



# LAMPIRAN

**LAMPIRAN****PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN DARI  
PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA A.SILONDAE 2****A. Identitas informan**

1. Nama :
2. Tempat Tanggal Lahir :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan/Jabatan :
5. Alamat :

**B. Pertanyaan Untuk Informan**

1. Apa saja yang dapat diklasifikasikan oleh BSI dalam proses inovasi terkait dengan layanan Digital perbankan yang di berikan kepada nasabah
2. apasaja kah produk yang ditawarkan dalam pelayan digital?
3. Dapatkah anda menjelaskan jenis layanan perbankan yang merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan digital oleh BSI khususnya yang tida dimiliki Bank lain?
4. Bagaimana terkait mekanisme pelayanan di BSI di masa pandemic covid-19 ini?
5. Terkait pengguna aplikasi BSI mobile apakah di masa pandemic ini mengalami peningkatan?
6. Apakah Bank terus mengembangkan inovasi digital dalam pengembangan mobile banking di era pandemi ini?
7. Apakah Aplikasi Bsi Mobile menjadi alternatif dalam bertransaksi di masa pandemi ini?

8. Apakah ada kendala di dalam pemberian pelayanan di masa pandemic covid-19? Lalu apa yang membedakan pelayanan sebelum dan disaat pandemic covid-19?
9. Apa sajakah factor pendukung dan penghambat dari pelayanan di BSI di terkhususnya di masa pandemic ini?



**PEDOMAN WAWANCARA UNTUK INFORMAN DARI  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA A.SILONDAE**

**2**

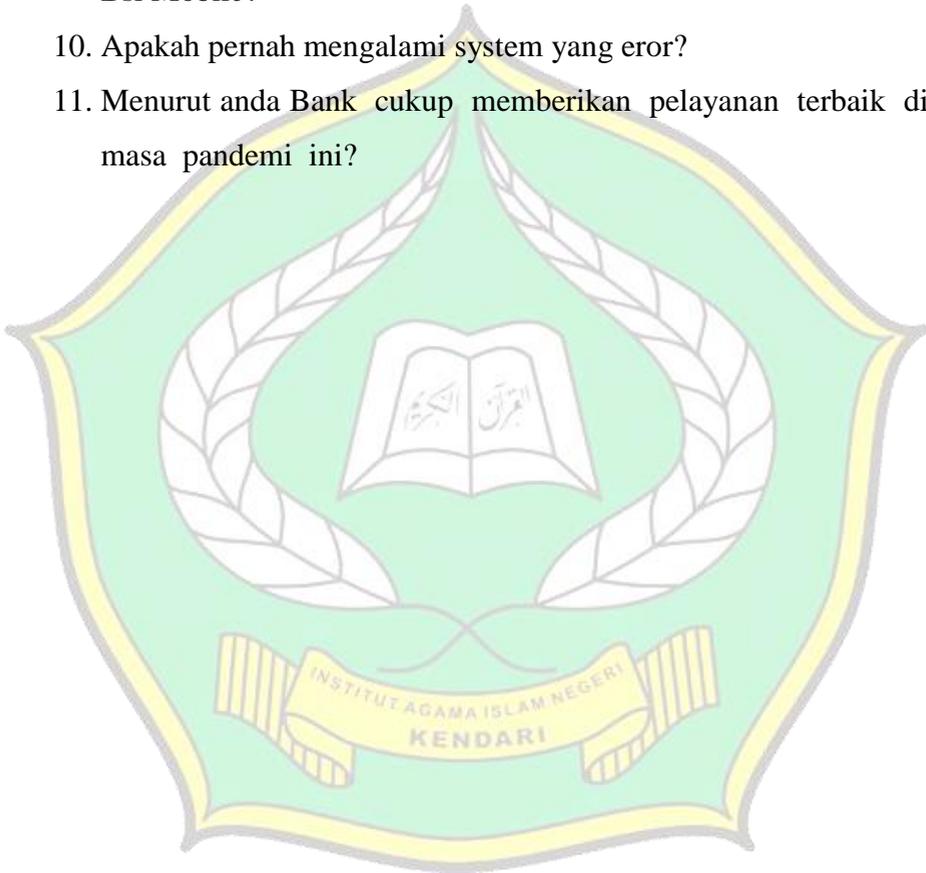
**A. Identitas informan**

1. Nama :
2. Tempat Tanggal Lahir :
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan/Jabatan :
5. Alamat :

**B. Pertanyaan Untuk Informan**

1. Berapa lama anda menjadi nasabah Bsi apakah anda memakai aplikasi BSI mobile?
2. Menurut pendapat saudara, apa yang saudara rasakan dengan hadirnya pelayanan digital seperti aplikasi mobile banking dimasa pandemic ini?
3. Menurut anda apa yang menjadi ciri khas dari pelayanan digital dalam bertransaksi online terkhusus andanya pandemic?
4. Apakah anda merasakan kemudahan bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Bsi Mobile?
5. Apakah anda merasakan peningkatan kecepatan pada layanan Mobile Banking Bsi Mobile di masa pandemi ini?
6. Apakah aplikasi Bsi Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh dimasa pandemi ini?
7. Apa yang membedakan pelayanan digital sebelum dan disaat pandemic covid-19 ini?

8. Menurut anda, apakah terdapat perbedaan terkait dengan prosedur dan mekanisme pelayanan antara sebelum adanya pandemic dan semasa pandemic ini?
9. Apakah pernah mengalami kendala dalam pemakaian aplikasi Bsi Mobile?
10. Apakah pernah mengalami system yang eror?
11. Menurut anda Bank cukup memberikan pelayanan terbaik di masa pandemi ini?



## HASIL WAWANCARA

### 1. Wawancara Bersama Bank Syariah

Nama : Fitriatin Ni Mah  
 Hari/Tanggal : Rabu, 22 september 2021  
 Waktu Wawancara : 11:00-12:00 WIT

Lokasi Wawancara : Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia  
 Abdullah Silondae 2 kendari (IAIN)

Tema Wawancara : Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah  
 Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2  
 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	<p>Apa sajakah yang dapat diklasifikasikan oleh BSI sebagai proses inovasi terkait dengan layanan digital perbankan yang diberikan kepada nasabah?</p>	<p>Jadi untuk pertanyaan nomer 1 ini, di Bsi Mobile ini buat rekening langsung tanpa harus ke kantor jadi bisa buka bsi Mobilenya nanti bisa dipilih pembukaan rekeningnya via hp atau via kantor nanti bisa dipilih alamat kantornya dimana itu inovasi pertama lalu inovasi ke 2 kami kan sebelumnya ex BRI Syariah tapi sekarang sudah menjadi BSI Silondae 2 jadi dari Bris Mobile itu ga ada aplikasi seperti itu pas di Bsi Mobile sudah ada itu inovasi Terbarunya kemudian inovasi yang kedua dari Bsi sendiri itu sudah aktivasi atau mau transaksi itu 2 kali sandi atau 2 kali verifikasi jadi ada kata sandi sama ada pinnya sebelumnya dari Bris Mobile itu tidak ada hanya pin saja itu sih kalo dari inovasinya kemudian ada propomo-promo apa setiap bulannya di tampilkan di</p>

		informasikan di Bsi Mobile itu ada di tampilan halaman awalnya
2	Kalo untuk persyaratan pembukaan rekening secara online ini apa-apa saja?	Persyaratan pembukaan rekening itu yang pertama ada ktp kalo misalnya dia dari luar kota bisa pake keterangan domisili kalo dia udah bekerja dia bisa pake npwp juga saldo awalnya itu 100 ribu rupiah cukup itu saja
3	Apa sajakah produk yang ditawarkan dalam pelayanan digital selain tadi?	Pembukaan rekening, kalo pembukaan rekening tadikan udah ya kemudiaan di Bsi Mobile itu sendiri itu disinikita ada layanan islami sebelumnya itu tidak ada itu disitu bisa dibuka di aplikasinya ya nah jadi bisa membaca quran disitu kemudian ada motifasi-motifasi islam juga bisa dibaca disitu, jadi kalo mbanya lagi nda ada kerjaan bisa pake aplikasi Bsi Mobile kalo mau nambah pengetahuan keislaman mungkin bisa di buka Bsi Mobilenya jadi ada beberpa fitur yang bisa dibuka seperti itu kemudian ada transaksi terjadwal juga kalo di Bris Mobile kemarkin tidak ada transaksi terjadwal Jadi Kalo Di Bsi Mobile itu bisa kita mentransfer atau Bayar angsuran ditanggal berapapun itu yang sudah dijadwalkan, misalnya ini kaya sayakan pekerja ya gaji tanggal 25 tapi saya harus bayar tagihan saya setiap tanggal 27, barangkali saya lupa saya bisa kopi jadwalnya itu di Bsi Mobile jadi bisa menjadwal pertanggal berapa jadi otomatis akan terkirim tanpa kita buka lagi, begitu inovasi yang lain
4	Kalo bentuk pelayanan digital, inovasi	Yang tidak dimiliki bank lain, yah emm pelayanan islami itu, salah satunya ada

	<p>pelayanan digital oleh Bsi yang Khususnya Yang tidak dimiliki bank lain?</p>	<p>fitur qurban</p>
5	<p>Oh iya mengenai fitur-fitur aplikasi Digital ini pada bulan idul adha itu ada fitur Qurban kalo tidak salah? Itu juga termasuk dari inovasi pelayanan di Bsi Mobile</p>	<p>Oh iya fitur qurban, ini untuk inisih untuk beli hewan qurban, jadi itu saya bilang ada promo-promo apa muncul di layar awalnya muncul disitu promo apa, misalnya qurban kemarin itu muncul misalnya ada pembayaran kurban misalnya mau ikut promo yang ini nah nanti disitu udah muncul harus bayar berapa sih tagihannya supaya saya dapat ikut 1 qurban kaya gitu, itu masuk disitu juga di Bsi Mobile</p>
6	<p>Bagaimana terkait mekanisme Pelayan di Bsi di masa pandemi covid-19?</p>	<p>Pelayanan yah, kalo pelayannya sih sebenarnya sama standar dengan Bank lain Jaga jarak masuk harus tes suhu tubuh pakai handsanitizer hanya kalo disini pakai masker cukup 1 masker sajasih kecuali pegawai sih masker double pelayanan di bawah seperti itu dan ga boleh masuk kalo ga pake masker itu ajasih kalo pelayanan sama dengan bank lain standarnya gitu</p>
7	<p>kemarin sempat wawancara beberapa nasabah ada beberapa keluhan nasabah, terkait dengan kekurangannya itu Atmnya itu masih jarang jadi susah kalo mau tarik tunai ternyata ada menu ini</p>	<p>Oh iya ada menu ini penarikan tanpa kartu di indomaret terdekat, iya ini ada inovasi tarik tunai tanpa kartu tapi dengan limit terbatas 400 ribu saja</p>
8	<p>Pertanyaan selanjutnya, apakah</p>	<p>Kalo kendala senarnya dari jam pelayanan saja itu nasabah banyak</p>

	<p>ada kendala dalam pemberian pelayanan sebelum dan sesudah pandemi covid-19?</p>	<p>yang komplek cepet banget tutupnya duluan waktu Bris kita bisa tutup jam 3 sore tapi sekarang di Bsi kita Cuma melani sampe jam 2 aja tapi pintunya kami udah tutup dari 10 menit sebelum jam 2 gitu pelayanan sebenarnya dari segi waktu ajasih sebenarnya sama dari inisih antrian dibatasin dikurangi gitu, karna kalau kebanyakan nati kita transaksi sampe sore, sedangkan kita transaksi disini sampe jam 2 saja begitu</p>
9	<p>Terus kalo sulusnya bagaimana dalam menghadapi kendala tersebut ?</p>	<p>Solusi apa yah sebenarnya saya bukan pelayanan saya marketing, kalo nasabah saya sendiri yah kalo bisa datang udah kesorean misal mau bikin tabungan saya yang buatin marketing yang buatkan jadi solusinya itu tergantung masalahnya apa misalnya dia mau ngantri disini mau narik yah kita konfirmasi dulu penarikan berapa kalo penarikan dibawah 1 juta langsung tarik ke Atm kalo penarikan di atas 1 juta boleh langsung diteller, nanti diliat dulu mbanya bisa kami layanan misalnya maaf mau transaksi atau gimana bisa ga saya dilayani dulu kalo sudah terdesak gitu itu bisa kami layani, tapi memang pelayanan terkhusus sampai jam 2 aja misalnya dia mentransfer diatas 50 juta itu memang transaksi batasnya sampai jam 2 aja ga boleh lebih karna ga akan diterima juga, sama eh itu kami kan terbatas yah pelayanan teller sama csnya yah jadi yang mereka keluhkan biasanya dari waktu tunggu lama karna hanya berapa teller sama cs saja</p>

	gitu yang jadi masalahnya
--	---------------------------



## HASIL WAWANCARA

### 2. Wawancara Bersama Bank Syariah

Nama : Muh. Salim  
 Hari/Tanggal : Kamis, 04 November 2021  
 Waktu Wawancara : 18:30-19:30 WIT

Lokasi Wawancara : Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia  
 Abdullah Silondae 2 kendari (IAIN)

Tema Wawancara : Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah  
 Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2  
 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apa sajakah yang dapat diklasifikasikan oleh BSI sebagai proses inovasi terkait dengan layanan digital perbankan yang diberikan kepada nasabah?	Jadi kalo pelayanan digital sebenarnya ga terlalu banyak cuman di bsi mobile aja apa lagi bsi masih baru jadi layanan digitalnya lebih mengarah ke bsi mobilenya, cuman kalo di bsi mobile lebih fokus juga kaya bayar spp, kaya zakat semua dalam 1 hp lah jadi bisa semua transfer dan lain-lain seperti itu jadi ga perlu komputer atau laptop seperti itu klasifikasinya ndd sih cuman kalo di tanya inovasi layanan digital yaitu lebih ke arah itu bsi mobilenya
2	Apa saja produk yang ditawarkan pada pelayanan digital?	Udah download bsi mobile belum nah ada semua disitu, kayanya kamu sudah bisa jawab sendiri disitu
3	Kalo layanan perbankan digital ini yang khususnya tidak dimiliki bank lain?	Emm masih sama sih semua ndd bedanya masih sama semua cuman kalo kita ada namanya qriss jadi semua bank punya jadi itu tuntutan dari BI jadi kalo belanja itu tinggal scan barcodenya aja, jadi kalo di

		<p>klasifikasikan perbedaan dengan bank lain kita nggak ada cuma kami punya 1 produk yang namanya qriss bisa kalo jalan-jalan di makaraja, terus e di pedagang-pedagang Umkm kalo ga ada uang ya itu di barcode.</p>
4	<p>Kalo layanan islami itu sendiri mungkin ya pak yang membedakan layanan dengan bank lain?</p>	<p>Kalo layanan islami pasti diberikan cuma bank syariah saja Cuma kalo pelayanan ya kembali lagi nda jauh beda standarisasi pelayanannya, pelayanan itukan membuat nasabah nyaman jadi pada saat nasabah itu datang merasa nyaman, kalo di bank konven pelayanannya gimana bagus kan lumayan, nah pada saat masuk bsi gimana bagus ga bagus juga kan, intinya pelayanannya sama pelayanannya berbeda itu karna bank syariah itu ee islaminya da kalo kita ke bank lainistilahnya pelayanannya bagus tapi tida cenderung ke arah islami gitu kalo layanannya gitu, kalo layanan digitalisasi ga adasih bedanya sama aja sih</p>
5	<p>kalau terkait mekanisme pelayanan di bsi di masa pandemi covid ini kira-kira bagaimana pak?</p>	<p>Kalo pelayanan aman sih cuma kalau buka itukan dulu sebelum pandemi jam-jam 8 kalo sekarang set 9 karnakan terkait covid juga jadi mulainya itu set 9 sampai jam 12 istirahat jam 1 mulai sampai jam 2, jadi layanannya diperkett sedikit, nda terlalu kaya kemarin tapi kalau digitalisasi ke nasabh ga ada bedanya karna nasabah juga bisa datang tadi, cuman yang mebedakan tadi mungkin sudah dijelaskan juga sama ima, yang buka rekening online kan</p>

6	<p>terus ada ini pak jadiberkah.id ini termasuk layanan digital yang bisa di akses dimana ya pak?</p>	<p>Jadi, jadiberkah.id itu sebenarnya program, ada tiap-tiap bank itu punya programnya masing-masing jadi kalau program jadi berkah itu kaya temanya tapi sebenarnya produknya adalah zakat, infaq dan sedakah, jadi yang zis itu, jadi kita ini produknya zis kita kumpul terus kita rangkap temanya itu jadiberkah, jadi orang tanya jadiberkah itu apa, jadi kita berkahnya lewat ee penyaluran dari zakat, infaq dan sedekah di bsi mobile, semuanya dirangkum tapi masuknya di mobile banking lagi gitu</p>
7	<p>Jadi itu termasuk salah satu inovasi juga?</p>	<p>He eh jadi kaya target marketing lah istilahnya seperti itu, jadi e dia lebih enak zis apatuh orang malas, tapi kalo kita rangkum jadiberkah orang berpikir oh saya mau ini, ada juga jadiberkah yang khusus untuk kaya penanganan penyaluran pembangunan masjid macam-macam sih. Jadi bukan di akses sih lebih tepatnya kaya temanya tapi tetap penyalurannya melalui mobile banking.</p>
8	<p>Terkait dengan penggunaan Bsi apakah mengalami peningkatan di masa pandemi ini</p>	<p>Pasti, itu sudah sesuai karna selain target dari gimana ya kalo Bsi mobile itu keseluruhan target itu ada pastinya itu juga target perusahaan, kalo mengalami peningkatan itu wajib, karna kalo tidak ada peningkatan itu kita tidak bisa mencapai target, jadi ada target tersendiri dia sama kaya kita pake bsi mobile pada saat pembukaan wajib karna itu target kami bahwa supaya nasabah lancar.</p>
9	<p>Kalau faktor</p>	<p>Terkait pelayanan digital, jadi kalau</p>

<p>pendukung dan penghambat dalam pelayanan digital di Bsi ini terkhusus di masa pandemi ini?</p>	<p>faktor pendukung yah, pasti karna kita sudah jadi bsi, pasti berbondong-bondong orang biasanya ke bsi bank baru kan, yang ke dua migrasi dari yang sebelumnya bris bnis bsm berubah menjadi Bsi, jadi ada faktor pendukungnya kami itu di mereka karna mereka mengubah dari sistemnya bris ke bsi, jadi mobile banking mereka fokusnya ke situ, kalau penghambat ee sebenarnya kalau mobile banking yah, penghambat digitalisasi mobile banking tidak ada sama sekali cuman mungkin terhambatnya di nasabah, nasabah pensiunan biasanya gitu, jadi biasanya penghambatnya adalah karna gaptek, biasa orang tua tuh kaya kakek biasa gaptek, jadi kalau pakai mobile banking susah gitu, kecuali yang orang tua istilahnya gaul lah baru bisa pakai bsi mobile,</p>
---	---

## HASIL WAWANCARA

### 3. Wawancara Bersama Bank Syariah

Nama : Citra Firdausi umami  
 Tempat/tanggal lahir : sukamukti, 25 oktober 1995  
 Hari/Tanggal : selasa, 12 september 2021  
 Waktu Wawancara : 10 :50- 11:10 WIT  
 Lokasi Wawancara : Rumah kediaman, jln. Kapten piere tendeean  
 Tema Wawancara : Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Berapa lama kaka menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?	Aduh sudah lama sekali sih 2018 kalo nda salah saya lupa mungkin sekitar 3 tahunan kayanya sekitar itu
2	Apakah kaka menggunakan aplikasi digital Bank Syariah Indonesia yaitu Bsi Mobile	Iya pakai
3	Menurut kaka w, apa yang kaka rasakan dengan hadirnya pelayanan digital seperti aplikasi mobile banking di masa pandemi ini?	Mbanking mungkin memang memudahkan pastinya samaji dengan orang-orang yang lain pasti jawabannya akan sama dia memudahkan kita untuk bertransaksi kita tidak perlu ke bank apa lagi sekarang kan pandemi jadi kita nda bisa, kita ada keterbatasan sosial jadi kita nda bisa ke bank kalopun bisa kita ada keterbatasan juga kesana jadi kalau kita pakai aplikasi Mbanking memang lebih memudahkan sih
4	Kalo kaka sebelum pandemi dan semasa pandemi lebih sering	Kalo sebelum pandemi sama sesudah samasih sering transaksi sama saja

	menggunakan aplikasi ini lebih sering yang mana?	
5	Apakah kaka merasakan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Bsi Mobile?	Kalo seperti yang saya bilang itu sangat memudahkan sih untuk bertransaksi jarak jauh, seperti yang dilihat-lihat yah fiturnya juga cukup mudah untuk digunakan tidak ribet gampang juga dipahami dan jelas juga aplikasinya
6	apakah dimasa pandemi ini kira-kira ka aplikasi ini apakah mengalami peningkatan kecepatan pada layanan mobile banking?	Em kalo menurut saya sih biasa yah kalo untuk kecepatan aplikasi itu kaya aplikasi yang lama sih Bris Online dulu sama saja tapi hanya ini saja fitur-fiturnya bertambah juga jadi lebih banyak lagi transaksi didalamnya
7	Apakah aplikasi Bsi Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh di masa pandemi ini bu?	Oh kalo itu yah secara umum pasti memudahkan tapikan ada juga transaksi jarak jauh yang misal kita mentransfer dari bank keluar negri itu belum ditausih seperti apa kan ada juga transaksi jarak jauh to kan saya dikendari saya mentransfer ke orang yang dikonsel kalo pakai Mbanking kan memang memudahkan semua orang karna kita kan nda perlu keluar rumah ngga perlu harus ke perbankkan Bank ataupun ke Bri link atau yang lainnya itu mudah cuman kadang juga ada yang misaluntuk yang tinggal di lokasi yang bagus jaringannya yah tapi kalo misal ada yang punya Mbanking dia tinggal di tempat jaringan susah kalo misalkan dikampung itu biasa hilang jaringan atau ada memang yang ngga ada jaringan itu sangat sulit pakai

		walaupun ada Mbanking.
8	Kalo mba sendiri lebih senang Bertransaksi online atau langsung pergi ke Atm begitu?	Kalo saya karna saya pegawai suwasta lebih terbantu kalau ada aplikasi Mbanking dari pada ke Atm tapi kalau untuk menarik memang pastinya di setor tunai tapi kalau Bsi ini belum ada Atm setor tunainya begitu jadi saya juga nda pernah sih juga memang menarik atau setor tunai di Bsi eh maksudnya setor tunai ke Atm palingan langsung ke teller.
9	Kalo sebelumnya kan mba pake aplikasi Bris Online sebelum mager ini Kira-kira apa ada perbedaan nih dari aplikasi Bsi mobile sekarang?	Yah beda banget sih dari tampilan nama aplikasi terus nah fitur-fiturnya juga bertambah seperti yang saya bilang fiturnya itu lebih banyak lagi bisa bertransaksi disitu seperti sekarang itu di aplikasi ada fitur ini yah untuk bayar shopee E-commerce kalo nda salah bisa isi shopeepay lewat situ, terus ada fitur gadai emas, terus e saya lupa yah ada banyak deh pembaruan fitur-fiturnya oh ya ada juga fitur islami yah disitu kaya alquran begitu lebih baguslah begitu
10	Apakah pernah mengalami kendala dalam pemakaian aplikasi Bsi mobile? Apakah ibu pernah mengalami sistem eror	Em kalo jelek jaringan itu pasti biar siapapun to biar hpnya bagus kaya gimana yah namanya jelek jringan pasti kendalanya semua oranglah pasti kalo untuk yang lainnya sih saya belum pernah yah kalo untuk mentransfer aman-aman saja ji belum ada kendala apa-apa
11.	Berati mba sendiri belum pernah merasakan atau mengalami sistem eror yah?	Kalo sistem erornya belum, pernah saya mentransfer ke sesama Bsi syariahnya terus kalau ininya ke beda Banknya paling samaji ada biaya ini biaya administrasi

## HASIL WAWANCARA

### 4. Wawancara Bersama Bank Syariah

Nama : Lilik Suharningsih  
 Tempat/tanggal lahir : Blitar, 28 Agustus 1980  
 Hari/Tanggal : selasa, 12 september 2021  
 Waktu Wawancara : 11:00-11: 20 WIT

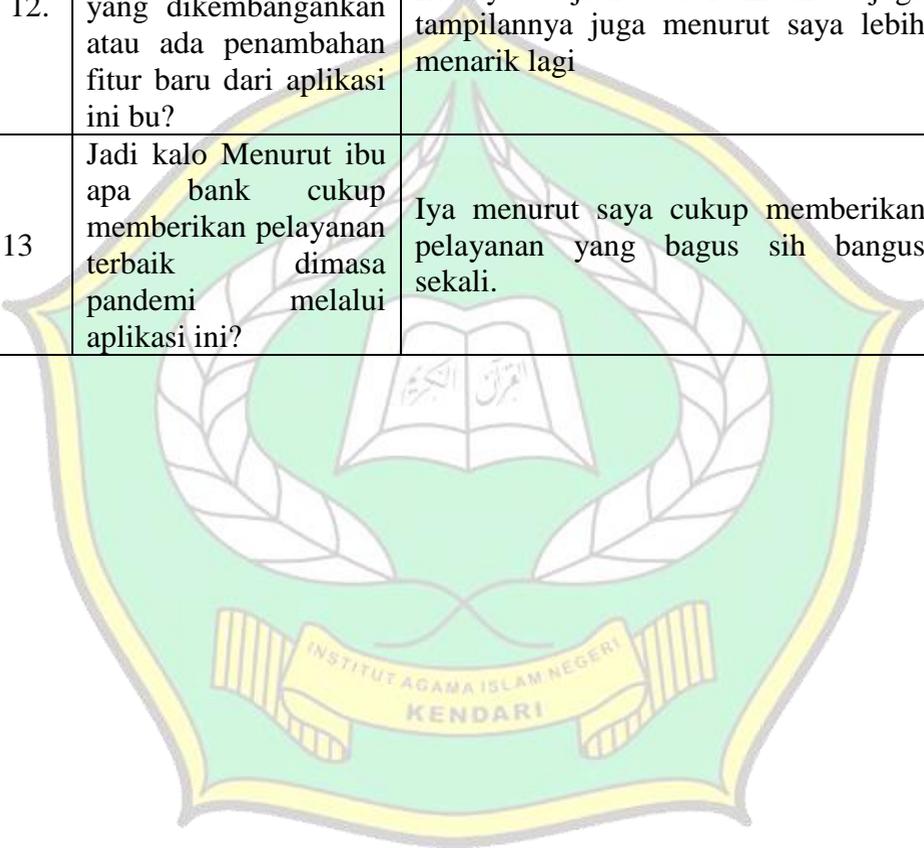
Lokasi Wawancara : Rumah kediaman.

Tema Wawancara : Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah  
 Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2  
 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Berapa lama ibu menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?	Sudah sekitar 3 tahunan
2	Apakah ibu menggunakan aplikasi digital Bank Syariah Indonesia yaitu Bsi Mobile	Iya saya pakai
3	Menurut pendapat ibu apa yang ibu rasakan dengan hadirnya pelayanan digital seperti aplikasi mobile banking di masa oandemi ini?	Em ya memudahkan saya dalam melakukan transaksi. Iya kalo saya sih sangat memudahkan sekali apa lagi dimasa pandemi sekarang yah bisa transfer lewat hp saja jadi mudah sekali dari pada harus keluar rumah ke Atm atau Bri Link kan ribet
4	Mnurut ibu adakah ciri khas dalam pelayanan digital dalam bertransaksi online sebelum dan semasa adanya pandemi ini?	Ciri khas apa yah ciri khas emm bisa langsung melakukan transaksi dengan tanpa harus keluar rumah atau langsung ke banknya jadi memudahkan sekali

5	Kalo ibu sebelum pandemi dan semasa pandemi lebih sering menggunakan aplikasi ini lebih sering yang mana?	Jkalo penggunaan aplikasi sih sering yah sama saja sih tergantung kebutuhan transaksinya saya nda hitung juga yah kapan saya pakenya sebelum covid sama sesudah sama-sama saja kayanya
6	Apakah ibu merasakan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Bsi Mobile?	Iya
7	apakah dimasa pandemi ini kira-kira bu aplikasi ini apakah mengalami peningkatan kecepatan pada layanan mobile banking ini bu? Atau malah lambat bu?	Yah kalo kecepatan yah gimana yah masih sama sih biasa biasa saja kecepatan aplikasinya kalo kita buka aplikasi biasa saja nda yang lambat atau loading nda yang cepat juga kecuali kalo jaringan jelek yah bisa jadi itu loading
8	Apakah aplikasi Bsi Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh di masa pandemi ini bu?	Iyah pasti
9	Kira-kira dari aplikasi ini apasih bu yang berbeda dari pelayanan sebelumnya	Yang berbeda sih ini yah apa emm tampilan beda terus fitur transaksinya berbeda sekali dari sebelumnya tambah banyak pilihan fitur tambah lengkap sekali ini saya liat ada fitur tambahan kaya saya liat ada fitur islami disitu, terus e-mas banyak sekali fitur barunya
10.	Apakah pernah mengalami kendala dalam pemakaiaan aplikasi Bsi mobile?	Kalo kendala apa yah kendalanya itu mungkin kalo mau transfer yah ngga ada saldonya hahaha itu jelas nda bisa, kendala biasa jaringan mungkin kalo

		jelek kalo selama ini sih belum pernah yah saya rasa kendalanya ga ada sih
11.	Apakah ibu pernah mengalami sistem eror	Emm belum pernah sih selama ini
12.	Nah kalo terkait dengan fitur-fiturnya ibu adakah inovasi yang dikembangkan atau ada penambahan fitur baru dari aplikasi ini bu?	Oh iya seperti yang saya bilang tadi sih fiturnya jadi bertambah juga tampilannya juga menurut saya lebih menarik lagi
13	Jadi kalo Menurut ibu apa bank cukup memberikan pelayanan terbaik dimasa pandemi melalui aplikasi ini?	Iya menurut saya cukup memberikan pelayanan yang bagus sih bagus sekali.



## HASIL WAWANCARA

### 5. Wawancara dengan pihak Nasabah

Nama : Junarti  
 Tempat/tanggal lahir : 6 juni 1985  
 Hari/Tanggal : selasa, 12 september 2021  
 Waktu Wawancara : 11:30-11:50 WIT  
 Lokasi Wawancara : Rumah kediaman  
 Tema Wawancara : Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Berapa lama ibu menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?	Berapa tahun yah sudah aga lama dari Bris sebelumnya yah setelah diganti jadi Bsi yah kalo ditotal sudah 5 tahunan
2	Apakah ibu menggunakan aplikasi digital Bank Syariah Indonesia yaitu Bsi Mobile	Iya pakai
3	Menurut pendapat ibu apa yang ibu rasakan dengan hadirnya pelayanan digital seperti aplikasi mobile banking di masa oandemi ini?	dengan hadirnya pelayanan digital ini sih pastinya memudah saya dalam bertransaksi secara online
5	Kalo ibu sebelum pandemi dan semasa pandemi lebih sering menggunakan aplikasi ini lebih sering yang mana?	Penggunaan aplikasi yah em sama-sama saja saya menggunakan disaat pandemi dan sebelumnya sama-sama sering yah karnakan Cuma lewat hp saja jadi apa-apa kalo mau transaksi pake hp saja ndd bedanya sih sam-

		sama saja karna kebutuhan transaksinya sih sama saja sebelum pandemi juga
6	Apakah ibu merasakan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Bsi Mobile?	Menurut saya sih mudah sekali yah
7	apakah dimasa pandemi ini kira-kira bu aplikasi ini apakah mengalami peningkatan kecepatan pada layanan mobile banking ini bu? Atau malah lambat bu?	Peningkatan kecepatan mungkin yah, tapi ini kadang sih Cuma ini saja kalo buka aplikasi yah kalo mau buka fitur seandainya transfer mungkin ada jda saja sedikit sih gimana yah begitu lah
8	Apakah aplikasi Bsi Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh di masa pandemi ini bu?	Emm transaksi jarak jauh emm iyah menurut saya memudahkan sih
9.	Apakah pernah mengalami kendala dalam pemakaian aplikasi Bsi mobile?	Kendala palingan apa yah jelek jaringan kalo jelek jaringan susah sekali dibuka
10.	Apakah ibu pernah mengalami sistem eror	Kalo sistem eror eror aplikasi begitu belum pernah sih
11.	Nah kalo terkait dengan fitur-fiturnya ibu adakah inovasi yang dikembangkan atau ada penambahan fitur baru dari aplikasi ini bu?	Yang saya liat ini di aplikasi sendiri sih fiturnya ada banyak yah dulu kalo di Bris nda sebanyak ini sih tambah banyak fitur fiturnya lagi yang saya inisih fitur apa ini nih tarik tunai tanpa kartu nih yang menarik menurut saya jadi kalo saya mau menarik sendainya terus saya lupa bawa kartu atm jadi

		gampang deh selama ada Hp
12	Oh gitu bu untuk fitur lainnya ibu sudah pernah gunakan fitur yang baru lainnya?	Oh fitur barunya pernah ee beli pulsa di aplikasi ini gitu sebenarnya adakan di fitur aplikasi lama yang dari Bri Syariah itu cums baru pakanya sekarang kalo fitur yang lain itupaling sering sih transfer gitu tarik tunai itu sih
13	Oh iya tarik tarik tunainya ini ke Atm atau yang baru ini bu tarik Tunai Tanpa kartu?	Emm saya tarik tunai langsung sih belum pernah coba sebenarnya tarik tunai tanpa kartu tapi inovasi ini menarik kalo menurut saya saya ingin coba lain kali
14	oke baik Jadi kalo Menurut ibu apa bank cukup memberikan pelayanan terbaik dimasa pandemi melalui aplikasi ini?	yah cukup baik menurut saya



## HASIL WAWANCARA

### 6. Wawancara Bersama Bank Syariah

Nama : Pinky Nur Indah Ramadhani S  
 Tempat/tanggal lahir : Kendari, 8 Desember 2000  
 Hari/Tanggal : minggu, 26 september 2021  
 Waktu Wawancara : 09: 22-10:00 WIT  
 Lokasi Wawancara : Rumah kediaman  
 Tema Wawancara : Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19

NO.	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Berapa lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia?	Kira-kira sekitar kurang lebih selama tiga tahun
2	Apakah menggunakan aplikasi digital Bank Syariah Indonesia yaitu Bsi Mobile?	Iya pasti dong karna saya suka belanja online
3	Menurut pendapat anda apa yang anda rasakan dengan hadirnya pelayanan digital seperti aplikasi mobile banking tekhusus di masa pandemi ini?	Yang saya rasakan adalah adanya kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan sehingga tidak perlu repot-repot keluar rumah bahkan dengan berbaring dikamar saja dengan memanfaatkan gadget/smartphone sudah dapat melunasi pembayaran dengan baik dalam bentuk apapun itu
4	Mnurut anda adakah ciri khas dalam pelayanan digital dalam bertransaksi online khususnya pada masa adanya pandemi ini?	Kalau ciri secara khusus atau secara resmi itu tidak ada karna pada dasarnya Mobile Banking ini diciptakan untuk melakukan transaksi dalam bentuk teknologi namun yang yang membedakan pada masa pandemi adalah waktu pemakaian yang terlalu sering bahkan bisa dihitung sehari bisa menggunakan Mobile Banking untuk

		bertransaksi terlebih lagi pada saat Ppkm berbeda dengan pada saat sebelum pandemi karna segala transaksi dilakukan secara cash/tunai dan untuk penggunaan mobile Banking cenderung jarang atau hanya pada saat mendesak saja
6	Apakah anda merasakan kemudahan dalam bertransaksi menggunakan fitur-fitur yang tersedia di Bsi Mobile?	Iya mudah saya merasakan adanya kemudahan karna dalam mengaplikasikan Bsi Mobile ini tidak butuh belajar banyak atau dalam artian kita bisa langsung mengaplikasikan tanpa belajar bagaimana cara menggunakannya terlebih lagi pada saat awal penggunaan aplikasi Bsi ini memberikan intruksi yang jelas terkait bagaimana cara penggunaanya termasuk langkah-langkah melakukan transaksi didalamnya
7	apakah dimasa pandemi kira-kira aplikasi ini apakah mengalami peningkatan kecepatan pada layanan mobile banking ini?	Standar maksudnya tidak cepat dan juga tidak lambat namun yang menjadi keresahan adalah mungkin dikarenakan aplikasi Bsi Mobile ini masih baru awal-awalnya sering mengalami gangguan masalah jaringan atau kadang not responden. Tapi untuk aplikasi sebelumnya yaitu Bris Online sangat fleksibel
8	Apakah aplikasi Bsi Mobile cukup memudahkan pengajuan transaksi jarak jauh di masa pandemi ini ?	Iyah memudahkan
9	Apa yang membedakan pelayanan digital	Yang membedakan fitur-fitur terbarunya. Dalam pandangan saya mungkin dikarena adanya marger Bsi

	mobile Banking sebelum dan di saat pandemi covid-19?	yang terjadi di tengah Wabah Pandemi Bsi mulai berinovasi untuk meningkatkan fitur-fitur dari Bsi Online sebelumnya yang jelas memudahkan kita dalam transaksi apapun contohnya dulu ketika kita ingin menjadi nasabah pada Bank Bri Syariah kita harus datang ke kantor Bank untuk membuka Rekening namun pada saat pandemi covid-19 yang menuntut adanya pembatasan aktifitas Bsi mengeluarkan fitur terbaru pada Bsi Mobile yaitu adanya pembukaan rekening secara online yang dapat dilakukan pada Bsi Mobile kemudian Bsi mobile juga sudah mengupgrade pembayaran-pembayaran seperti akademik, institusi, telkompay, Bpjs, internet/tv kabel E-commerce (shopee, tokopedia, lazada) tiket, asuransi bahkan adanya tabungan Emas dan gadai Emas yang jelas memudahkan dalam setiap transaksi yang dibutuhkan tanpa harus keluar rumah.
10.	Apakah pernah mengalami kendala dalam pemakaian aplikasi Bsi mobile?	Kendalanya karna terkendala paket data karna Bsi Mobile tidak dapat dilakukan secara offline
11.	Apakah pernah mengalami sistem eror	Pernah

## DOKUMENTASI

### 1. Wawancara dengan pihak Bank



Sumber: Gambar Pihak Bank Wawancara dengan Ibu Fitratin Ni Mah

### 2. Wawancara dengan pihak Bank



Sumber: Gambar Pihak Bank Wawancara dengan Bapak Muh. Salim

### 3. Wawancara dengan pihak Nasabah



**Sumber: Gambar Pihak Nasabah Wawancara dengan ibu Citra Firdausi**

### 4. Wawancara Dengan pihak Nasabah



**Sumber: Gambar Pihak Nasabah Wawancara dengan ibu Junarti**

**5. Wawancara Dengan Pihak Nasabah**



**Sumber: Gambar Pihak Nasabah Wawancara dengan ibu Lilik**

**6. Wawancara Dengan Pihak Nasabah**



**Sumber: Gambar Pihak Nasabah Wawancara dengan pinky**



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI TENGGARA**  
**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

*Jl. Mayjend S. Parman No. 03 Kendari 93121*

Website : balitbang sulawesitenggara prov.go.id Email: badan litbang sultra01@gmail.com

Kendari, 07 September 2021

K e p a d a

Nomor : 070/2999/Balitbang/2021  
 Sifat : -  
 Lampiran : -  
 Perihal : IZIN PENELITIAN.

Yth Direktur BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari  
 Di -  
 KENDARI

Berdasarkan Surat Dekan FEBI IAIN Kendari Nomor :  
 599/In.23/FE/TL.00/09/2021 tanggal 07 September 2021 perihal tersebut diatas,  
 di bawah ini :

Nama : INDRI DMAYANTI  
 NIM : 18050102024  
 Prodi : Perbankan Syariah  
 Pekerjaan : Mahasiswa  
 Lokasi Penelitian : BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

Bermaksud untuk Melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Daerah/Sesuai Lokasi  
 di atas, dalam rangka penyusunan KTI/Skripsi/Tesis/Disertasi, tentang :

**"INOVASI PELAYANAN DIGITAL DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG ABDULLAH  
 SILONADAE 2 KENDARI DI ERA PANDEMI COVID-19".**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal : 07 September 2021 sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan  
 dimaksud dengan ketentuan :

1. Senantiasa menjaga keamanan dan ketertiban serta mentaati perundang-undangan yang berlaku.
2. Tidak mengadakan kegiatan lain yang bertentangan dengan rencana semula.
3. Dalam setiap kegiatan dilapangan agar pihak Peneliti senantiasa koordinasi dengan Pemerintah setempat.
4. Wajib menghormati adat Istiadat yang berlaku di daerah setempat.
5. Menyerahkan 1 (satu) exemplar copy hasil penelitian kepada Gubernur Sulawesi Tenggara Cq. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Provinsi Sulawesi Tenggara.
6. Surat izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut diatas.

Demikian surat Izin Penelitian diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

an. GUBERNUR SULAWESI TENGGARA  
 KEPALA BADAN PENELITIAN & PENGEMBANGAN  
 PROV. SULAWESI TENGGARA



**Dra. Hj. ISMA, M.Si**

Pembina Utama Madya, Gol. IV/d  
 Nip. 19660306 198603 2 016

T e m b u s a n :

1. Gubernur Sulawesi Tenggara (sebagai laporan) di Kendari;
2. Dekan FEBI IAIN Kendari di Kendari;
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah FEBI IAIN Kendari di Kendari;
4. Mahasiswa yang Bersangkutan;

indri1

ORIGINALITY REPORT



PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.stiedewantara.ac.id">repository.stiedewantara.ac.id</a> Internet Source	3%
2	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper	1%
3	Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II Student Paper	1%
4	Submitted to Universitas Wijaya Kusuma Surabaya Student Paper	<1%
5	<a href="http://repository.uinsu.ac.id">repository.uinsu.ac.id</a> Internet Source	<1%
6	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	<1%
7	<a href="http://repository.radenfatah.ac.id">repository.radenfatah.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repository.iainbengkulu.ac.id">repository.iainbengkulu.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://journal.pdmbengkulu.org">journal.pdmbengkulu.org</a>	

**BIOGRAFI PENULIS**

Nama : Indri Damayanti  
Tempat, Tgl Lahir : Wonua Raya, 26 Oktober 2000  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Alamat : Desa wonua Raya Kec. Baito Kab. Konawe  
Selatan Kota Kendari Sulawesi Tenggara  
No. Telp : 0813-5303-3091  
Email : [indridmyt26@gmail.com](mailto:indridmyt26@gmail.com)

**Riwayat Pendidikan :**

- 2006 – 2012 : **SD Negeri Wonua Raya**
- 2012 – 2015 : **SMP Negeri 10 Konsel**
- 2015 – 2018 : **SMK Negeri 5 Kendari**
- 2018 – Sekarang : **Institut Agama Islam Negeri Kendari**