

LAMPIRAN



**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK SUBJEK PENELITIAN
DARI PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG
ABDULLAH SILONDAE 2 KENDARI**

A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Tempat/Tanggal Lahir :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pekerjaan/Jabatan :
6. Alamat :

B. Pertanyaan Untuk Informan

1. Bagaimana dampak merger BSI dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile ?
2. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan perbankan yang merupakan salah satu bentuk adanya Merger dalam pelayanan digital oleh BSI khususnya yang tidak dimiliki Bank lain?
3. Apakah ada kendala dalam meningkatkan pelayanan digital setelah merger?
4. Apakah setelah merger penggunaan BSI Mobile berdampak Bagi Bank Syariah Indonesia dan nasabah ?
5. Bagaimana BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger?
6. Apa Perbedaan Fitur-fitur Aplikasi BSI Mobile Sebelum Dan Sesudah Merger ?

7. Terkait pengguna aplikasi BSI Mobile apakah setelah merger ini mengalami peningkatan?
8. Apakah Aplikasi BSI Mobile menjadi alternatif dalam bertransaksi setelah merger ?
9. Apa sajakah factor pendukung dan penghambat dari pelayanan di BSI di terkhususnya di aplikasi BSI Mobile?



**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN DARI
NASABAH PENGGUNA APLIKASI BSI MOBILE BANK
SYARIAH INDONESIA CABANG ABDULLAH SILONDAE 2
KENDARI**

A. Identitas Informan

1. Nama :
2. Tempat/Tanggal Lahir :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pekerjaan/Jabatan :
6. Alamat :

B. Pertanyaan Untuk Informan

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?
2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?
3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile?
4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile ?
5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?
6. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di BSI Mobile?
7. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger?

8. Apakah aplikasi BSI Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?
9. Menurut anda apakah Bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?
10. Apakah anda mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?
11. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile itu meningkatkan fitur-fiturnya setelah merger?



HASIL WAWANCARA

Informan 1

Nama : Sulfahmi I
Tempat/Tanggal Lahir : Watara, 19 November 1996
Hari/Tanggal : Senin, 06 Juni 2022
Waktu Wawancara : 11:00 – 12:00 WITA
Lokasi Wawancara : Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia
Abdullah Silondae 2 Kendari
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan
Pelayanan Digital Di BSI (Studu Kasus:
BSI Cabang Abdullah Silondae 2
Kendari)

1. Bagaimana dampak merger BSI dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Dampak merger ini insya allah bisa memudahkan tiga legensi bank yang kemarin dijadikan satu sehingga lebih mudah bertransaksi kemarinkan kalau misalkan transaksi antar bank syariah ini pasti memiliki biaya transaksi sekarang tidak ada biaya transaksi yang dampak itu karena sudah menjadi satu rekening kalau kemarin kalau mau transfer ke BSM lah pasti biaya adminya itu 6.500 kalau sekarang sudah satu rekening jadi BSI saja.

2. Bagaimana cara menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ?

Jawab :

Rekening BSI Mobile itu sudah penarikan tanpa ATM jadi

misalkan lupa ATMnya di kost kemudian tidak ada uang bisa ke atm BSI tanpa harus pake ATM contohnya itu nanti menu ATM di paling bawah ada di belah kanan pojok itu penarikan tunai tanpa ATM klik saja itu kemudian masuk di menu BSI Mobile tapi limitnya 500 sampai 1 juta ribu perhari bisa penarikan di ATM BSI atau di indomaret bisa di pilih atm BSI kemudian dipilih nomor rekeningnya nah pilih nominalnya satu kali penarikan maxsimal 500 ribu tapi ini bisa dilakukan dua kali minitnya sampai 1 juta insya allah itu kemudahannya, Ini pilihannya di aplikasi BSI Mobile bisa di atm BSI kemudian di indomaret nanti sistemnya itu muncul ketika kita melakukan penarikan sudah kita pilih nominalnya nantikan ada bukti transfer penarikannya nanti kan ada kode yang munculkode itu kita masukan ke ATM nanti pertama yang diminta itu di menunya kita masukkan ke atm kemudian di minta nomor telpon setelah nomor telpon itu diminta kodenya seperti itu.

3. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan perbankan yang merupakan salah satu bentuk adanya Merger dalam pelayanan digital oleh BSI khususnya yang tidak dimiliki Bank lain?

Jawab :

Kalau saya rasa setelah merger saya dari legensi BRI Syariah dulu kalau BRI Syariah tidak ada layanan emas cuman ada transfer, kemudian layanan islami, layanan top up klw di BSI Mobile itu ada emas kita bisa menabung emas kita bisa mempersi tabungan

kita dari yang rupiah kenilai emas saat hari ini bisa di cek sendiri bisa gadai pengajuan gadai disini bisa gadai emas. Bank syariah juga tidak kalah jauh keunggulannya dibandingkan bank-bank konven salah satunya aplikasi BSI Mobile nah itu aplikasi BSI Mobile itu insya allah sekarang itu aplikasi yang sangat meringankan kalau kita mentransfer beli pulsa, beli token, terus tidak perlu lagi misalkan dana, shoppie pay sudah bisa top up sudah bisa disitu bukan hanya melayani transfer bank bisa juga bayar belanjaan pake QRIS menggunakan barkod tanpa tambahan biaya admin di QRIS di BSI Mobile itu sudah bisa. Kemudian di BSI itu ada layanan aplikasi islami, ada kalkulator zakat jadi contoh misalkan ada keluarga yang mau bayar zakat mall tapi ndah tau hitung-hitungannya itu ada kalkulator kurban, ada kalkulator kurban ada kalkulator zakat itu bisa ada simulasinya nanti insya allah BSI Mobile ini sangat membantu kemudian ada layanan shalat, ada jus amma, ada asmaul husna itu mungkin perbedaannya Mobile banking dengan bank-bank konvensional.

4. Apakah ada kendala dalam meningkatkan pelayanan digital setelah merger?

Jawab :

Secara prosedur sudah tidak ada kendala yang dirasakan baik pegawai maupun nasabah hanya saja sisa pengaplikasian di lapangan karena masih banyak nasabah yang menghindari BSI Mobile mungkin karena masih gaptek sama aplikasi android

banyak juga yang menganggap bahwa mungkin tidak perlu menggunakan BSI Mobile. mindset masyarakat yang masih sementara menjadi kendala bahwa BSI Mobile itu itu memudahkan bukan untuk menyusahkan itu yang masih sementara kita sosialisasikan agar semua nasabah mau menggunakan layanan BSI Mobile.

5. Apakah setelah merger penggunaan BSI Mobile berdampak Bagi Bank Syariah Indonesia dan nasabah ?

Jawab :

Kalau setelah merger saya rasa berdampak bagi bank syariah dan nasabah karena kita ada rekap dari operasional dari CS itu ad rekapian perhari aktivasi BSI Mobil nantinya akan di laporkan ke kantor pusat.

6. Bagaimana BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger?

Jawab :

Kalau untuk meningkatkan pertama sosialisasi di cabang-cabang misalkan ini kendalanya ke nasabah biasakan nasabah kalau ke CS pasti ada komplek dari komplek-komplek itu selalu dicatat harian kemudian tiap hari briefing itu kita di CS laporkan kepada semua karyawan cabang bahwa kendala aplikasinya ini terus di rekap dilampirkan ke pusat biar jadi perbaikandari itu, menjadi patokan kita di BSI itu hitungannya masih beberapa tahun jadi Bank Syariah Indonesia makanya ini sekarang kita bagaimana bisa

sosialisasikan bahwa BSI ini hadir menjadi solusi orang yang perbankan untuk menjadi syariah dan syariah bukan syariah saja harus mendapatkan nilai-nilai positif. semenjak pasca merger itu orang aktivasi BSI Mobile itu sudah alhamdulillah meningkat karena banyak orang yang dulu pake ATMnya sekarang menggunakan aplikasi BSI Mobile dulukan orang pikir pake ATMnya saja tidak perlu pake aplikasi BSI Mobilenya sekarangkan sumber digitalisasi orang malas bawa-bawa kemana-mana tidak perlu bawa tunai sekarang toko-toko yang kecil pun sekarang sudah Pasang QRIS yang penjual thai tea itu rata-rata semua ada QRISnya itu bisa kita bayar tanpa ATM kalau misalkan bawa uang tunai 500 ribu minta bayar thai tea 5 ribu 10 ribu kadang kembalinya tidak tau habis kemana kalau orang pikir mending di tabungan saja kalau kita bayar di tempat kuliner 10 ribu kita bayar 10 ribu saja saya rasa orang mulai perhatian sama BSI mobile, sama ada net bankng sa lupa internet baking kelebihannya dia bisa transfer sampai ratusan juta.

7. Terkait perbedaan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile ini sebelum dan sesudah itu apa perbedaannya pak ?

Jawab :

Kalau sebelum dan sesudahnya mungkin agak susah karena kita masing masing dari legensi itu beda-beda dari BRI Syariah aplikasinya itu beda, dari BNI Syariah itu beda, BSM itu beda maka kalau mau di jawab perbedaannya sebelum dan sesudah

merger mungkin agak susah di jawabnya BSI Mobile terbentuk sesudah merger sebelum merger BSI Mobile belum ada, perbedaan antara BRIS Online itu tidak ada layanan emas, tarik tunai tanpa ATM, kemudian diaplikasi BSI Mobile belum bisa membuka rekening melalui mobile banking harus ke cabang itu perbedaan yang bisa dilihat secara sebelum BRIS kemudian menjadi BSI Mobile.

8. Aplikasi BSI Mobile ini bawaan dari BRI Syariah, BNI syariah, atau Bank Mandiri Syariah ?

Jawab :

Dia terbentuk dari pada saat memang mau merger, duluan kalau BSM dia memang ada sendiri Mobile Bankingnya. BSM saya kurang tau Mobile Bankingnya BNIS juga ada ketiga merger semua itu tidak bisa digunakan bertahap ketika merger perjalanan awal-awal masih bisa tapi lama kelamaan BSI Mobile sudah mulai bagus sudah mulai bisa di gunakan nasabah juga bisa kita sosialisasikan berahli ke BSI Mobile hampir tiga aplikasi itu tidak bisa di gunakan lagi yang legis masing-masing aplikasi BSI Mobile.

9. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat pelayanan di BSI yang terkhususnya di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kendala yang pertama, pasti jaringan mba karena contoh membuka rekening online itu jaringannya harus bagus biar

tabungannya diakhir itu bisa lolos, karena kan nanti di pembukaan rekening online itu kita VC sama SC itu dengan kantor pusat ketika CS kantor pusat sudah verifikasi wawancara kemudian jaringannya kurang bagus ah diakhir nanti untuk verifikasi pasti tidak lolos disuruh ulang kembali itu yang mejadi kendala pertama. Kemudian yang kedua, faktor masih ada nasabah yang enggan menggunakan android itu. Yang ketiga mungkin faktor mengset bahwa orang berfikir ketika menggunakan BSI Mobile mungkin dia akan boros padahal itu kembali kepada diri masing-masing. Kalau mau boros walaupun menggunakan BSI Mobile kan pasti boros sendiri.

10. berapa persen nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile?

Jawab :

Dari seluruh nasabah ini tidak pasti dari beberapa laporan kemarin seluruh nasabah di KC Silondae 2 Kendari itu hampir sekitar 70% karena kita sektor khususnya saya misalkan ada nasabah menggunakan pembiayaan KUR itu wajib dulu membuka BSI Mobile dan wajib punya aplikasi BSI Mobile baru kita proses akad itu dari pimpinan jadi sebelum nasabah dicairkan maka wajib suami istri membuka tabungannya kemudian membuka BSI Mobile terkecuali dia memang tidak menggunakan HP Android contohnya orang tuanya tidak ada android bisa kita alternatifnya punya anak dan sudah cukup bisa buka tabungan anak pake BSI Mobile, kalau berapa persennyasaya kurang tau data pasti itu.

11. Bagaimana mekanisme pelayanan di BSI ini setelah merger ?

Jawab :

Kalau jam kerjanya tidak beda jauh karena kan selama covid hampir seluruh perbankan sama jam kerjanya tapi kan sekarang kita sudah di zona yang sudah ndah terlalu parah, jadi jam kerjanya kita itu pelayan dari jam setengah 9 sampai jam 2, jam 2 itu sudah tidak terima layanan lagi.



Informan 2

Nama : Muh. Salim
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 11 Agustus 1996
Hari/Tanggal : Jum'at, 22 Juni 2022
Waktu Wawancara : 16:00 – 17:00 WITA
Lokasi Wawancara : Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia
Abdullah Silondae 2 Kendari
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan
Pelayanan Digital Di BSI (Studu Kasus:
BSI Cabang Abdullah Silondae 2
Kendari)

1. Bagaimanadampak merger BSI dalam meningkatkan pelayanan digital di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Dampak merger iyapasti positif terkait pelayanan BSI Mobile seperti bisa bayar SPP lewat aplikasi BSI Mobilejadi tidak perlu repot-repot lagi ke teller atau ke ATM jadi kalau nasabah mau membayar UKT dan mau bertransaksi bisa lewat aplikasi BSI Mobile saja.

2. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan perbankan yang merupakan salah satu bentuk adanya Merger dalam pelayanan digital oleh BSI khususnya yang tidak dimiliki Bank lain ?

Jawab :

Merger itu bukan hanya bentuk tapi penggabungan dari 3 bank

syariah, kalau layanan itu fitur-fiturnya kayak tadi saya bilang ada pembayaran SPP dan lain-lain mau beli token kah beli pulsa dan lain sebagainya toh intinya satu aplikasi dalam satu genggaman jadi semuanya bisa di pake di BSI Mobile.

3. Apakah ada kendala dalam meningkatkan pelayan digital setelah merger ?

Jawab :

Kendala sebenarnya lebih tepatnya di proses migrasi misalnya nasabah yang sebelumnya memakai aplikasi bank sebelumnya harus menggunakan aplikasi yang baru misalnya kayak kita dulu menggunakan BRIS Online sekarang harus menggunakan aplikasi BSI Mobile jadi ada perubahan signifikanlah kalau kendalanya seperti itu.

4. Apakah setelah merger penggunaan BSI Mobile berdampak bagi Bank Syariah Indonesia dan nasabah?

Jawab :

Pasti berdampaklah, mulai dari pemasukan dan lain sebagainya.

5. Bagaimana BSI meningkatkan fitur-fitur layanan digital yang ada di aplikasi BSI Mobile setelah merger ?

Jawab :

Kalau fitur-fitur di aplikasi BSI Mobile tergantung dari Itemnya sebenarnya dari kantor pusat intinya update terus setiap saat pelayanannya yang tidak ada sekarang ada jadifitur-fiturnya dilengkapi seperti pembayaran SPP kalau dulukan di BRIS cuman

untuk di IAIN sekarang ada pembayaran untuk di UMKM terus lain sebagainya jadi lebih cangilah. Pada saat kita download aplikasi BSI Mobile di playstore tinggal di download terus buka setelah itu nanti ada di tanyasudah punya rekening atau belumnanti tinggal tulis saja belum nanti ikuti petunjuk saja simpel sebenarnya petunjuknya saya ndah terlalu hafal juga nanti ada di tulis isi nama nasabah, alamat, terus pilih tabungan yang mana kan ada tipe 2 tipe tabungan ada tipe tabungan mudharabah dan ada juga tabungan tipe wadiah sesuai namanya kan wadiah itu titipan kalau tabungan mudharabah itu yaitu tadi bagi hasil dan disitu tinggal pilihmi tabungan lain dan sebagainya terussampai di tahap ATM nya nanti pilih mau ATM yang mana ada ATM Silver, terus Gold, tinggal pilih yang biasa atau yang di atasnya dikarenakan tergantung limit berapa mau di tarik kalau yang biasakan itu yang di pakai yang Silver sampai disitu saja jadi ndaha terlalu bikin ribet jadi lebih bagus sih begitu nanati kalau selesai semua tinggal keluar kode sama nomor rekeningnya nanti tinggal ambil menuju ke BSI terdekat minta apa buat kode aktivasinya sama nomor rekening dan buku tabungan dan sudah nanti dikasihkan.Kalo layanan islaminya dari bank lainnya tapi saya tidak tau karena saya tidak cek sebelumnya kalau mungkin itu tadi kayak zakat itu yang membedakan BSI dengan bank syariah lainnya.

6. Bagaimana cara menggunakan fitur tarik tunai tanpa kartu ?

Jawab :

Tarik Tunai Tanpa Kartu itu bisa digunakan di 2 tempat yang pertaman itu indomaret sama ATM. Kalo menggunakan ATM BSI misalnya kamu punya rekening ATM BSI terus kamu mau tarik berapa nanti ada pilihannya kalo mau tarik misalnya menggunakan ATM BSI nanti mau tarik berapa misalnya 100 nanti pakai pin nanti ada tulisan nasabah terhormat menarik tunai tanpa kartu BSI sebagai berikut ada nomor HP apabila setuju silahkan klik selanjutnya nanti kalau sudah tekan selanjutnya itu akan ada kita liat kode yang akan dikirim nanti screenshot saja nanti pas di ATM itu nanti kamu pilih tarik tunai tanpa kartu nanti disuruhkan masukkan kode nanti masukkanmi kodenya nanti otomatis keluar uangnya sesuai nominal yang yang ingin ditarik di ATM cuman kalau di indomaret itu kendalanya biasanya di jaringan karena ada beberapa indomaret yang belum menggunakan fitur tersebut kalo indomaret kayak di Jawa Sumatra itu mungkin tapi kalo di Sulawesi begini di Lawata, Baruga itu belum bisa kayaknya ada beberapa indomaret yang belum bisa dan ad beberapa yang bisa apalagi kan kalau pegawai indomaretnya masih baru belum terlalu tau digitalisasinya seperti itu. Kalau perharinya sekitar 500 ribu paling banyak. Sekali tarik paling tinggi 500 ribu perharinya kalo untuk misalnya kita tarik 500 terus menarik lagi itu kurang tau kalau itu karena belum pernah tes.

7. Apa perbedaan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile sebelum dan

sesudah merger?

Jawab :

Sebelum merger kan kita 3 bank di jadikan 1 aplikasi setiap bank itu punya aplikasi tersendiri jadi mungkin perbedaan BSI Mobile dibandingkan dengan BSI Mobile yang umumnya kalau di perbedaannya itu contoh kayak Layanan Islami tinggal pilih ada beberapa item yang bisa digunakan kalkulator kurban pun ada berapa kita punya uang nanti kurban sapi atau kambing nanti itu di kalkulator itu jelas jadi kalau kita mau berkorban itu sebenarnya enak lagi tinggal digitalisasi aplikasi BSI Mobile bisa juga kita menggunakan infak, wakaf enak semua kayak misalkan zakat terbagi lagi kita mau menggunakan zakat apa profesi, tabungan emas, zakat mall,itu ada kalkulatornya jadi kalau mau tau hitungan berapa yang kita keluarkan di fitur itu bisa kata liat jadi sebenarnya enak kita gunakan lebih gampangkalkulatornya sudah ada di situ.

8. Kalo fitur emas mungkin bapak bisa menjelaskan cara menggunakan fitur tersebut?

Jawab :

Kalau emas ini kita buka tabungan emas jadi antara berapa saldo yang kita mau nanti itu di hitung emas jadi contoh saldo kita eh misalnya 1 juta itu dihitung nanti dia masuk berapa gram hitungannya kalo emas kalo gadai emas ada juga hitungannya jadi fungsi gadai emas itu sebenarnya adalah bagaiman caranya

kita menghitung berapa kitap unya porsi untuk bisa di masukkan terkait yang kita punya harta yan untuk gadai emas kalo tabungan emas ya itu tadi uang kita itu senilai berapa emas 1 gram 2 gram dan lain sebagainya.Nanti diliat berapa nanti ada kalkulatornya terkhususnya jadi dihitung secara otomatis.

9. Terkait pengguna aplikasi BSI Mobile apakah setelah merger ini mengalami peningkatan ?

Jawab :

BSI Mobile itu lahir setelah merger jadi saat BSI Mobile sudah lahir itu sudah meningkat setiap saat setelah merger.

10. Berapa persen nasabah yang menggunakan aplikasi BSI Mobile?

Jawab :

Secara keseluruhan tidak pernah di hitung secara akurat tapi kalau di hitung paling sekitar 90% sampai 95% pakai aplikasi BSI Mobile dan paling 5% nya orang tua karena hpnya yang sudah mungkin tidak bisa dan juga masalah umur dan terkait teknologi.

11. Apa saja pak faktor pendukung dan penghambat dari pelayanan di BSI terkhususnya di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kalo faktor pendukungnya itu mungkin promosinya sehingga orang mau menggunakan aplikasi BSI Mobile, penghambatnya dari pelayanan di BSI Mobile ini paling cuman jaringan yang kedua pada saat pendaftaran BSI Mobile itu untuk di kirimkan kode aktivasi harus ada pulsa minimal 2 ribu.

12. Bagaimana mekanisme pelayanan BSI setelah merger ?

Jawab :

Kalo operasionalnya sama saja dengan bank lainnya mulai jam 8 sampai jam 3 mungkin pada saat covid yah itu da yang WFH ada yang pelayanannya dari jam 8 sampai jam 2.



Informan 3

Nama : Nur Aini Umar S.Ag
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 09 February 1976
Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 11 Juni 2022
Waktu Wawancara : 15:30 –16:30 WIT
Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Jl. Kelinci No. 16
Kel. Tipulu Kec. Kendari Barat
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam
Meningkatkan Pelayanan Digital Di
BSI (Studi Kasus: BSI Silondae 2
Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Sekitar 3 tahun.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile.

3. Berapa kali dalam seminggu anda menggunakan Aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kadang-kadang, biasanya saya menggunakannya 2 kali dalam seminggu

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Tidak terlalu hanya sebatas itu saja transfer, kalau yang baru-baru ndah sesuai kebutuhan ji.

5. Menurut anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Iya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile dengan baik.

6. Apakah anda merasakan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Bsi Mobile?

Jawab :

Iya sangat memudahkan.

7. Menurut anda apa yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Kalau saya tidak tau kalau ada yang baru karena sebatas hanya transaksi, pembayaran sekolah, pembayaran listrik.

8. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile ini cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Iya pasti dalam bertransaksi apalagi jika kita mau bertransaksi di luar kota jadi sangat memudahkan bagi saya.

9. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Iya cukup bagus.

10. Apakah anda pernah mengalami kendala penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Menurut saya untuk saat ini kendalanya hanya ada pada jaringan saja, kalupun misalkan ada masalah yang berat seperti eror akan cepat teratasi.

11. Menurut anda Apakah fitur-fitur aplikasi BSI Mobile ini mengalami peningkatan setelah merger ?

Jawab :

Menurut saya iya mengalami peningkatan.



Informan 4

Nama : Eka Zulfiana
 Tempat/Tanggal Lahir : Batuawu, 12 Oktober 1990
 Hari/Tanggal Wawancara : Senin, 13 Juni 2022
 Waktu Wawancara : 15:55-16:40 WIT
 Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Baruga, Jl. Sultan Qaimuddin kampus IAIN Kendari
 Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Dari 2019 sampai sekarang Sudah 3 tahun.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya, saya juga menggunakan aplikasi BSI Mobile lebih dari 5 bulanmi.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi di BSI Mobile ?

Jawab :

Paling banyak itu 3 kali jika ada mahasiswa yang meminta tolong untuk pembayaran UKT.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI

Mobile ?

Jawab :

Kalau yang baru-baru tidak hanya transfer, pembayaran, pembelian token, zakatitu yang biasa saya lakukan.

5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Iya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile dengan baik setidaknya saya tidak cape lagi ke banknya tinggal pake aplikasi saja.

6. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya memudahkanlah karena tidak perlu lagi ke teller kita melakukan pembayaran.

7. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Sebelumnya itu saya belum mengerti aplikasi BSI Mobile karena saya juga kan baru menggunakan ini jadi kalau untuk membedakan saya tidak bisa jawab membedakannya begitu.

8. Apakah aplikasi BSI Mobile cukup memudahkan pengajuan jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Iya sangat memudahkan.

9. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Iya, cukup memberikan layanan yang baik, tapikadang jika ada mahasiswa yang bertransaksi atau yang mau membayar UKT kadang tidak terbaca atau tidak masuk kadang tidak terbaca di rekening jadi saya rasa masih kurang pelayanannya.

10. Apakah anda mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Sejauh ini belum ada mungkin karena jaringan itu juga menjadi kendala jika mau bertransaksi.

11. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile itu meningkatkan fitur-fiturnya setelah merger ?

Jawab :

Iya, meningkat yah.

12. Kalau anda lebih sering menggunakan aplikasi ini lebih sering yang mana ?

Jawab :

Saya sering menggunakan transfer pembayaran atau pembelian token.

Informan 5

Nama : Tuti Adwiyani A.
 Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 8 Januari 1994
 Hari/Tanggal wawancara : Selasa, 14 Juni 2022
 Waktu Wawancara : 13:30-14-30 WIT
 Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Jl. Wua eha,
 Andonohu
 Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam
 Meningkatkan Pelayanan Digital Di
 BSI (Studi Kasus: BSI Cabang
 Abdullah Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Kalau di BSI sudah lama sekitar sudah 6 tahun.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya pake, sekarangkan lebih simpel harus menggunakan aplikasi.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kalau saya pribadi pake aplikasi BSI Mobile itu sekitar 2 minggu sekali karena saya di BSI bukan rekening utama ada juga dari rekening lain jadi 2 kali seminggu.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru dari aplikasi BSI

Mobile?

Jawab :

Iya kalau sekarang saya memahami.

5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Iya setelah merger itu lebih bagus lagi.

6. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang disedia di BSI Mobile ?

Jawab :

Iya tentunya sangat mudah jadi kesehariannya juga terbatas atau sibuk sekali jadi dengan adanya BSI Mobile ini sangat memudahkan begitu.

7. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Kalau sebelum merger banyak yang pembayaran-pembayaran belum bisa contohnya kayak e-commers-ecommerce yang belum terdaftar setelah merger lebih bagus karena sudah lebih lengkap fitur-fiturnya dalam aplikasi BSI Mobile ada sedekah, infak, dan lain-lain itu sudah lebih lengkap, waktu sebelum merger ini saya rasa belum seperti ini setelah merger menjadi BSI semuanya sudah ini mungkin aplikasinya sudah di dukung lagi lebih bagus lagi dengan yang sekarang sama satu lagi sekarang sudah bisa

tarik tunai tanpa ATM dulu itu belum bisa sebelum merger.

8. Kalau anda lebih sering menggunakan aplikasi ini yang mana ?

Jawab :

Kalau untuk saya dalam sehari-hari cuma mutasi rekening sama ada yang transfer, bayar kartu kredit yang biasa saya pake beli pulsa, isi token listrik di aplikasi BSI Mobile kalau dominan ini pake transfer sama mutasi rekening, saya juga sering menggunakan layanan islaminya bisa mengaji langsung biasa saya di mana berada saya sering buka aplikasi BSI Mobile yang layanan islaminya ini toh.

9. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Saya rasa iya memang sudah cukup tapi perlu perbaikan lagi karena setelah merger ini BSI nasabahnya masih bingung-bingung ternyata sama saja BSI itu mau dimana saja yang penting BSI dulu kan terpisah-pisah ada BRI Syariah, ada BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah biasanya nasabah masih bingung-bingung jadi bisa di luaskan lagi mergernya atau informasinya karena masih banyak yang belum paham kalau sekarang BSI satu Bank Syariah Indonesia saja tidak ada lagi punya BRI Syariah, BNI Syariah, atau Bank Mandiri Syariah yang lain, informasinya saja yang diperluas saja biar nasabah tidak bingung.

10. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile ini meningkatkan fitur-

fiturnya setelah merger ?

Jawab :

Iya karena setelah merger ini aplikasi BSI Mobile bagus makin banyak fitur-fiturnya sudah lebih berkembanglah BSI.

11. Apakah anda pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kalau sejauh ini sih ndah pernah yah palingan jaringan yang kurang bagus kan itu tergantung juga sih tapi kalo aplikasinya ndah ada sih hanya terkendala di jaringan saja biasanya kalau lagi lambat jaringannya yah ini juga aplikasinya terkendala. Dan pernah memang eror lagi ini mau bertransaksi tiba-tiba eror, masih awal-awal merger jadi transisi aplikasinya awal-awalnya masih bermasalah tapi sekarang sudah tidak, awal-awal merger saja aplikasinya agak susah digunakan.

12. Kalau terkait dengan fitur-fiturnya menurut anda adakah ada penambahan fitur-fitur baru dari aplikasi BSI Mobile ini ?

Jawab :

Kalau fiturnya iya ada kayak e-commers, emas, sama ini yang layanan islami, sama ini e-commersnya lebih lengkap lagi dulu ada beberapa ecommer yang belum terdaftar sekarang sudah ada.

13. Menurut anda adakah ciri khas dalam pelayanan digital dalam bertransaksi online setelah merger ?

Jawab :

Biasanya kalo abis bertransaksi kita itu di arahkan berinfak untuk BSI kalo bank-bank lain tidak ada saya jugakan punya aplikasi bank lain kalau BSI kan kita habis melakukan transaksi mungkin transfer ke rekening lain itu kita di arahkan untuk berinfak berapa tergantung kita saja mau infak atau tidakitu kalau bertransaksinya.



Informan 6

Nama : Muhammad Taufiq Yus'an
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 14 Mater 2000
Hari/Tanggal Wawancara : Jum'at 17 Juni 2022
Waktu Wawancara : 14:44-15-30 WIT
Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Baruga, Jl. Sultan Qaimuddin kampus IAIN Kendari
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Sudah 4 tahun.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Aplikasi BSI Mobile iya saya pakai dulu BRI Syariah sekarang jadi BSI kan saya pakai juga biar yang dulu BRIS.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kalau dalam seminggu tidak terlalu sering.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya saya memahami.

5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Iya, saya menggunakan fitur-fiturnya dengan baik setelah merger.

6. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya, sangat memudahkan saya bertransaksi apalagi tanpa harus ke bank

7. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Menurut saya setelah merger mungkin ada aplikasi tambahan kalau misalkan sebelumnya itu belum ada tarik tunai tanpa kartu nah kalau sekarang itu sudah ada.

8. Apakah aplikasi BSI Mobile cukup memberikan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Iya memudahkan.

9. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Menurut saya sudah memberikan pelayanan terbaik.

10. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile itu meningkatkan fitur-fiturnya setelah merger ?

Jawab :

Kalau meningkatkan iya dan fitur-fiturnya masih belum terlalu tau karena belum terlalu tau juga aplikasi menu-menu yang ada di aplikasi BSI Mobile.

11. Terkait dengan fitur-fiturnya menurut Kita apa saja penambahan fitur-fitur baru dari aplikasi BSI Mobile yang sebelumnya belum ada dan setelah merger sudah ?

Jawab :

Perubahan background saja dulu kan warnanya dulu biru sekarang orange cuman itu saja yang membedakan saya sering pake misalnya beli pulsa itu saja sering saya pake itu jhe hanyakan saya juga tidak perhatikan fitur-fitur yang baru dari aplikasi BSI Mobile.

12. Apakah anda pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kalo kendala belum ada sih selama menggunakan aplikasi BSI Mobile banking dan mungkin jaringan.

13. Kalau kita lebih sering menggunakan aplikasi ini lebih sering yang mana fitur-fiturnya ?

Jawab :

Menurut saya lebih sering menggunakan pembayaran ukt kan, kemudian pembelian pulsa sama isi saldo OVO.



Informan 7

Nama : Dimas Prayoga
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 22 Agustus 2000
Hari/Tanggal Wawancara : Selasa, 21 Juni 2022
Waktu Wawancara : 12:30-13-30 WIT
Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Baruga, Jl. Sultan Qaimuddin kampus IAIN Kendari
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Saya menjadi nasabah BSI ya sekitar mau hampir 4 tahun.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya saya menggunakan BSI Mobile untuk bertransaksi.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Untuk pemakaian saya dalam seminggu tidak menentu sekitar 2-3 kali seminggu.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru dalam aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Untuk fitur-fiturnya itu sendiri saya kurang faham karena saya menggunakan aplikasi BSI Mobile mengecek saldo ataupun mentrasfer uang dan lainnya saya tidak faham dan kurang di mengerti.

5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Untuk penggunaan fitur-fiturnya itu sendiri saya tidak tau setelah merger karena memang saya menggunakan aplikasi BSI Mobile.

6. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Untuk kemudahan dalam menggunakan fitur-fitur BSI Mobile saya rasa itu memudahkan karena jika dibandingkan dengan BRI Syariah sebelumnya yang saya pakai dulu itu fitur-fitur dalam BSI Mobile itu lebih simpel itu kalau menurut saya.

7. Apakah aplikasi BSI Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Kalau menurut saya iya memudahkan dalam bertansaksi jarak jauh apalagi tanpa harus ke bank.

8. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Mungkin menurut saya yang membedakan itu fitur-fiturnya sebelum dan sesudah merger mungkin dari segi kemudahan kalo setelah merger ya itu lebih memudahkan dalam bertransaksi itu kalo menurut saya.

9. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Saya sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank setelah merger.

10. Apakah anda pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Mungkin untuk kendala alhamdulillah saya belum pernah mengalaminya apalagi sampai ada sistem yang eror karena selama ini saya menggunakan aplikasi BSI Mobile saya belum pernah mendapatkan hal-hal yang seperti itu.

11. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile itu meningkat fitur-fiturnya setelah merger ?

Jawab :

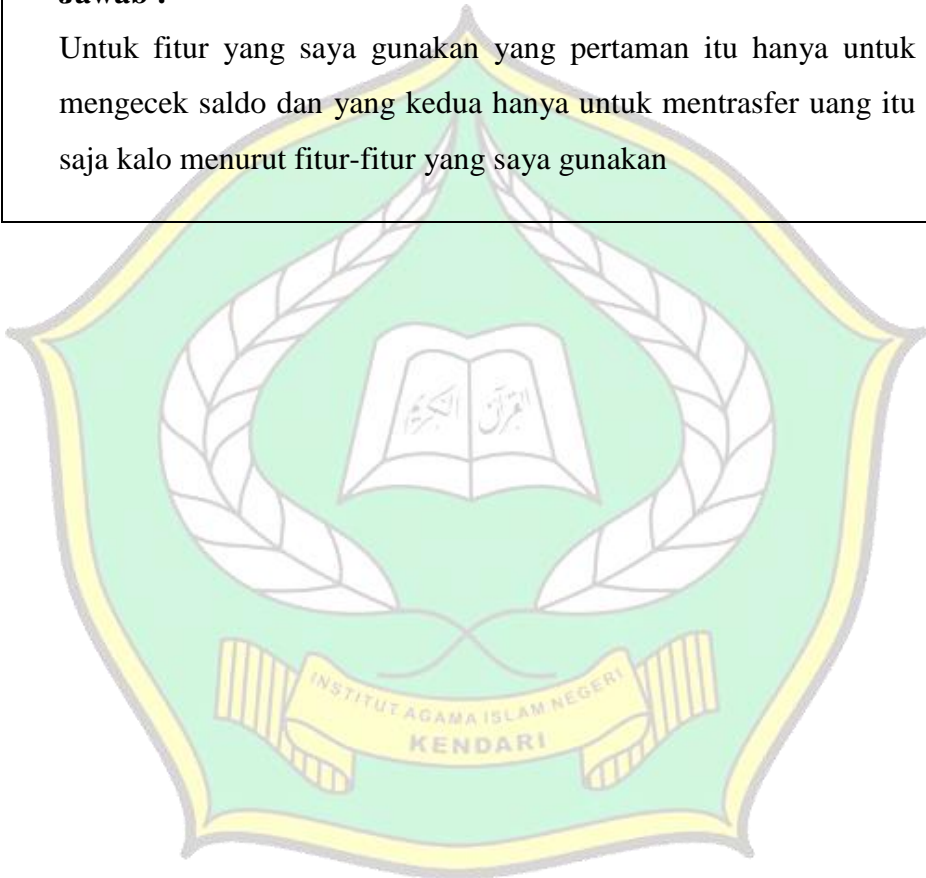
Untuk peningkatan setelah merger itu mungkin yang tidak terlalu merasakan karena memang saya menggunakan aplikasi BSI

Mobile itu hanya untuk mengecek saldo ataupun mentransfer uang itu saja.

12. Anda lebih sering menggunakan aplikasi BSI Mobile fitur-fiturnya yang mana ?

Jawab :

Untuk fitur yang saya gunakan yang pertama itu hanya untuk mengecek saldo dan yang kedua hanya untuk mentransfer uang itu saja kalo menurut fitur-fitur yang saya gunakan



Informan 8

Nama : Munawar
Tempat/Tanggal Lahir : Mabodo, 19 Maret 1996
Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 23 Juni 2022
Waktu Wawancara : 11:00-12:00 WIT
Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Baruga, Jl. Sultan Qaimuddin kampus IAIN Kendari
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Kalau BSI kan belum lama awalnya ada BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah sedangkan kalo saya exs BRI Syariah saya dari 2017 akhir kalau tidak salah sampai sekarang berahli ke BSI masing yang itu.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya saya menggunakan.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Kalo dalam seminggu tidak menentu perbulan paling minimal 2 kali lah perbulan kalo perminggu kecuali pembayaran UKT dalam 1 minggu itu bisa 1 sampai 3 kali.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Yang saya pahami hanya fitur-fitur yang saya gunakan transfer, pembayaran itu saja kalo fitur-fitur barunya saya kurang tau atau saya kurang memahami.

5. Apakah anda pernah merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya memudahkan.

6. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Kalo menurut saya sebelum dan sesudah itu ada tampilan dari segi warnanya berbeda dan ada juga fitur aplikasi BSI Mobile itu yang ada tulisannya Menuku itu saya tidak mengetahui itu fitur apa sedangkan aplikasi sebelumnya fitur tulisan Menuku itu tidak ada itu sih kalo menurut saya.

7. Apakah aplikasi BSI Mobile ini cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Iya sangat memudahkan dan tidak perlu lagi ke bank jadi sewaktu-waktu bertepatan hari libur atau sudah tenggang malam itu kan sudah tertutup bank kita bisa bertransaksi menggunakan aplikasi BSI Mobile.

8. Menurut anda aplikasi BSI Mobile sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Sangat memberikan pelayanan terbaik apalagi ini ke bank kan harus mengisi form kepuasan nasabah.

9. Apakah anda pernah mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya pernah saya salah memasukkan kode sandi aplikasi BSI Mobile sampai sampai saya tidak bisa melakukan transaksi dan kadang juga jaringan.

10. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile itu meningkatkan fitur-fiturnya setelah merger ?

Jawab :

Iya meningkat tapi lebih pesifik saya kurang perhatikan tapi kalo dibilang meningkat iya meningkat.

11. Dari aplikasi BSI Mobile ini fitur-fitur yang mana sering anda gunakan ?

12.

Jawab :

Info rekening, transfer, pembayaran dan kayak kontak masuk, pembelian pulsa.

13. Menurut anda adakah ciri khas dalam pelayanan digital dalam bertransaksi online setelah merger ?

Jawab :

Iya mungkin selesai transaksi ada kita disuruh untuk berinfak atau tidak itu tergantung dari kita sendiri kalau menurut saya karena sebelum merger itu belum ada infak nanti setelah merger baru ada.



Informan 9

Nama : Dr. La Hadisi, M.Pd.I
 Tempat/Tanggal Lahir : Kapeopeo, 31 Desember 1970
 Hari/Tanggal Wawancara : Kamis, 23 Juni 2022
 Waktu Wawancara : 12:30-13:30 WIT
 Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Baruga, Jl. Sultan Qaimuddin kampus IAIN Kendari
 Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Ya sudah agak lama sebelum merger BSI mungkin sekitar 2019 sampai sekarang.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Sesuai kebutuhan 2-3 kali.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI

Mobile ?

Jawab :

Iya sesuai kebutuhan saya menggunakan transfer apa semua pakai itu.

5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Iya memudahkan.

6. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Kalo saya sih sebenarnya sama saja karena BSI keinginan kita sesuai syariah islam jadi kalo saya yah sam saja jurstu hanya sajakan yang membedakannya itu di gabungkan kita bisa mengtransfer kemana saja bisa ke BRI Syariah ke BNI Syariah ke apa namanya bank mandiri Syariah itu bisa semua bank.

7. Apakah aplikasi BSI Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Iya tentu sangat membantu sekali itu karena sekarang kita tidak perlu kemana-mana kebutuhan kita semua sudah di BSI Mobile ini awalnya sebelum-sebelumnya kalau transfer uang harus ke bank sekarang bisa di rumah saja tinggal di buka aplikasinya saja apa yang kita inginkan bisa.

8. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan terbaik setelah merger ?

Jawab :

Artinya belum juga secara keseluruhan dalam memenuhi segala aktivitas tapi bank sudah membantulah lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya.

9. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile ini meningkat fitur-fiturnya setelah merger ?

Jawab :

Iya lebih banyak sekali tambahan fitur-fiturnya.

10. Apakah anda pernah mengalami sistem kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Sistemnya itu kalo lagi tidak bagus jaringan ha itu salah satu kendalanya pasti tidak bisa melakukan transaksi.

11. Terkait dengan fitur-fiturnya menurut bapak adakah ada tambahan fitur-fitur baru dari aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Yang sering saya gunakan transfer, pembayaran kalo menari biasanya saya kan pake kartu lain begitu dan juga saya transfer ke rekening anak untuk kebutuhan dan itu cepat sekali di aplikasi BSI Mobile.

Informan 10

Nama : Hasnawati Hamzah
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 02 Agustus 1982
Hari/Tanggal Wawancara : Sabtu, 25 Juni 2022
Waktu Wawancara : 14:00-14:50 WIT
Lokasi Wawancara : Tempat Kediaman, Jl. Kelinci No. 16 Kel. Tipulu Kec. Kendari Barat
Tema Wawancara : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia ?

Jawab :

Iya saya menjadi nasabah BSI sekitaran 4 atau 5 tahunan lah.

2. Apakah anda menggunakan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya saya menggunakan aplikasi BSI Mobile.

3. Berapa kali dalam seminggu anda bertransaksi di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

1-2 minggu sekali.

4. Apakah anda memahami adanya fitur-fitur baru di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya memahami hanya sebagian saja karena saya hanya untuk transfer, bayar begitu saja sedangkan fitur lainnya saya belum paham sih.

5. Apakah anda menggunakan fitur-fitur aplikasi BSI Mobile dengan baik setelah merger ?

Jawab :

Iya pasti saya menggunakan dengan baik

6. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Iya sangat memudahkan.

7. Menurut anda apakah yang membedakan fitur-fitur layanan digital aplikasi BSI Mobile sebelum dan sesudah merger ?

Jawab :

Kalau sebelum dan sesudah merger Yang berbeda tampilan beda terus fitur transaksinya berbeda sekali dari sebelumnya tambah banyak pilihan fitur tambah lengkap sekali ini saya liat daripada sebelumnya.

8. Apakah aplikasi BSI Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh setelah merger ?

Jawab :

Iya memudahkan kalau menurut saya.

9. Menurut anda apakah bank sudah cukup memberikan pelayanan

terbaik setelah merger ?

Jawab :

Iya cukup memberikan pelayanan terbaik.

10. Menurut anda apakah aplikasi BSI Mobile ini meningkat fitur-fiturnya setelah merger ?

Jawab :

Kalau menurut saya iya meningkat beda dari sebelumnya nah setelah merger ini sudah banyak fitur-fitur yang baru.

11. Apakah anda pernah mengalami sistem kendala dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile ?

Jawab :

Ya pastinya Biasanya jaringannya jelek otomatis kita tidak bisa bertransaksi.



DOKUMENTASI

1. Izin Wawancara Di Bank Syariah Indonesia



Sumber: Izin Wawancara Di BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

2. Wawancara Dengan Pihak Bank



Sumber: Gambar Pihak Bank Wawancara Dengan Bapak Sulfahmi I dan Muh. Salim

3. Wawancara Dengan Nasabah



Sumber: Wawancara Dengan Ibu Nur Aini Umar dan Ibu Eka Zulfiana



Sumber : Wawancara Dengan Kakak Tuti Adwiyani A. Dan Muhammad Taufiq Yus'an



Sumber : Wawancara Dengan Dimas Prayoga dan Kakak Munawar



**Sumber : Wawancara Dengan Bapak Dr. La Hadisi, M.Pd.I
Kakak Hasnawati Hamzah**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
KENDARI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401) 3192081 Fax. 3193710
 Email: febi_iain@yahoo.co.id - Website: <http://stain.ac.id>

Nomor : 251/FE/FE.1/TL.00/04/2022 12 April 2022
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Penelitian**

Yth.

Kepala **BALITBANG** Prov. Sultra

Dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa sebagai syarat penyelesaian Studi di IAIN Kendari, maka di mohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan memberikan Izin kepada Mahasiswa :

Nama : SUCI WULANDARI K.
 Nim : 18050102022
 Prog. Studi : Perbankan Syariah
 Alamat : Jl. Kelinci, Tipulu

Untuk melakukan penelitian serta pengumpulan data pada Instansi/ perusahaan yang ada di Sulawesi Tenggara, dengan judul skripsi sebagai berikut :

"DAMPAK MERGER DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DIGITAL DI BSI
 (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)"

Pembimbing : 1. Akmal, ME
 2. Nurjannah, S.Kom, M.Pd

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

An. Dekan,
 Wakil Dekan I


 Dr. Hj. Ummi Kalsum, M. Ag
 NIP. 197401092005012001



KARTU KONSULTASI PROPOSAL PENELITIAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
IAIN KENDARI

NAMA : Suci Wulandari k.
 NIM : 18050102022
 PRODI : Perbankan syariah (PBS)
 JUDUL :

Analisis Dampak Merger Dalam Meningkatkan Perkembangan
 Pelayanan Digital di BSI (studi kasus : BSI cabang abdulrah silondoe
 a Kendari)

NO	WAKTU (TGL/BLN/THN)	POKOK MATERI PEMBIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	13/1 - 22	Prapenelitian, daftar pustaka	<i>[Signature]</i>
2	2/2 - 22	Letak belakang, bagian pustaka, pedoman wawancara	<i>[Signature]</i>
3			
4	16/3 - 22	fee nya proposal.	<i>[Signature]</i>
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Mengetahui
 KAPRODI

Kendari, 20....
 Pembimbing

NIP.

NIP.



KARTU KONSULTASI PROPOSAL PENELITIAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 IAIN KENDARI

NAMA : Suci Wulandari k.
 NIM : 18050102022
 PRODI : Pertanian Syariah
 JUDUL :

Analisis Dampak Merger Dalam Meningkatkan Perkembangan
 Pelayaran digital di BSI (Studi kasus : BSI cabang abedullah
 Siondae 2 Kendari)

NO	WAKTU (TGL/BLN/THN)	POKOK MATERI PEMBIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	15/2/2022	- Isu Digitalisasi	✓
2		- Rumus Akseles	✓
3		- Pengaruh faktor luar?	✓
4		plus	
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Mengetahui
 KAPRODI

Kendari, 20...
 Pembimbing

NIP.

NIP.



KARTU KONSULTASI HASIL PENELITIAN DAN SKRIPSI
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 IAIN KENDARI

NAMA : Suci Wulandari k.
 NIM : 18050102022
 PRODI : Perbankan Syariah.
 JUDUL :

Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di
 BSI (studi kasus : BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari)

NO	WAKTU (TGL/BLN/THN)	POKOK MATERI PEMBIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	19/7-22	Hasil penelitian	
2	25/7-22		
3	26/7-22		
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Mengetahui
 KAPRODI

Kendari, 20....
 Pembimbing

Nurjannah S. Kom. M. Pd
 NIP. 197600062005012006

Nurjannah S. Kom. M. Pd
 NIP. 1976008062005012006



KARTU PESERTA SEMINAR HASIL PENELITIAN MAHASISWA
 FAKULTAS EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
 IAIN KENDARI

NAMA : Mrs Guai Wulandari K.
 NIM : 18050102022
 PRODI : Perbankan Syariah

NO	WAKTU (TGL/BLN)	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PEMANDU SKRIPSI
1	19-10-2021	Fira L.	Implementasi Sistem gadai Tambat dalam Perspektif Ekonomi Islam (studi kasus Desa Kelopangmbu kec. Lawea kab. Konawe selatan)	
2	21-10-2021	Doni Andrian	Sistem pengapahan pekerja bangunan pada proyek bendungan ladang: kot. Kolaka timur (Tinjauan Ekonomi Islam)	
3	21-10-2021	Nanong kurniawan Akamal	Dampak pandemi covid-19 pada perkembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) (st: di desa moolo indak kec. Arongga kab. Konawe)	
4	31/05/2022	Nurul Haerani	Riba Dalam Praktek Perbankan menurut Pemikiran Qur'anih Ahlulbait pada Taper Al-Mislah	
5	06/06/2022	Indri Ani Safitri	Pengaruh Promosi, Kualitas Produk terhadap harga dan minat beli konsumen kencing kambing (studi kasus toko pakan makam rabbani)	
6	16/06/2022	Nopi Aptana	Pengaliran bantuan langsung tunai diaba Duit (BLT-Du) bagi marginalat He- sehabisa pada masa pandemi covid-19 (studi pada desa karika kec. Wonsorewa kab. Konawe)	
7	16/06/2022	Yadin Saputra	Peran car parable sosial keparanaleky bank Indonesia terhadap pengurangan jipi stih (studi : Penanma beaurita bi IAIN Kendari)	
8	18/08/2022	Nur Afni	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kelguitas terhadap Minat Menabung di bank Syariah Indonesia kec. kendari A Pilondae 2)	
9				
10				

Dr. H. Umar Hadim
 M. Ag.

Dr. Wahyudin
 Magami S.E. M.Si

Alwahidin S. Si.
 M. Sc.

Kendari,
 Mengetahui



KARTU KONSULTASI HASIL PROPOSAL DAN SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
IAIN KENDARI

NAMA : SUCI WULANDARI K.
 NIM : 18050102022
 PRODI : Perbankan Syariah
 JUDUL : Dampak Merger Dalam Meningkatkan Pelayanan Digital Di BSI (Studi Kasus : BSI Cabang Abdullah (Jilondar 2 Kendari)

NO	WAKTU (TGL/BLN/THN)	POKOK MATERI PEMBIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING
1	02/08/2022	Kerangka pikir	↓
2	10/08/2022	Hasil Penelitian	↓
3	15/08/2022	Harus Menggunakan Mendeleey	↑
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

Mengetahui
 KAPRODI

Nurpanah S. Kom M.Pd
 NIP. 197608062005012006

Kendari, 20....
 Pembimbing

Akmal ME
 NIP. 197712182009121003

Suci

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	2%
2	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	2%
3	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
5	www.kompasiana.com Internet Source	1%
6	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%
7	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
8	Nurudin Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERSEPSI RELIGIUSITAS TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS DI BANK	1%

BIODATA PENULIS**A. DATA PRIBADI**

Nama : Suci Wulandari .K
Tempat/Tanggal Lahir : Kendari, 01 Desember 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : JL. Kelinci Kel. Tipulu Kec. Kendari
Barat Kota Kendari Sulawesi Tenggara
No. Telp : 0853-3328-7013
Email : suciwulandarik298@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2006 – 2012 : SD Negeri 15 Kendari Barat
- 2012 – 2015 : MTSN 02 Kendari
- 2015 – 2018 : Man 1 Kendari
- 2018 – Sekarang : Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kendari