

**INOVASI PELAYANAN DIGITAL DI BANK SYARIAH
INDONESIA CABANG ABDULLAH SILONDAE 2 KENDARI
DI ERA PANDEMIC COVID-19**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah

OLEH

INDRI DAMAYANTI

NIM: 18050102024

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI**

KENDARI

2021



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) 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://febi.iainkendari.ac.id>

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19”** yang ditulis oleh saudara **Indri Damayanti**, Nim **18050102024**, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, telah dikonsultasikan dan disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II, Untuk Selanjutnya siap mengikuti ujian Skripsi.

Mengetahui,

Kendari, 27 Juni 2023

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Husain Insawan M.Ag
NIP.197308171998031002

Sodiman M.Ag
NIP.197804122009121002

6/27/23, 10:42 AM

Dokumen Pengesahan Ujian Skripsi An. INDRİ DAMAYANTI (18050102024)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax, (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul **"INOVASI PELAYANAN DIGITAL DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG ABDULLAH SILONDAE 2 KENDARI DI ERA PANDEMIC COVID 19"** yang ditulis oleh **INDRI DAMAYANTI NIM. 18050102024** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **08 November 2021** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (SE)**.

Dewan Penguji Skripsi

- Ketua : **Dr. Husain Insawan M.Ag** (.....)
- Sekretaris : **Sodiman M.Ag** (.....)
- Anggota1 : **Adzil Arsyi Sabana SE, ME** (.....)
- Anggota2 : **Muljibir Rahman S.El, M.E.Sy.** (.....)

08 Juni 2023

Dr. H. Rusdin Muhalling M.El
 NIM. 106310292000031001

Visi Program Studi Perbankan Syariah (PBS) :

"Menjadi program studi unggul dalam pengembangan ilmu perbankan syariah yang transdisipliner"

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19” melalui bimbingan Dr. Husein Insawan M.Ag dan Sodiman M.Ag., telah memberikan arahan sesuai dengan pedoman keilmuan dan kode etik IAIN Kendari. Dengan penuh kesadaran penulis yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar sebagai hasil pekerjaan penulis sendiri, apabila dikemudian hari terdapat hal-hal yang dapat menggugurkan secara hukum karena terbukti Skripsi ini sebagai plagiat, tiruan serta Buatan Hasil Karya Penulisan Ilmiah dari orang lain, maka gelar yang disandang penulis dengan sendirinya dinyatakan batal karena hukum.

Kendari, 05 November 2021

Penulis,



Indri Damavanti

NIM. 18050102024

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri kendari, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indri Damayanti
Nim : 18050102024
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri kendari **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*non exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul.

**“Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah
Sillondae 2 Kendari Di Era Pandemi covid-19”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif Ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkala data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 05November 2021

Yang menyatakan,



Indri Damayanti

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Puji syukur senantiasa kita panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada seluruh manusia yang ada di muka bumi ini. Sholawat serta salam kami haturkan kepada baginda Rasulullah SAW, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahiliah menjadi hikmah dan tentram.

Penulisan Skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Digital Di bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemic Covid-19”** Penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi Strata Satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan khususnya kepada ibu dan bapak saya yang selalu mendukung saya dan sabar dalam memberikan dedikasi, motivasi serta doa paling tulus sehingga bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dan memberikan dukungan baik moril, materil yang telah banyak dikorbankan untuk saya.

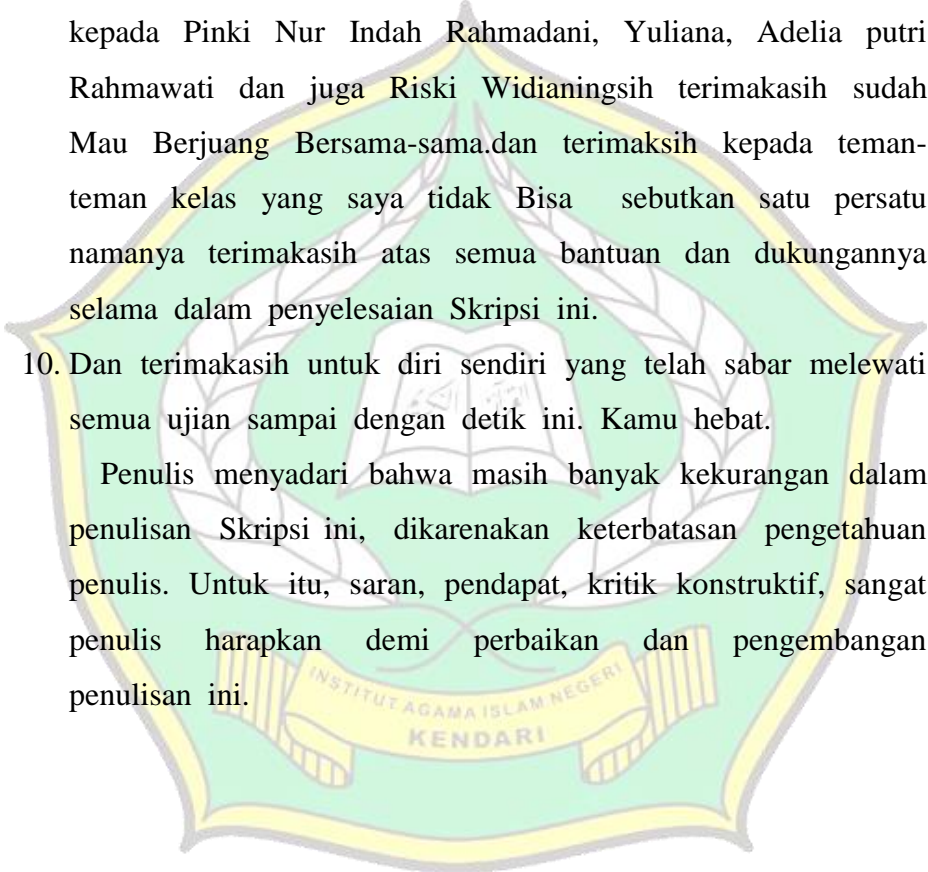
Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd. selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dr. Rusdin Muhaling, M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari.
3. Nurjannah S.Kom, M.Pd, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan Motivasi, nasehat serta saran Kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Husain Insawan M.Ag, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dalam menyusun Skripsi ini
5. Pembimbing II Sodiman M.Ag dalam penulisan dan penyelesaian Skripsi penulis yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun.
6. Kepada seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Seluruh staf Fakultas Ekonomi dan bisnis islam yang telah melayani setiap keperluan penulis dalam menyelesaikan Skripsi.
8. Seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dorongan untuk tetap menuntut ilmu hingga saat ini dan

kepada semua pihak yang telah berjasa kepada penulis yang hanya karena keterbatasan ruang hingga tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

9. Teman-teman program studi Ekonomi Syariah angkatan 2018 dan terutama kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya kepada Pinki Nur Indah Rahmadani, Yuliana, Adelia putri Rahmawati dan juga Riski Widianingsih terimakasih sudah Mau Berjuang Bersama-sama.dan terimakasih kepada teman-teman kelas yang saya tidak Bisa sebutkan satu persatu namanya terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya selama dalam penyelesaian Skripsi ini.
10. Dan terimakasih untuk diri sendiri yang telah sabar melewati semua ujian sampai dengan detik ini. Kamu hebat.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan penulis. Untuk itu, saran, pendapat, kritik konstruktif, sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan penulisan ini.



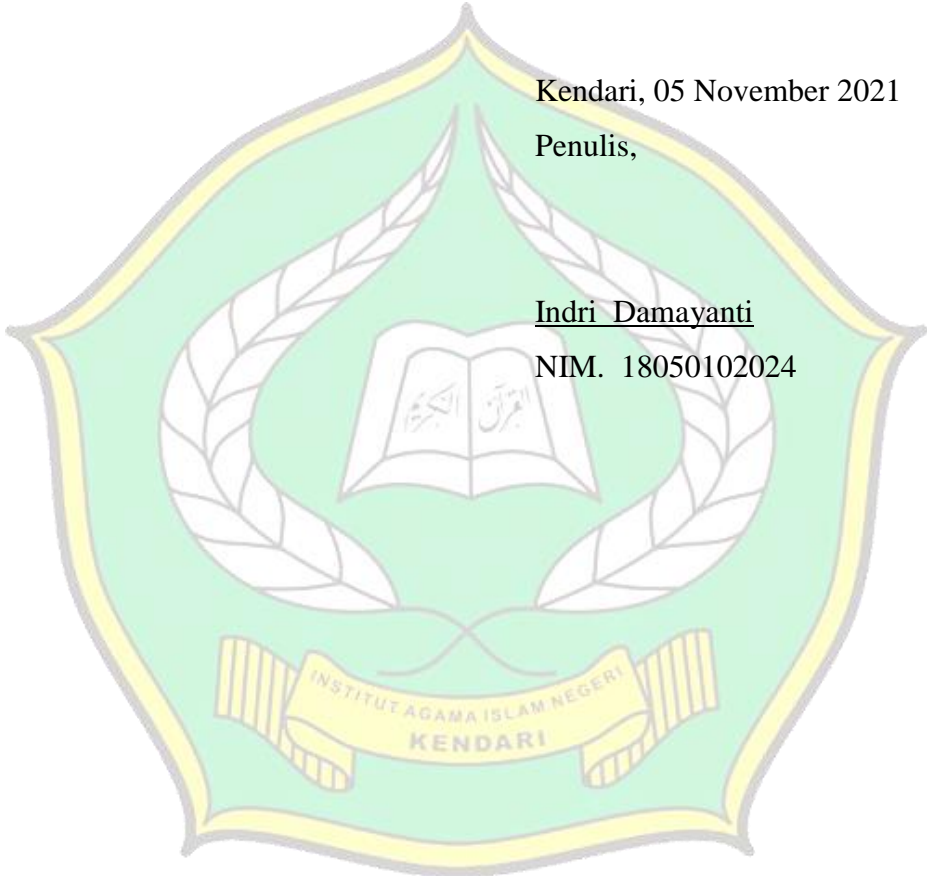
Semoga Allah SWT memberikan Rahmat, rezeki dan Inayah-Nya kepada orang-orang yang berjasa kepada penulis telah mendo'akan dan membatu penulis. Semoga diberikan balasan yang berlipat ganda dan mendapat balasan yang lebih baik di sisi Allah'Azza wa jalla. Amin.

Kendari, 05 November 2021

Penulis,

Indri Damayanti

NIM. 18050102024



ABSTRAK

Indri Damayanti, NIM : 18050102024. *Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di era Pandemi Covid-19.* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Istitut Agama Islam Negeri Kendari Melalui pembimbing I Bapak Dr. Husain Insawan M.Ag. dan Pembimbing II Bapak Sodiman M.Ag.

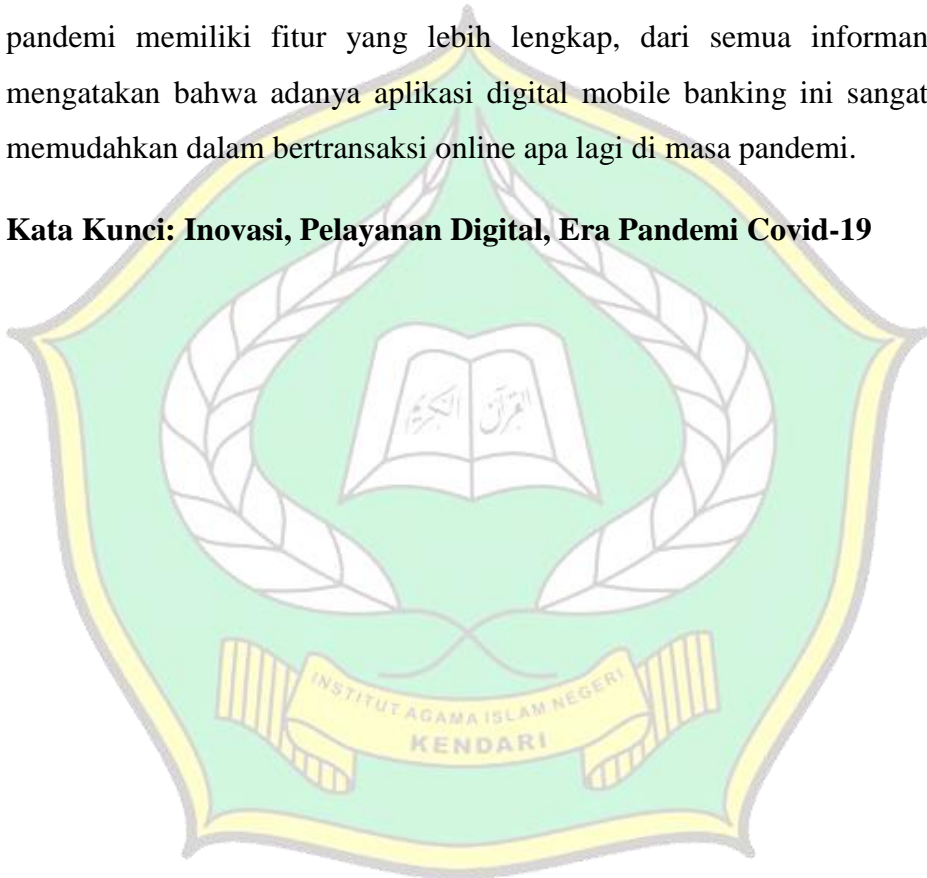
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayan digital di bank syariah indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari, menguraikan bagaimana inovasi pelayanan digital di bank syariah indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum pandemi dan setelah pandemi.

Dalam Penelitian ini data yang digunakan adalah data primer yaitu data-data yang diporeloh dari pihak bank dan juga nasabah. dari ke 9 informan yakni dari 8 nasabah bank syariah dan 1 pihak bank cabang abdullah silondae 2 kendari.

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dimana peneliti melakukan tanya jawab dengan beberpa informan yang menyangkut dengan masalah yang diteliti dan data tersebut dikumpulkan dengan menganalisis melalui metode analisis deskriptif kualitatif yang berbentuk keterangan yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Berdasarkan dari hasil penelitian yang penulis lakukan mengenai inovasi pelayanan digital di bank syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum adanya pandemi dimana fitur-fitur yang tersedia masih terbatas sedangkan pelayanan digital di bank syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sesudah adanya pandemi memiliki fitur yang lebih lengkap, dari semua informan mengatakan bahwa adanya aplikasi digital mobile banking ini sangat memudahkan dalam bertransaksi online apa lagi di masa pandemi.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Digital, Era Pandemi Covid-19



ABSTRACT

Indri Damayanti, NIM : 18050102024. *Digital Service Innovation at Bank Syariah Indonesia Abdullah Silondae 2 Kendari Branch in the Covid-19 Pandemic era.* Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute. Husain Insawan M.Ag. and Advisor II Mr. Sodiman M.Ag.

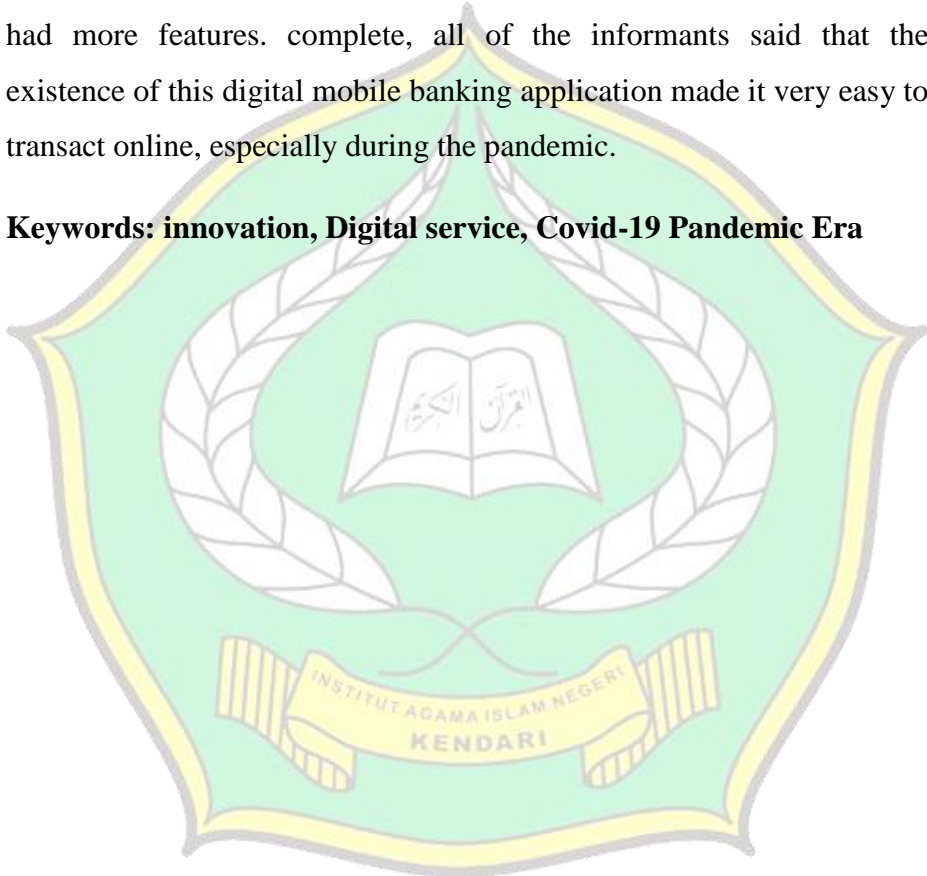
This study aims to determine the innovation of digital services at the Indonesian Islamic bank branch Abdullah Silondae 2 Kendari, to describe how digital service innovations at the Indonesian Islamic bank branch Abdullah Silondae 2 Kendari before the pandemic and after the pandemic.

In this study, the data used are primary data, namely data obtained from the bank and also the customer. from 9 informants, namely from 8 Islamic bank customers and 1 branch bank Abdullah Silondae 2 Kendari.

The data collection technique is through observation, interviews, and documentation where the researcher conducts questions and answers with several informants related to the problem being studied and the data is collected by analyzing through qualitative descriptive analysis methods in the form of information that describes the research object based on the existing facts.

based on the results of research that the author did regarding digital service innovation at the Indonesian Islamic bank Abdullah Silondae 2 Kendari branch before the pandemic where the available features were still limited while digital services at the Indonesian Islamic bank Abdullah Silondae 2 Kendari branch after the pandemic had more features. complete, all of the informants said that the existence of this digital mobile banking application made it very easy to transact online, especially during the pandemic.

Keywords: innovation, Digital service, Covid-19 Pandemic Era



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	9
1.6. Definisi Oprasional.....	10
1.7. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	13
2.2. Landasan Teori	16
2.2.1 Pelayanan Digital	16
2.2.2 Inovasi Pelayanan Digital	26

2.3. Kerangka Pikir 36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian..... 38
3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian..... 38
3.3. Data Dan Sumber Data..... 39
3.4. Teknik Pengumpulan Data..... 40
3.5. Teknik Analisis Data..... 42
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian 47
4.1.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia
Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari 47
4.1.2 Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia
cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Sebelum
Pandemi covid-19 53
4.1.3 Inovasi Pelayanan Digitl Di Bank Syariah
Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari
Di Era Pandemi covid-19 58
4.2 Pembahasan..... 83
4.2.1 Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia
Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Sebelum
Adanya Pandemi Covid-19 83

4.2.2 Inovasi pelayanan Digital Di Bank Syariah
Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari
Di Era Pandemi Covid-19 85

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 91
5.2 Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 98
BIOGRAFI PENULIS 128

