) examplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan - ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Keterangan Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 7 Oktober 2024

Ditandatangani secara elektronik oleh :
Kepala DPMPTSP Kota Palopo

SYAMSURIADI NUR, S.STP
Pangkat : Pembina IV/a
NIP : 19850211 200312 1 002

Tembusan, Kepada Yth.:

1. Wali Kota Palopo;
2. Dandim 1403 SWG;
3. Kapolres Palopo;
4. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel;
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo;
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo;
7. Instasi terkait tempat dilaksanakan penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN)

Lampiran 5: Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP

NURFADILLAH, mahasiswa jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (UIN) Palopo. lahir di Bone-Bone pada tanggal 25 April 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama A. Sopian dan ibu Srinawan. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Lagego, Kec. Burau Kabupaten Luwu Timur. Pendidikan di Taman Kanak-kanak diselesaikan pada tahun 2008 di Taman Kanak-kanak Mar-Mar desa lagego, pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN No 114 Batangnge, kemudian Pendidikan Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2017 di SMP Negeri 2 burau, selanjutnya masuk Pendidikan Sekolah Menengah Atas yang diselesaikan pada tahun 2020 di SMA Negeri 7 Luwu Timur. Penulis aktif di organisasi Eskul marcing band, setelah itu penulis memutuskan untuk masuk Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo dan mengambil jurusan yang di tekuni yaitu Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada tahun 2020 sampai sekarang.

Contact person penulis: 42064800786@iainpalopo.ac.id