

**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. | (.....) |



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.



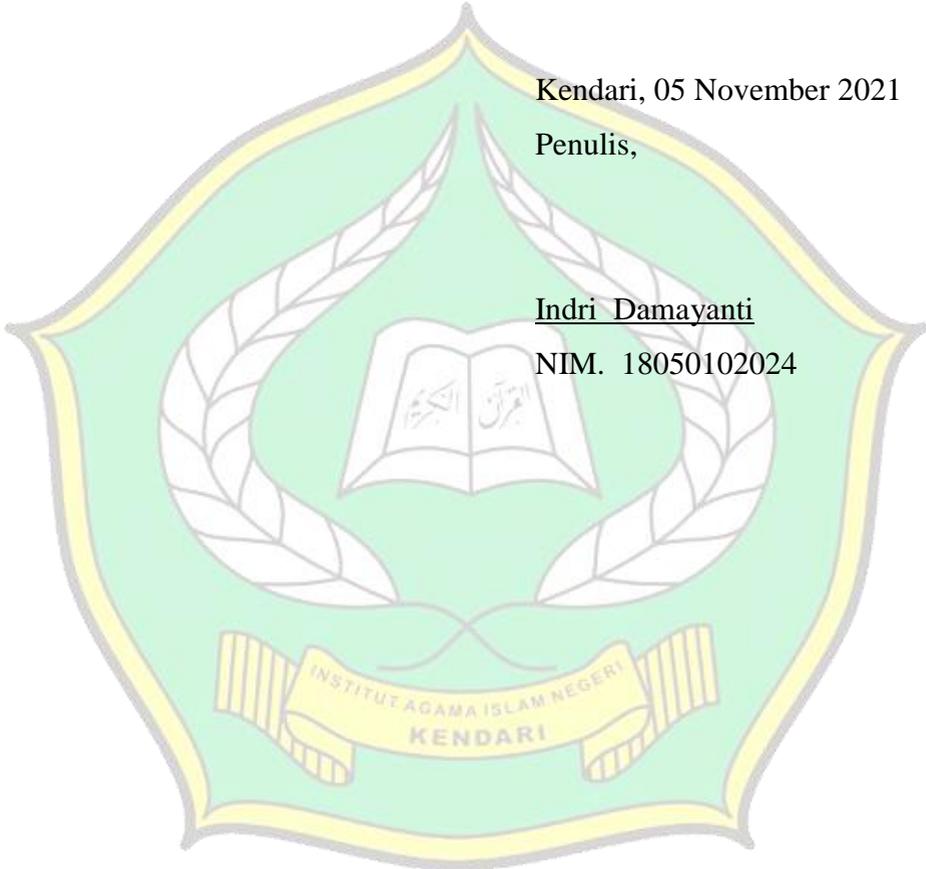
Semoga Allah SWT memberikan Rahmat, rezeki dan Inayah-Nya kepada orang-orang yang berjasa kepada penulis telah mendo'akan dan membatu penulis. Semoga diberikan balasan yang berlipat ganda dan mendapat balasan yang lebih baik di sisi Allah'Azza wa jalla. Amin.

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.

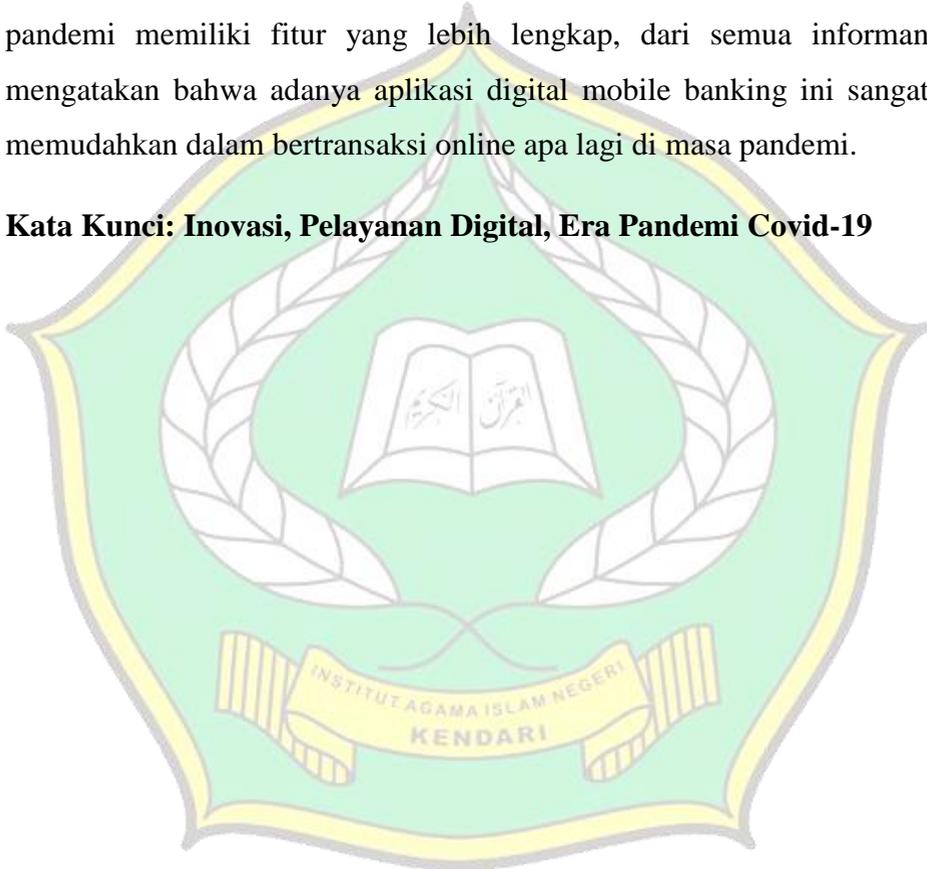
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayan digital di bank syariah indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari, menguraikan bagaimana inovasi pelayanan digital di bank syariah indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum pandemi dan setelah pandemi.

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.

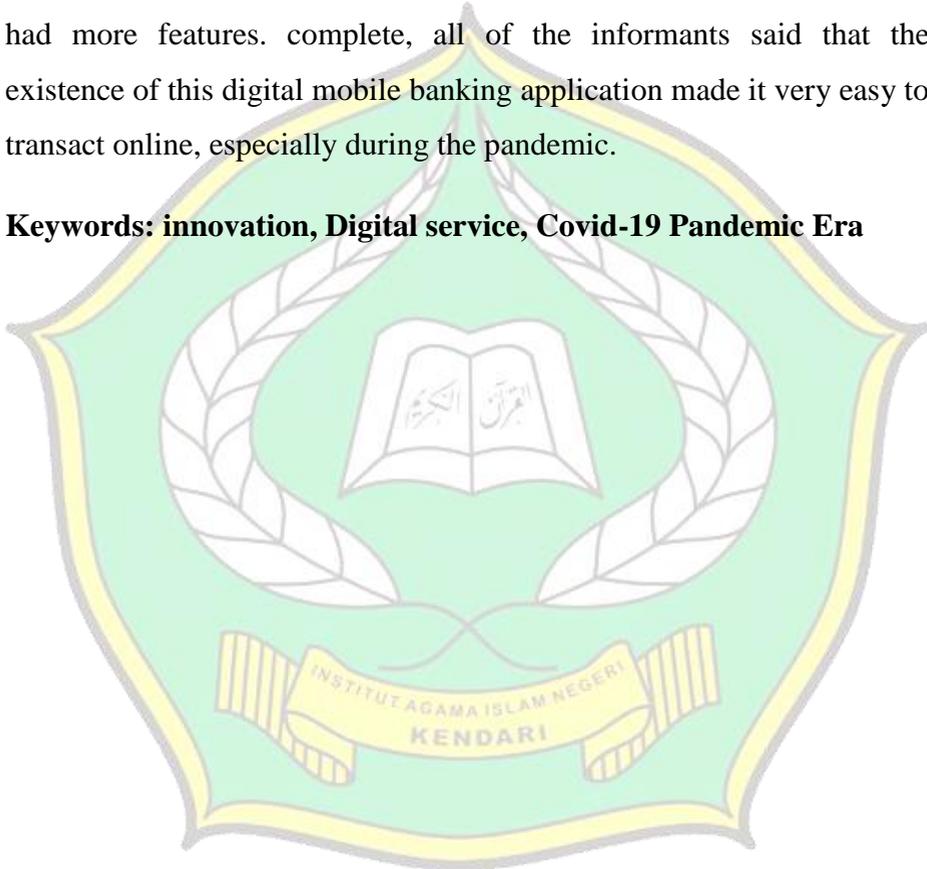
This study aims to determine the innovation of digital services at the Indonesian Islamic bank branch Abdullah Silondae 2 Kendari, to describe how digital service innovations at the Indonesian Islamic bank branch Abdullah Silondae 2 Kendari before the pandemic and after the pandemic.

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

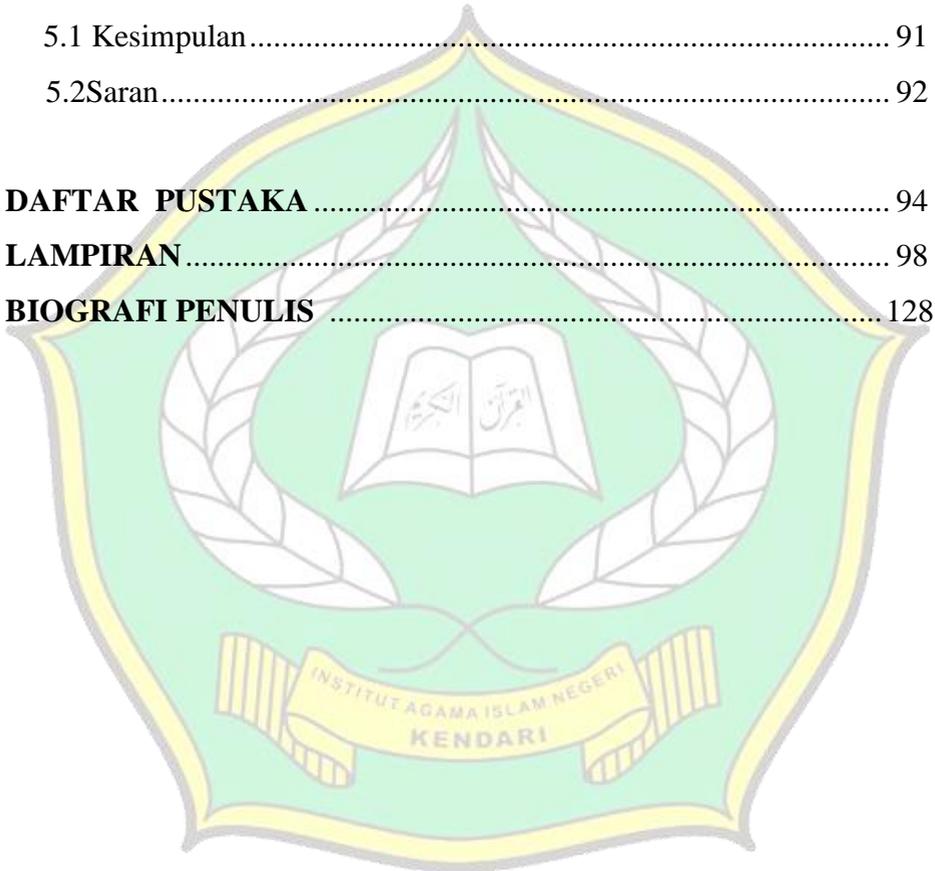
BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan 91
5.2 Saran 92

DAFTAR PUSTAKA 94

LAMPIRAN 98

BIOGRAFI PENULIS 128



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Covid-19 telah menjadi wabah yang sangat mengerikan termasuk kesektor dunia perbankan Covid-19 memiliki dampak yang signifikan terhadap perkembangan ekonomi dunia covid-19 menjadi tantangan bagi dunia usaha termasuk industry jasa keuangan perbankan. Muncul pertama kali pada akhir Desember 2019 di Wuhan, Corona Virus Disease 19 atau sering disebut Covid-19 dinyatakan sebagai pandemi oleh WHO karena persebarannya hampir ke seluruh belahan dunia. Banyaknya korban yang berjatuhan, mudahnya penularan, dan risiko lainnya pada bidang politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan, keamanan, pendidikan hingga bidang transportasi mengakibatkan virus ini dipandang sebagai momok di tengah-tengah masyarakat. Informasi terkait Covid-19 juga sangat masif bergerak, baik yang beredar di media sosial maupun dari mulut ke mulut. Pergerakan yang terlampau masif, menjadikan kegiatan pencarian di Google menggunakan keyword 'Update Covid-19' sangatlah berkembang. Ketika kita melakukan penelusuran dengan keyword tersebut, akan muncul banyak informasi terkait Covid-19 Topiknya pun berbeda-beda, bisa berupa jumlah peningkatan orang terjangkit, protocol kesehatan di masa pandemi, jumlah kasus di Indoensia sampai taraf dunia, peta persebaran virus, penjelasan sederhana hingga kompleks mengenai

Covid-19, cara penyebaran, data statistik, lokasites, gejala, pencegahan, informasi kesehatan, hingga berita-berita lainnya. Banyak negara yang berlomba-lomba menemukan vaksin Covid-19 serta menggugah budaya hidup sehat. Tidak heran apabila masker seolah menjadi fashionstyle karena modelnya yang semakin beragam.Nampaknya, Covid-19 ini juga telah mengubah pola hidup masyarakat di setiap lini kehidupan.(malilah 2020)

Hal ini menyebabkan system keuangan kita tergerus termasuk bunga di bank konvesional.dengan menurunnya keuntungan dari bank dan itu bisa menyebabkan Resisi ekonomi secara global tetapi adanya pandemi itu tidak boleh menjadi alasan oleh pihak bank untuk mengabaikan pelayanan yang dapat berpengaruh pada produktifitas pelayanan bank. produktifitas pelayanan dapat sangat berpengaruh kepada profit profit berpengaruh kepada keuangan dan keuangan bisa perpengaruh kepada keuangan nasional penting bagi bank untuk senantiasa menjaga kinerja dengan baik, terutama menjaga tingkat profitabilitas yang tinggi, mampu membagikan deviden dengan baik, prospek usaha yang selalu berkembang. Tujuan fundamental bisnis perbankan adalah memperoleh keuntungan optimal dengan jalan memberikan layanan jasa keuangan kepada masyarakat Apabila bank dapat menjaga kinerjanya dengan baik maka dapat meningkatkan nilai saham di pasar sekunder dan meningkatkan jumlah dana dari pihak ketiga. Kenaikan nilai saham dan jumlah dana dari pihak ketiga merupakan salah satu indikator naiknya

kepercayaan masyarakat kepada bank yang bersangkutan. Kepercayaan dan loyalitas pemilik dana kepada bank merupakan faktor yang sangat membantu dan mempermudah pihak manajemen bank untuk menyusun strategi bisnis yang baik.

Pandemi COVID-19 berdampak kepada manajemen strategi operasional perbankan. Pengembangan aplikasi digital mobile banking seharusnya dapat dilakukan secara lebih serius mengingat adanya pembatasan aktivitas sosial yang perlahan dialihkan menjadi aktivitas daring. Transaksi dialihkan dari transaksi di cabang menjadi transaksi digital, sehingga transaksi layanan Internet Banking meningkat signifikan. Oleh karena itu pentingnya inovasi layanan pada aplikasi mobile banking untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Bank syariah sebagai lembaga intermediasi masyarakat yang memiliki dana dengan yang membutuhkan dana dituntut untuk dapat melakukan aktivitasnya ditengah ancaman paparan covid-19. maka dari itu perlu dilakukan adanya upaya untuk mencegah penyebaran covid-19 yang semakin meluas maka bank dituntut untuk bisa memberikan pelayan sesuai dengan standar kesehatan dan bisa memberikan inovasi pelayan virtual atau jarak jauh dengan cara memanfaatkan digital, kebutuhan nasabah saat ini sudah bergeser kepada pelayanan yang cepat, mudah, dan dapat dikendalikan nasabah. terkait hal tersebut, perbankan harus memiliki layanan digital end to end. artinya, antara layanan di customer service dan back office berjalan cepat, dan sistem

pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital (marlina dan bimo, 2018)

Perbankan syariah memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi Indonesia. perbankan syariah harus cepat beradaptasi dengan membuat strategi yang kreatif dan inovatif untuk bertahan dalam Pandemi covid-19. Tantangan yang dihadapi perlu untuk diubah menjadi sebuah kesempatan menjadi lebih baik. Selain itu masa berakhirnya pandemi belum bisa diketahui.(Hafizd, 2020).

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Pada masa pandemi, pemerintah Indonesia memperhatikan tiga sektor, yakni sektor kesehatan, sektor riil serta sektor perbankan. Pandemi Covid-19 membawa berbagai persoalan di dalam dunia perbankan, dikarenakan dapat menghasilkan masalah pada sektor

riil atau dunia usaha yang dapat menimbulkan permasalahan di dalam sektor perbankan, karena sektor perbankan merupakan lembaga intermediasi atau perantara yang beroperasi dalam mendukung kebutuhan dana dalam berinvestasi di bidang usaha. Covid-19 menimbulkan berbagai macam tantangan bagi perbankan syariah. Adiwarmanto Karim mengatakan bahwa kondisi dunia Perbankan Syariah dapat lebih dulu terpuruk dari pada industri bank konvensional.

Digitalisasi bank memiliki tujuan untuk meraih kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting didalam industri perbankan yang beroperasi pada bidang produk dan jasa. Nasabah dengan mudah dapat berpindah ke bank lain apabila nasabah tidak memperoleh apa yang diharapkan. Kenyataan tersebut membuat industri perbankan untuk selalu berinovasi dan kreatif dalam menciptakan suatu keunggulan di tengah persaingan yang ketat di dalam mempertahankan nasabah dan menjaga kepercayaannya sehingga nasabah tersebut akan menjadi nasabah yang loyal dan mampu meningkatkan keuntungan bagi usaha perbankan, Keunggulan di dalam persaingan tersebut harus dicermati oleh nasabah sebagai keunggulan nasabah (customer's advantage). Sehingga bank harus memfokuskan kegiatannya pada pembentukan keunggulan kepada nasabah yang dapat memberikan nilai dan kepuasan tertinggi yang akan berujung dengan penggunaan layanan berulang yang akhirnya akan membuat peningkatan pada nilai profitabilitas bank. Dalam mencapai tujuan tersebut strategi

utama yang harus dilakukan oleh bank adalah dengan mengukur seberapa besar tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. (mawarni, 2021)

Dengan adanya pembatasan pelayanan publik menjadi sedikit berkurang benefit yang diperoleh masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Akan tetapi, masyarakat tetap mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan masyarakat mempunyai peran dalam pengawasan terhadap pembatasan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

Lalu bagaimana inovasi yang sebenarnya pada Bank syariah karna di dalam Al-quran dijelaskan bahwa pelayan harus diterapkan pada setiap manajemen yang baik, tata kelola perusahaan yang baik, yang dalam terminologi modern disebut sebagai Good Corporate Governance berkaitan dengan hadits Rasulullah SAW yang diriwayatkan oleh Aisyah r.a yang artinya “Sesungguhnya Allah menyukai apabila seseorang melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan dengan baik”. Indonesia sebagai negara yang mayoritas penduduknya beragama Islam, haruslah memahami dan mengetahui

prinsip-prinsip Good Corporate Governance dalam konteks ke Islaman.

Inovasi jasa layanan perbankan berbasis teknologi terus berkembang seiring dengan kebutuhan nasabah bank. salah satu bentuk jasa layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan online banking. transaksi perbankan menggunakan alat elektronik seperti laptop dan telepon seluler dengan menggunakan jaringan internet merupakan salah satu bentuk pengembangan. salah satu sistem yang dianggap tidak rumit dan lebih efisien untuk para pengguna dengan mobilitas yang tinggi adalah *mobile banking*. melihat dari gaya hidup masyarakat di zaman modern ini yang tidak bisa lepas dalam menggunakan telepon seluler.

penggunaan layanan digital di industri perbankan termasuk perbankan syariah menjadi penting karena pandemi covid-19 telah melemahkan sektor perekonomian, baik di dunia maupun di Indonesia termasuk menekan laju bisnis perbankan Tanah Air. Dalam konteks ini, pelayanan optimal kepada nasabah sangat penting dan digitalisasi menjadi solusinya. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, maka studi ini bertujuan untuk melakukan analisis responsive nasabah mengenai Inovasi Pelayanan Digital Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah silondae 2 Kendari Di Era Pandemic Covid-19

1.2. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis bahwa Riset ini bertujuan untuk melihat secara detail focus terhadap inovasi pelayanan digital yang dilakukan oleh bank BSI (Bank Syariah Indonesia) cabang Abdullah silondae 2 sebelum masa pandemic covid-19 lalu bagaimana Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silindae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19 yang dimana label syariah itu harus lebih inovasi memberikan pelayanan terhadap nasabahnya karna itu adalah tuntutan aturan dan kewajiban.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Sebelum Pandemi Covid-19?
2. Bagaimana Inovasi pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Bagaimana Pelayanan digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Sebelum Pandemi Covid-19?
2. Untuk mengetahui Bagaimana Inovasi pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19?

1.5. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari, dan juga menambah pengetahuan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan di Jurusan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak terkait mengenai permasalahan yang ada sehingga masyarakat dapat mengetahui pemahaman tentang inovasi pelayanan digital bank syariah Indonesia di era pandemic ini.

3. Bagi Dunia Pendidikan

Penelitian ini dapat dijadikan sumbangan pemikiran atau studi banding bagi mahasiswa atau sebagai referensi dan acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya khususnya yang membahas mengenai Inovasi Pelayanan Digital Bank Syariah Indonesia Di Era Pandemi. Hasil penelitian ini semoga dapat berguna sebagai bahan referensi kepustakaan IAIN Kendari khususnya mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

1.6. Definisi Oprasional

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran maka dalam penelitian ini penulis menuliskan definisi operasional sesuai dengan judul “Inovasi Pelayanan Digital Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 Kendari Di Era Pandemi Covid-19” yaitu sebaagi berikut :

1. Inovasi

Inovasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah inovasi pembaharuan/ kreativitas/ ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya .

2. Pelayanan

pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

3. Inovasi pelayanan digital

Pelayanan digital yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meningkatkan pelayanan masyarakat dengan cara menyediakan sarana publik sehingga masyarakat mudah mendapatkan informasi dan menciptakan pemerintahan. Pelayanan digital bertujuan memberikan pelayanan tanpa adanya sistem antrian

yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana.

4. Bank Syariah Indonesia cabang A. Silondae 2.

PT Bank syariah Indonesia Tbk (Bank Syariah Indonesia) adalah bank hasil penggabungan dari tiga bank syariah milik BUMN yakni PT Bank syariah mandiri, PT Bank BNI syariah, dan PT Bank BRI syariah Tbk yang mulai beroperasi pada 1 Februari 2021. penggabungan ini menyatukan kekuatan ketiga bank syariah tersebut dan bertujuan untuk mengoptimalkan potensi keuangan dan ekonomi syariah Indonesia yang besar.

1.7. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini menggunakan sistematika pembahasan dengan susunan per bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, penelitian terdahulu yang relevan dan landasan teori.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memuat jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan teknik pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat uraian tentang hasil yang diperoleh dalam penelitian yang meliputi gambaran dan sejarah perusahaan, deskripsi objek, karakteristik responden, analisis data, pembahasan atas hasil pengelolaan data.

BAB V PENUTUP

Pada yang terakhir, akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang didapat serta akan memberikan saran bagi semua pihak yang terkait dan juga bagi penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian akan di cantumkan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Syaifullah dan Idrus, 2019) dengan judul “Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital : Studi kasus Di Yayasan Wakaf bani Umar” Hasil penelitian menunjukkan bahwa YSDF telah mencapai kinerja yang optimal pada penggunaan input berupa biaya operasional yang digunakan telah tepat guna, sehingga tidak mengalami pemborosan serta pada penggunaan asset telah di alokasikan pada hal-hal produktif. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang inovasi pelayanan, sedangkan perbedaannya pada penelitian ini berfokus pada wakaf produktif.
2. Penelitian yang dilakukan oleh (Neli, 2020) dengan judul penelitian “Persepsi Nasabah Bank Syariah Terhadap Adopsi Layanan Mobile Banking Dalam Kerangka Difusi Inovasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Purwokerto)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variable keuntungan relative, kesesuaian, mudah untuk dicoba, dan mudah diamati berpengaruh positif terhadap adopsi mobile banking bank syariah. Sedangkan variable kerumitan berpengaruh negative terhadap adopsi adopsi mobile banking bank syariah. Persamaan penelitian penulis dengan

penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait inovasi pelayanan digital berupa *mobile banking*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Urakhma,2018) dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Intelektual Kapital Dan Inovasi layanan Perbankan Terhadap Profitabilitas Bank Syariah Indonesia”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variable independen berpengaruh terhadap profitabilitas Bank Syariah Indonesia sedangkan variable internet Banking (inovasi layanan perbankan) tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas Bank Syariah Indonesia. Persamaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang inovasi layanan perbankan sedangkan perbedaannya pada penelitian ini terdapat variabel independen lain yaitu intelektual capital.
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Oktaviani,2020) dengan judul penelitian “Analisis Inovasi Produk Dan Pelayanan Pada Bank Jatim syariah KC Madiun”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi produk dan pelayanan yang ada di Bank Jatim syariah KC Madiun yaitu seperti mengevaluasi produk yang lama, melakukan Benchmarking produk dengan prosuk Bank Syariah lain dan menambahkan fitur-fitur baru misalnya menu pembayaran tiket kreta api pada mobile banking, menu pembayaran listri/air dan lain-lain. Factor-faktor yang menyebabkan keberhasilan inovasi produk dan pelayanan yaitu seluruh marketing kantor memiliki pemahaman yang baik tentang produk dan layanan Bank Jatim

Syariah serta menggunakan produk tersebut. Persamaan penelitian penulis dan penelitian ini adalah sama-sama membahas terkait inovasi layanan digital berupa Mobile Banking sedangkan perbedaannya adalah dalam penelitian ini berfokus pada bank jatim syariah sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis berfokus pada Bank Syariah Indonesia

5. Penelitian yang dilakukan oleh (Anugrah dan Royani,2021) dengan judul penelitian “Inovasi Layanan Perbankan Pada Era Disruption Di kota Dan Kabupaten Sukabumi” hasil peneltian menunjukkan bahwa keseluruhan pengukuran hasil *goodness of fit index* model yang disajikan tersebut secara keseluruhan mengindikasikan bahwa model dapat diterima dengan baik meski nilai Chi Square, Probability dan DF tidak fit namun dapat dikompensasi dan menunjukkan bahwa adanya hubungan antara inovasi layanan dengan nilai pelanggan. Persamaan penelitian penulis dan penelitian ini adalah sama-sama membahas Inovasi Layanan Perbankan sedangkan perbedaannya adalah terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian ini bertempat di kabupaten Sukabumi serta memfokuskan di era Disruption sedangkan penelitian yang akan dilakukan penulis terletak di Kota Kendari dan pada Era Covid-19 dan memfokuskan pada layanan digital Perbankan.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Pelayanan Digital

a. Pelayanan digital

Salah satu tantangan dalam persaingan didunia perbankan adalah teknologi perbankan di meja service representative yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut. Meningkatkan pelayanan pelanggan merupakan suatu usaha untuk menembus batasan-batasan ruang dan waktu yang hanya dapat dilakukan dengan bantuan teknologi komputer dan telekomunikasi. Beberapa teknologi layanan perbankan seperti Eletronic Banking (E-Banking)

Konsumen pun menjadi titik sentral dalam produksi di era ekonomi digital ini. Penggunaan teknologi di segala bidang serta kemudahan akses informasi yang semakin transparan akan dirasakan dan akan memengaruhi konsumen. Kecepatanpun menjadi elemen penting untuk segala hal.

Pesatnya perkembangan teknologi digital di era ekonomi digital ini pun akhirnya secara nyata mengubah perilaku konsumen. Kebutuhan konsumen yang semakin kompleks membuat konsumen semakin aktif dan cerdas dalam memilih produk layanan digital sesuai dengan apa yang diinginkannya. (Febriani dan Dewi, 2019)

Hampir semua bank papan atas memiliki layanan perbankan secara ekeltronik atau e-banking. Gerak dan gaya hidup manusia yang semakin berkembang dan cepat menjadi salah satu alasan para pengelola bank menyediakan layanan elektronik banking (e-banking). Diera teknologi dan informasi yang semakin canggih, industri perbankan cenderung ketinggalan dengan para pesaingnya jika tidak menyediakan layanan elektronik. Layanan elektronik awalnya hanya berupa ATM, namun sekarang sudah berkembang menjadi beraneka ragam bentuk layanan, mulai dari phone banking, internet banking, mobile banking, termasuk sms banking. (sari, 2018)

b. Pelayanan Digital Banking

Menurut Adil Setiawan, Muhammad Ryan Darmala mengutip dari Novayanti yang mengutip pendapat Tarigan mengatakan bahwa Digital Marketing merupakan kegiatan pemasaran yang termasuk branding dengan menggunakan berbagai perangkat berbasis digital seperti website, blog, e-mail, adwords, atau jejaring sosial lainnya.

Perkembangan teknologi informasi sangat mendukung berbagai kegiatan yang dilakukan oleh manusia. Bukan hanya memuaskan keinginan di bidang hiburan, melainkan memenuhi kebutuhan lainnya seperti belanja online, pembayaran online, kebutuhan kesehatan online, vote online dan berbagai macam kegunaan lainnya. Sektor keuangan merupakan sektor yang sangat menyita perhatian masyarakat luas dan menjadi bagian

terpenting untuk kalangan masyarakat yang melakukan transaksi online secara aktif. Dengan demikian, perbankan harus memanfaatkan dan mengembangkan digitalisasi dalam bidang informasi untuk menjangkau masyarakat yang lebih beragam dan luas.

Di Era globalisasi, pelayanan yang diberikan oleh bank tidak hanya dilakukan dengan cara-cara konvensional dengan model *face to face* dan menggunakan *paper document*, akan tetapi bank juga mulai beralih pada pemanfaatan teknologi dengan model *non-face to face* menggunakan *digital document* yang dikenal dengan istilah *digital banking*.

Indonesia adalah salah satu negara dengan jumlah penduduk terbanyak di dunia sekaligus menjadi salah satu negara yang penduduknya paling banyak menggunakan layanan internet. Oleh karena itu, *digital banking* menjadi peluang bisnis yang sangat potensial serta sebuah keniscayaan yang tidak terelakan pada sektor perbankan di era digital. Selain dapat meningkatkan efisiensi kegiatan operasional bank, *digital banking* dapat meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah dalam bertransaksi. (Wijoyo, 2021)

Perbankan digital dibuat dengan maksud agar nasabah dapat melaksanakan kegiatan transaksinya secara mandiri, mulai dari pembukaan rekening, memperoleh informasi, melakukan berbagai macam transaksi, penutupan akun rekening dan kebutuhan lainnya yang dibutuhkan oleh nasabah. Pelaku di

industri perbankan selalu dituntut agar kebutuhan masyarakat akan proses layanan yang cepat dapat terpenuhi. Selain itu, ketersediaan alat komunikasi yang sudah canggih sangat beragam dan mendorong pelayanan pada perbankan syariah untuk berevolusi sehingga dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat tanpa kendala apapun.

c. Pelayanan Digital Banking Di Masa Covid 19

kondisi Pandemi Covid-19 yang memberikan konsekuensi untuk menjaga jarak fisik (*physical distancing*) dalam berinteraksi sehingga memicu perusahaan mempercepat transformasi digital demi memaksimalkan pelayanan perbankan. Selain untuk pelayanan, penerapan perbankan digital secara menyeluruh akan membuat bisnis proses lebih efisien. *Internet banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *internet only* bank tidak diperkenankan.

Menurut penjelasan Gubernur Bank Indonesia, saat ini perbankan juga berlomba memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah mulai dari pengiriman uang hingga pembuatan rekening tanpa harus ke kantor cabang. Adapun faktor lain yang mendukung meningkatnya transaksi *digital banking* adalah arahan pemerintah untuk mengantisipasi penyebaran Covid-19

seperti *social distancing* dan *work from home* (WFH). Perkembangan ini mengindikasikan menguatnya ;l kebutuhan transaksi ekonomi dan keuangan digital, termasuk meningkatnya akseptasi masyarakat terhadap *digital paymeny* di tengah penurunan aktivitas ekonomi selama masa pembatasan sosial berskala besar (PSBB). (Nelwan dkk, 2021)

Ditengah perkembangan teknologi yang sangat pesat pada saat ini, perbankan syariah tidak hanya bersaing dengan bank konvensional namun pada perbankan syariah juga harus dapat bersaing dengan perusahaan teknologi finansial (Financial Technology /Fintech). Pada Era banking 4.0 bank syariah dituntut untuk selalu berinovasi dan bertransformasi dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Oleh karena itu, perbankan syariah dituntut untuk lebih adaptif dengan adanya digitalisasi dalam bidang teknologi yang disebabkan oleh tuntutan dari konsumen perbankan syariah. Karena jika bank syariah tidak melakukan hal tersebut, maka bukan hal yang tidak mungkin perbankan syariah akan ditinggalkan oleh nasabah yang lebih memilih untuk beralih ke institusi keuangan syariah yang lain seperti fintech syariah. Survey dari PWC (2018) menunjukkan bahwa hanya terdapat 14 persen dari bank syariah yang mengatakan bahwa tujuan dari digitalisasi adalah untuk meningkatkan pendapatan dari bank syariah. Padahal dengan adanya digitalisasi, akan membawa peningkatan pendapatan bank syariah yang disebabkan dengan adanya peningkatan efisiensi biaya yang dikeluarkan. Bank

syariah dewasa ini tidak bisa hanya mengandalkan outlet fisik saja namun juga harus menjangkau nasabahnya melalui layanan

Digital seperti internet banking dan mobile banking. Mempertahankan nasabah atau Customer retention adalah suatu cara bank syariah dalam kegiatan marketingnya yang dilakukan oleh perusahaan melalui strategi yang terencana, dan berfokus pada pengembangan kegiatan pemasaran, membangun hubungan, perawatan pelanggan serta menciptakan loyalitas pelanggan yang bertujuan untuk mempertahankan nasabahnya. Customer retention membawa peran penting di dalam peningkatan keuntungan dan tujuan bersama antara kedua belah pihak yakni perbankan dan pelanggannya.

Penyelenggaraan Pelayanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, dimana pengertian digital banking adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepath, dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.(Otoritas Jasa Keuangan, 2018) Penerapan digital banking di Indonesia dibuktikan dengan adanya berbagai layanan yang dapat memudahkan nasabah antara lain : Pertama, adanya Internet Banking. Kedua, adanya Phone Banking. Ketiga, adanya SMS Banking. Keempat, adanya Mobile Banking. Bank dapat

bekerja sama dengan operator seluler, sehingga dalam SIM Card (kartu chips seluler) Global for Mobile communication (GSM) sudah dipasangkan program khusus untuk bisa melakukan transaksi perbankan. Proses transaksi nasabah akan lebih mudah pada mobile banking dibandingkan dengan SMS Banking. (mawarni dan fasa, 2021)

d. Definisi dari Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Definisi pelayanan menurut Kotler (2005), adalah aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produknya mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik. H.A.S. Moenir (1992) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkansesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa. (fardhani, 2011)

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik Mendefinisikan dari Pengertian pelayanan publik yaitu : “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam ranangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. (Rahmadana,dkk., 2020)

Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor marerial melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memnuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”. Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

e. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. Dalam sumber lain dijelaskan bahwa Kualitas pelayanan merupakan “Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen”. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa.

Dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memenuhi harapan para pelanggannya.

Upaya memberikan layanan yang terbaik ini akan dapat diwujudkan apabila kita dapata menonjolkan kemampuan, sikap, penampilan perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya membedakan konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima dimana kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal. Pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan (Adinugraha,2021). Layanan prima tersebut minimal harus ada tiga hal, yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan terbaik, dan ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.(Barata, 2003)

f. Pelayanan Publik

Pelayanan publik di indonesia mengalami perkembangan sejak lahirnya Undang-undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik). Perkembangan tersebut

semakin dirasa Pasca Pandemi Covid-19 Yang menyerang dunia global, di mana indonesia baru menyatakan per tanggal 2 maret 2020 terkena juga wabah Covid-19. Perkembangan yang dimaksud ini adalah masifnya penggunaan digital untuk pemberian layanan publik dari pemerintah.

Pelayanan publik yang dilakukan secara digital di dunia internasional sesungguhnya telah berlangsung lama, seiring dengan hadirnya internet. Istilah pemerintah elektronik (*e-government*) telah melekat pula pada pelayanan publik elektronik (*publik e-service*), atau istilah lain yang sering digunakan, seperti *e-government service; e-service; digital service; e-public service; atau web site channel*.

Upaya pemerintah indonesia untuk menghadirkan pelayanan publik yang memenuhi atas ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sebagaimana disebutkan dalam pasal 4 UU pelayanan publik mendapatkan momentumnya pada masa pandemi covid-19. (Katharina dan jaweng, 2020)

Pelayanan publik tidak semata-mata hanya dapat dikelola sendiri oleh pemerintah. Hadirnya pihak privat telah memberikan warna baru dalam pelayanan publik, termasuk hadirnya serikat pekerja. (Nigro, 2012) Yang memperlihatkan bahwa pelayanan publik sudah tidak dapat dilakukan dengan cara-cara lama, berbelit-belit dan lambat. Pada tahap perkembangan ini, mulai disadari pula bahwa ketidakpuasan dari masyarakat akan bepengaruh pada tingkat kepercayaan publik kepada pemerintah.

Perkembangan tersebut telah membawa perubahan terhadap manajemen personil dan tata kelola pemerintah yang baik. Pilihan-pilihan atas jumlah dan kualifikasi pegawai menjadi pertimbangan penting dalam pelayanan publik. Demikian pula penggunaan teknologi dalam perkembangannya juga menjadi penentu model pelayanan publik. (alfisyahrin, 2017)

2.2.2. Inovasi Pelayanan Digital

a. inovasi Pelayanan Digital

Di era digital Saat ini Menjadi sebuah Tuntutan bagi pelayanan Publik untuk mengembangkan ide kreatif Dimana Inovasi adalah memperkenalkan ide baru, barang baru, pelayanan baru dan cara-cara baru yang lebih bermanfaat. Inovasi Digital Dapat didefinisikan sebagai Aktivitas pembaruan proses bisnis, Model Bisnis, dan Instrumen keungan yang memberikan nilai tambah baru dengan melibatkan ekosistem Digital. Amabile et al. (1996) mendefinisikan inovasi yang hubungannya dengan kreativitas adalah: Inovasi atau innovation berasal dari kata to innovate yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru.

Inovasi, bukan sekedar penemuan (invention) gagasan baru yang penting, tetapi juga berarti “membawa ide-ide itu ke pasar”, bisa dipraktikan dan dimanfaatkan untuk menciptakan produk baru, layanan baru, atau sistem yang memberikan nilai tambah atau untuk meningkatkan kualitas.

Perkembangan Teknologi Informasi Menimbulkan Evolusi dalam Hal ini Perbankanpun melakukan Inovasi didalam Layanannya Yang Mengarah Kepada Layanan Perbankan Digital, dimana Inovasi termasuk transformasi teknologi dan restrukturisasi manajemen. Inovasi juga berarti kemampuan untuk memanfaatkan teknologi dan menerapkan pemikiran *out-of-the-box* untuk memberikan nilai tambah dan membawa perubahan yang positif kepada masyarakat.(Susanto dan Putra, 2010)

Kemajuan teknologi informasi yang semakin cepat mengharuskan perbankan untuk lebih mengembangkan lagi kualitas pelayanan dengan memberlakukan perbankan digital (Digital Banking) di dalam kegiatan operasionalnya. Perlunya mengembangkan kemajuan tersebut dengan tujuan agar bank dapat memaksimalkan pemberian pelayanannya kepada nasabah dan mengembangkan kualitas operasionalnya. Sehingga diharapkan bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya secara mandiri..

Di era pandemi covid-19 membuat Pelayanan Menjadi Terganggu. Di satu sisi Masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan pelayanan, dengan kondisi pandemi Saat ini Industri di Tantang Mengubah Pelayanan dari manual menjadi otomatis dan digital.

b. Inovasi Pelayanan Publik

Kita berada di tengah-tengah samudera hasil inovasi. Ada inovasi: pengetahuan, teknologi, ICT, ekonomi, pendidikan,

sosial, dsb. Inovasi dapat dikelompokkan pula atas inovasi besar dan inovasi kecil-kecil namun sangat banyak. Inovasi itu tidak harus mahal. Inovasi itu dapat dilakukan oleh siapa saja, kapan saja, dimana saja. Kalau leluhur kita tidak inovatif, kita semuanya akan tetap tinggal di gua-gua, dalam kegelapan, tanpa busana. Inovasi dapat menjadi positif atau negatif. Inovasi positif didefinisikan sebagai proses membuat perubahan terhadap sesuatu yang telah mapan dengan memperkenalkan sesuatu yang baru yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Inovasi negatif menyebabkan pelanggan enggan untuk memakai produk tersebut karena tidak memiliki nilai tambah, merusak cita rasa dan kepercayaan pelanggan hilang.

Secara khusus inovasi dalam di dalam lembaga publik bisa didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver (users), atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi.

Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. (Mirnasari,2013)

c. Definisi inovasi

inovasi secara sederhana berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Ini seperti pernyataan Muluk mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Selanjutnya, Muluk menambahkan bahwa inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif.

Inovasi dapat dilihat dari dua sudut pandang, inovasi sebagai “obyek” dan sebagai “aktivitas”. Setyaningrum mengatakan bahwa inovasi sebagai suatu “obyek” juga memiliki arti sebagai suatu produk atau praktik baru yang tersedia bagi aplikasi, umumnya dalam suatu konteks komersial. Biasanya, beragam tingkat kebaruannya dapat dibedakan, bergantung pada konteksnya: suatu inovasi dapat bersifat baru bagi suatu perusahaan (atau “agen/aktor”), baru bagi pasar, atau negara atau daerah, atau secara global. Sementara itu, inovasi sebagai suatu “aktivitas” merupakan proses penciptaan inovasi, seringkali diidentifikasi dengan komersialisasi suatu intervensi. Jadi, baik

dalam sudut pandang “obyek” maupun “aktivitas” inovasi bertujuan untuk komersialisasi.

Dari beberapa definisi inovasi yang dikemukakan, maka inovasi adalah pembaharuan/ kreativitas/ ciptaan baru yang mampu memberikan nilai tambah (value added). Dalam konteks pelayanan publik, inovasi bisa diartikan sebagai pembaharuan / kreativitas / ciptaan baru dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan.

Inovasi merupakan fenomena yang sepenuhnya tergantung pada kendali manusia. Meskipun diawawali dari gagasan ataupun ide kreatif, namun gagasan dan pemikiran tersebut harus dapat ditranformasikan secara efektif. (Lestari, 2019)

pada hakikatnya konsumen kerap mengalami perubahan sesuai dengan perubahan lingkungannya, sehingga melakukan inovasi menjadi hal yang sngat penting dalam suatu perusahaan. Seperti yang telah dijelaskan dalam Al Quran surah Al-Ashr ayat 1-3 :

وَالْعَصْرِ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ

Terjemahan :

Demi masa, sungguh, manusia berada dalam kerugian, kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan serta saling menasehati

untuk kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran. (Al- 'Asr/103:1-3)

Makna ayat tersebut agar manusia melakukan inovasi (perbaikan) secara terus-menerus, bahkan dalam surah Al-Ashr, Allah mengingatkan manusia merugi, ketika manusia itu tidak mau meningkatkan kualitas amal/pekerjaannya menjadi lebih baik (Hasan,2010)

Allah SWT menantang Manusia Untuk Membuat Inovasi baru dalam karya cipta dengan penciptaan lalat. Sikap Kreatif Dan Inovasi akan muncul apabila ada sebuah tantangan. Ini di jelaskan Dalam Qur An Surah Al-Hajj, ayat 73

يَا أَيُّهَا النَّاسُ ضُرِبَ مَثَلٌ فَاستَمِعُوا لَهُ إِنَّ الَّذِينَ تَدْعُونَ مِنْ دُونِ اللَّهِ لَنْ يَخْلُقُوا ذَبَابًا وَلَوْ اجْتَمَعُوا لَهُ وَإِنْ يَسْلُبْهُمُ الذُّبَابُ شَيْئًا لَا يَسْتَنْفِذُوهُ مِنْهُ ضَعُفَ الطَّالِبُ وَالْمَطْلُوبُ

Terjemahan:

Wahai manusia! Telah di buat suatu perumpamaan. Maka dengarkanlah! Sesungguhnya segala yang kamu seru selain Allah tidak dapat menciptakan seekor lalat pun, Walaupun mereka bersatu untuk menciptakannya. Dan jika lalat itu merampas sesuatu dari mereka, mereka tidak akan dapat merebutnya kembali dari lalat itu, sama lemahnya yang menyembah dan yang disembah. (QS. Al-Hajj, Ayat 73)

Tantangan adalah suatu tindakan untuk mendorong kemampuan Manusia dalam mewujudkan sesuatu. Secara kontekstual, perubahan jaman, baik karena perkembangan jaman

itu teknologi Informasi yang semakin canggih disaat segala Bentuk Aktifitas Manusia Terkoneksi dengan internet serta beraplikasi dimana Era Industri 4.0 saat ini yang kemudian akan merubah realitas masyarakat menjadi sangat amat membutuhkan pelayanan yang super cepat sebagaimana dalam realitas society 5.0 ini maka pelayanan publik harusnya juga perlu melakukan revolusi dalam pelayanan melalui berbagai inovasi layanan. Sebagaimana Allah Menantang Manusia Untuk membuat alat kecil dalam ayat tantangan di atas.

d. Defini Inovasi Menurut Para Ahli

1. Pengertian Inovasi Menurut Evertt M. Rogers

Mendefinisikan bahwa inovasi adalah suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan di terima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

2. Pengertian inovasi menurut Stephen Robbins

Mendefinisikan, inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa.

3. Pengertian Inovasi Menurut Van De Ven, Andrew H

Inovasi adalah pengembangan dan implementasi gagasan-gagasan baru oleh orang dimana dalam jangka waktu tertentu melakukan transaksi-transaksi dengan orang lain dalam suatu tatanan organisasi.

4. Pengertian inovasi Menurut Kuniyoshi Urabe

Inovasi bukan merupakan kegiatan satu kali pukul (*one time phenomenon*), melainkan suatu proses yang panjang dan kumulatif yang meliputi banyak proses pengambilan keputusan si dan oleh organisasi dari mulai penemuan gagasan sampai implementasinya di pasar.

5. Pengertian Inovasi menurut UU No. 18 tahun 2002

inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasa yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. (Sukmadi,2016)

e. Tipe inovasi

Taksonomi tersebut setidaknya mengelompokkan beragam inovasi ke dalam enam kategori besar, antara lain:

1. Inovasi layanan

Menghadirkan suatu produk layanan baru atau sebuah bentuk peningkatan kualitas produk layanan yang sudah ada, termasuk juga yang mengubah karakteristik produk layanan ataupun dsain layanan itu sendiri.

2. Inovasi penyedia layanan

Inovasi pada garda terdepan sektor publik ini melibatkan car-cara baru, alternatif penyediaan layanan

kepada pengguna, atau paling tidak mekanisme interaksinya, dengan tujuan memberikan layanan publik secara khusus.

3. Inovasi organisasi dan administratif

Kategori ini mengubah struktur organisasi dan rutinitas pengadministrasian atau prosedur baku dalam memberikan layanan publik atau produk tertentu.

4. Inovasi konseptual

Bentuk pengembangan serta perumusan persepektif baru yang mendobrak asumsi-asumsi lama yang menjadi dasar kehadiran produk-produk yang sudah ada sebelumnya, proses-proses yang masih berjalan, hingga bentuk organisasi. Inovasi konseptual ini dapat terjadi di seluruh tingkatan serta melibatkan pemikiran baru. Contoh bentuk inovasi konseptual yang sangat mendasar, misalnya, adalah perubahan konsep dan paradigma dari pemerintah (*government*) ke tata kelola pemerintahan (*governance*).

5. Inovasi kebijakan

Inovasi kebijakan mengubah pemikiran atau niat perilaku yang diasosiasikan dengan suatu sistem kepercayaan (*belief system*) atas sebuah kebijakan, sehingga juga dapat mengubah program-program pemerintah, pada tingkat kementerian, inovasi kebijakan ini dapat muncul dalam dua bentuk : inovasi inkremental yang berdasarkan pada pembelajaran kebijakan oleh pemerintah dan inovasi radikal yang dipicu oleh inovasi konseptual.

6. Inovasi sistematis

Inovasi sistematis merupakan cara baru atau sebuah peningkatan atas interaksi dengan organisasi lain dengan landasan pengetahuan (*knowledge based*). Perubahan interaksi ini terjadi sebagai konsekuensi dari proses deregulasi dan meningkatnya kompetisi, salah satunya juga akibat dari keterbatasan anggaran dan meningkatnya penyediaan alih daya (*outsourcing*). Contoh perubahan sistematis adalah model privatisasi dan kemitraan pemerintah dan swasta (*public-private partnershi*) (Nurhayoko, 2020)

f. Level Inovasi

Inovasi Dalam mengkaji inovasi, terdapat level yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Muluk mengatakan kategori level inovasi oleh Mulgan dan Albury terdiri dari incremental, radikal, sampai transformative.

Inovasi incremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian, inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsive terhadap

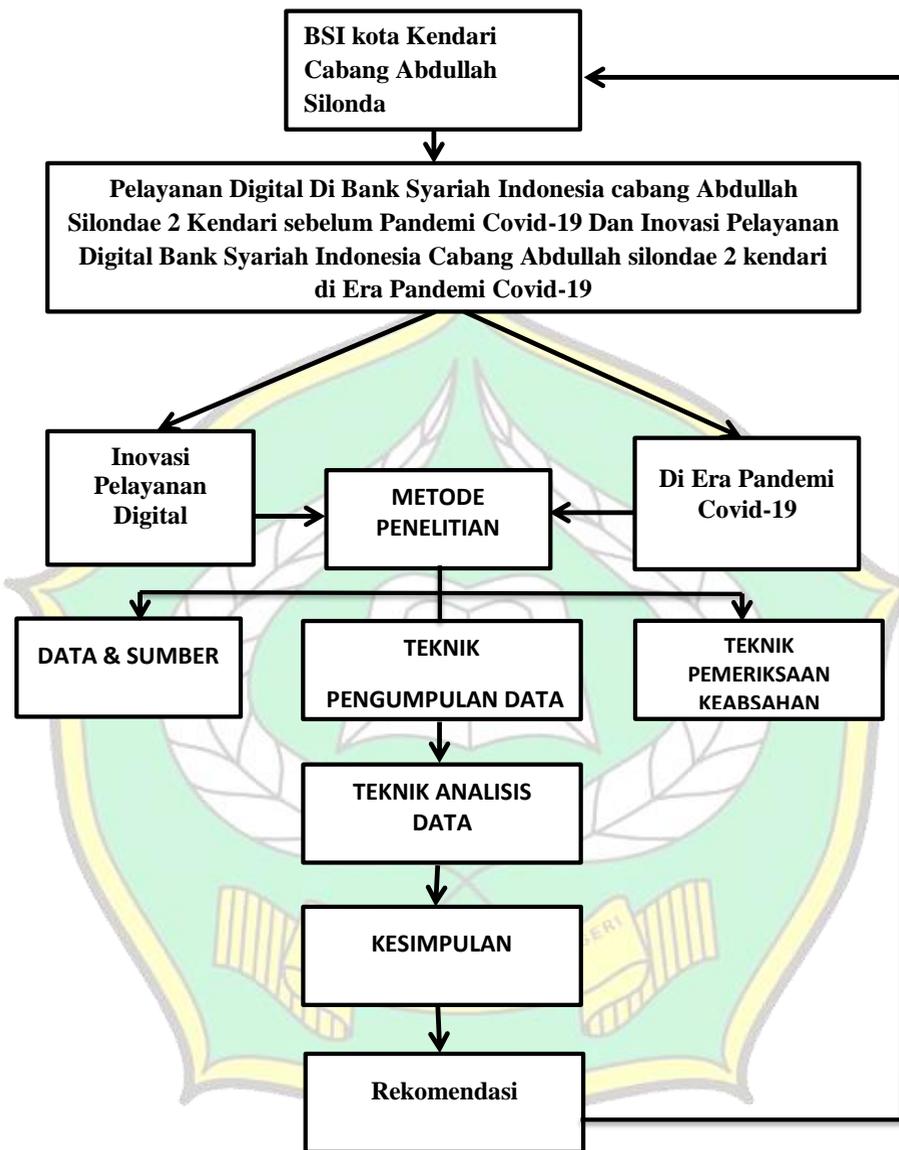
kebutuhan local dan perorangan, sertamendukung nilai tambah uang (*value for money*).

Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan

Inovasi transformative atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan kerorganisasian dengan menstransformasi semua sektor, dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. (fitriana, 2014)

2.3. Kerangka Pikir

Menurut (Sugiyono, 2010) kerangka berpikir adalah merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Adapun kerangka berpikir dari penelitian saya adalah sebagai berikut :



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sehingga metode yang digunakan adalah Penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sering terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi dan lain-lain.

Adapun jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan sosiologis dan studi kasus. Pendekatan sosiologis dilakukan dalam rangka menjalin komunikasi dan menumbuhkan partisipasi masyarakat serta menjelaskan fenomena yang berkaitan dengan aspek hubungan sosial masyarakat untuk menganalisa transaksi yang terjadi di lingkungan penelitian. Sedangkan pendekatan studi kasus merupakan pendekatan yang digunakan untuk menafsirkan kondisi atau keadaan pada objek penelitian. Pendekatan ini bertujuan menafsirkan dan menjabarkan dari objek yang diteliti.

3.2. Waktu Dan Tempat Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian berlangsung mulai sejak proposal disetujui pada bulan Agustus sampai dengan bulan September 2021.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini berada di kantor cabang BSI A.Silondae 2 di jl. Abdullah Silondae, Korumba, Kec. Mandonga, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara.

3.3. Data Dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sumber data dari tiap-tiap jenis data adalah sebagai berikut.

a. Data Primer

Data primer atau data utama diperoleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun berupa hasil wawancara Untuk sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Dalam hal ini adalah para nasabah Bank kota kendari yang memaparkan persepsinya mengenai persepsi Nasabah Mengenai Persepsi Nasabah Terhadap Inovasi Pelayanan Dgital Bank Syariah Indonesia cabang Kendari Di Era Pandemic Covid-19. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah nasabah bank BSI terkhusus yang menggunakan layanan BSI mobile.

b. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara

(diperoleh dari buku-buku) yang mendukung atau memperkuat data primer yang ada.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

1. *Observasi* (Pengamatan)

Observasi Atau Pengamatan Merupakan Kegiatan Keseharian Manusia Dengan Menggunakan Panca Indra. Observasi Diartikan Sebagai “Pengamatan Dan Pencatatan Secara Sistematis Terhadap Gejala Yang Tampak Pada Objek Penelitian”.

Sehingga, Observasi Merupakan Salah Satu Langkah Penting Yang Digunakan Oleh Peneliti Untuk Mendapatkan Data Yang Bersifat Representative Karena Pada Teknik Ini Peneliti Terjun Langsung Kelapangan Untuk Mengamati, Menganalisa, Memaknai, Memahami Dan Menyimpulkan Aktivitas Social Yang Terjadi Sesuai Dengan Fokus Penelitian.

2. Interview (Wawancara)

Interview atau wawancara adalah “sebuah percakapan antara peneliti (seseorang yang ingin mendapatkan informasi terkait dengan subjek penelitian) dan informan (seorang yang sekiranya yang mempunyai informasi terhadap subjek)”. Dan proses memperoleh keterangan data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai.

Dalam penelitian ini Peneliti bertindak sebagai interviewer (pewawancara) yang mengajukan pertanyaan kepada informan yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Sedangkan informan bertugas untuk menjawab setiap pertanyaan pewawancara. Meskipun demikian, informan berhak untuk tidak menjawab pertanyaan yang menurut mereka tidak dapat dipublikasikan. Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara yang terstruktur, yaitu proses wawancara yang dilakukan secara terencana. Dalam hal ini, peneliti terlebih dahulu menyiapkan interview guide (pertanyaan) sebagai panduan dalam mewawancarai informan untuk mendapatkan informasi tentang penelitian.

3. Dokumentasi

Selain Angket dan observasi, cara pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi yaitu metode yang digunakan penelitian sosial. Dalam bukunya S. Margono dikenal dengan istilah *documenter*. Menurut beliau:

Documenter adalah cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip-arsip dan termasuk juga buku-buku tentang pendapat, teori, dalil atau hukum-hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian disebut dengan teknik documenter atau studi documenter.

3.5. Teknik Analisis Data

Setelah pengumpulan data telah terangkum, maka selanjutnya peneliti menganalisis data yang telah di kumpulkan. Kemudian data tersebut disusun secara sistematis dan rasional yang terkumpul baik dari hasil observasi, wawancara dan dokumen-dokumen.

Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 1992). Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelian lapangan, sampai laporan akhir

lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

2. Penyajian Data

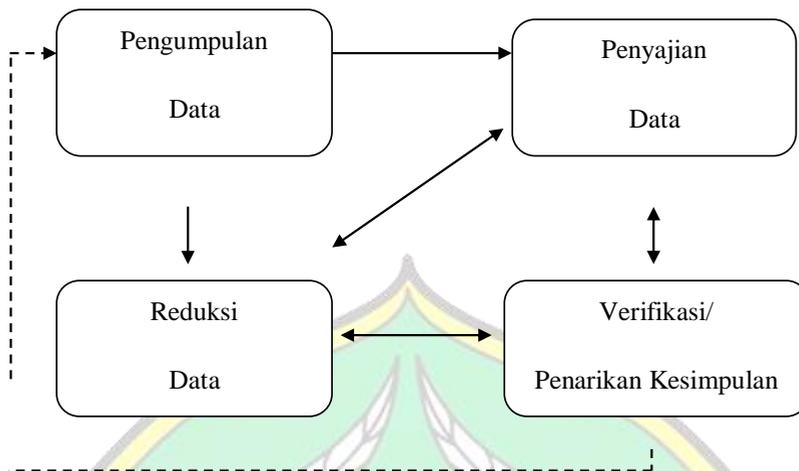
Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Mereka meyakini bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan

yang benar atautkah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat dipertanggungjawabkan.

Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 3.1 : Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam pelaksanaan penelitian kualitatif perlu ditetapkan pengujian keabsahan data untuk menghindari data yang bias atau tidak valid. Hal ini untuk menghindari adanya jawaban dari informan yang tidak jujur. Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik triangulasi, yaitu:

1. Triangulasi Sumber, dilakukan dengan cara membandingkan dan mengecek kembali tingkat kepercayaan dari suatu informasi yang diperoleh dari lapangan penelitian melalui sumber lain yang berbeda.
2. Triangulasi Tehnik, dilakukan dengan cara membandingkan data hasil observasi dilapangan dengan data hasil wawancara sehingga dapat disimpulkan kembali untuk memperoleh data akhir yang otentik sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini.

3. Triangulasi Waktu, dilakukan dengan cara melakukan pengecekan wawancara dan observasi dilapangan pada waktu dan situasi yang berbeda untuk menghasilkan data yang valid sesuai dengan masalah yang ada dalam penelitian ini. Namun peneliti tidak dapat melakukan triangulasi waktu dikarenakan situasi pandemi saat ini menyebabkan peneliti terhambat dalam melakukan triangulasi waktu hanya beberapa informan saja yang setuju untuk melakukan pengecekan wawancara.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Bank syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki kapasitas untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang halal matter beserta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri sudah mengalami peningkatan dan juga pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini.

Perbankan Syariah, saat ini berada dimana-mana, bank syariah yang jumlahnya terus bertambah, disebabkan adanya kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini BRI Syariah berada di nanungan PT Bank Rakyat Indonesia pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapat Izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah

secara resmi beroperasi. pada tahun 2013 berdiri berlokasi di Jalan. Abdullah Silondae No 123.

PT. Bank Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT. Bank BRI syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga.

Namun mulai februari 2021, tiga bank syariah resmi melakukan merger yaitu Bank Syariah Mandiri, Bri syariah, dan Bni Syariah. ketiga bank tersebut sekarang menjadi bank Syariah Indonesia.

Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan pula, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali juga Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, juga BRI Syariah

Penggabungan Bank Tersebut terjadi Pada Tanggal 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI syariah, juga BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan tersebut akan menyatukan kelebihan dari ke tiga Bank syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap dan terperinci, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang

lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah lewat Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari ini sebelum di merger adalah PT BRI Syariah Tbk (BRIS) tujuan merger BSI ini yaitu sinergi yang baik demi meningkatkan layanan untuk nasabah Bank Syariah, sinergi yang dihasilkan dari merger ini tentu akan semakin kuat dan kokoh dan sejalan dalam Visi Bank Syariah di Indonesia di masa depan, dengan menggabungkan tiga Bank syariah besar, tentu akan tergabung tiga layanan Bank dalam satu pintu untuk mengoptimalkan prospek bisnis dan mengembangkan perbankan syariah di Indonesia.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar atau upaya untuk melahirkan Bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan bisa menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'aalamiin),

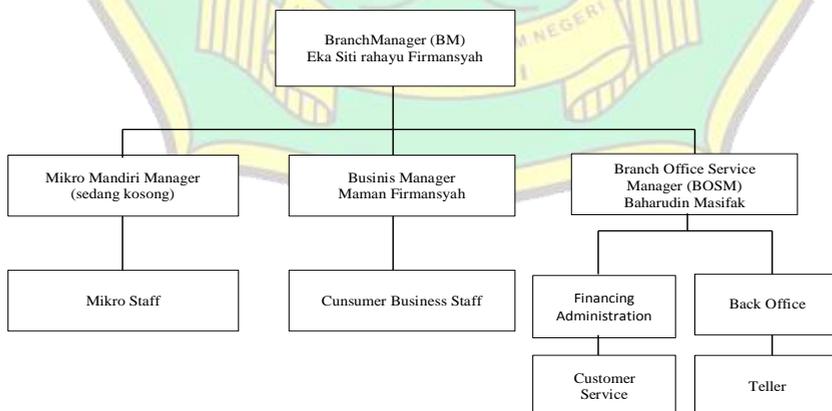


Gambar.1 bank Bank Syariah Indonesia KC Kendari
(Jl. Abdullah Silondae No 123)

1. Struktur Organisasi Bsi Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

Gambar 4.1.

Struktur Organisasi BSI KC. Kendari, Mandonga



1. Branch Manager (BM)
2. Businis Manager
3. Branch Office Service (BOSM)
4. Mikro Mandiri Staff
5. Customer Business Staff
6. Mikro Staff
7. Financing Administration
8. Back Office
9. Customer Service
10. Teller

2. Visi Dan Misi Bank Syariah Indonesia

VISI :

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Marger Bank Syariah itu sendiri adalah upaya kementrian badan Usaha Milik Negara (BUMN) menggabungkan dari tiga Bank Syariah Yaitu PT bank Syariah Mandiri (BSM), PT BNI Syariah (BNIS) dan juga BRI Syariah Tbk (BRIS). Bank Syariah Indonesia atau BSI itu sendiri memiliki Visi untuk menjadi salah satu dari sepuluh Bank Syariah terbesar berdasarakan dengan kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun kedepan.

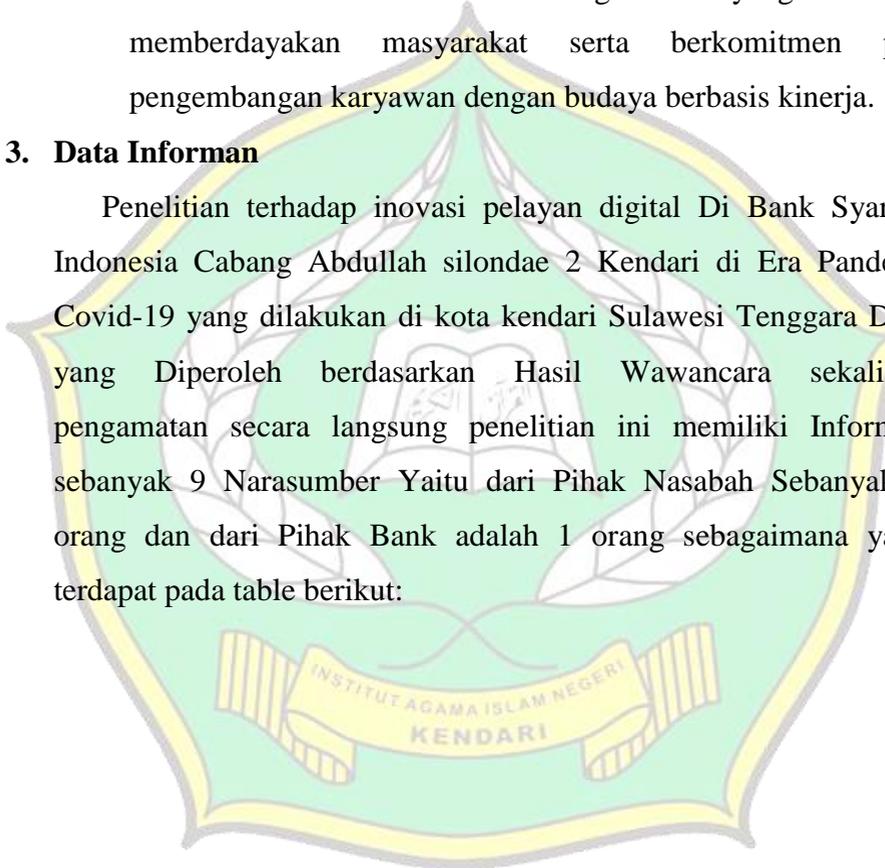
MISI :

1. Memberikan akses solusi Keuangan Syariah di indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarakan asset (500=T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2. Menjadikan Bank besar yang menjadikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top % Bank yang paling Profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi Perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pad pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3. Data Informan

Penelitian terhadap inovasi pelayan digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah silondae 2 Kendari di Era Pandemi Covid-19 yang dilakukan di kota kendari Sulawesi Tenggara Data yang Diperoleh berdasarkan Hasil Wawancara sekaligus pengamatan secara langsung penelitian ini memiliki Informan sebanyak 9 Narasumber Yaitu dari Pihak Nasabah Sebanyak 8 orang dan dari Pihak Bank adalah 1 orang sebagaimana yang terdapat pada table berikut:



Tabel 1.1 Data Informan

NO	Nama Informan	Usia/Jenis Kelamin	Pekerjaan
1	Fitratin Ni Mah	23th/perempuan	Mikro Staff Marketing
2	Muh. Salim	25th/laki-laki	Mikro Staff Marketing
3	Citra firdausi Umami	25th/Perempuan	Suwasta
4	Nini Mayan Sari	32th/Perempuan	Guru
5	Lilik Suharningsih	41th/perempuan	IRT
6	Nina Astarina	35th/Perempuan	IRT
7	Nurhana	39th/Perempuan	IRT
8	Junarti	36th/perempuan	IRT
9	Pinki Nur Indah Ramadhani S	21th/perempuan	Mahasiswi
10	Zalaludin Muhamad Akbar	21th/Laki-laki	Polri

4.1.2. Pelayanan digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae Kendari Sebelum Pandemi Covid-19

Sebagai Penyedia Jasa, pelayanan merupakan suatu hal yang penting untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Dalam hal pelayanan digital sebelum adanya pandemi, Bank telah memanfaatkan layanan digital dalam melakukan transaksi.

Adapun hasil wawancara mengenai layanan digital di Bri Syariah dengan informan MS bahwa:

“Ee oh layanan digital dulu itu di Bri Syariah yah ada sms banking, mobile Banking ya terus Internet Banking sama E-form itu sih ya”

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara adapun layanan digital pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sebelum pandemi Covid-19 yaitu dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Sms Banking

Sms banking merupakan fitur layanan digital perbankan yang sudah tidak asing lagi. Hampir semua nasabah bisa menggunakan fitur ini hanya dengan menggunakan handphone. Nasabah sudah bisa bertransaksi dengan mudah, cepat aman dan nyaman.

layanan ini merupakan layanan yang satu-satunya tidak membutuhkan koneksi internet untuk menjalankannya. Tetapi disini agar bisa digunakan harus membutuhkan pulsa setiap kali transaksi.

Tetapi sayangnya untuk layanan ini masih memiliki keterbatasan dalam proses transaksinya. Layanan ini bisa digunakan untuk melihat informasi rekening, mutasi, transfer, pembelian dll.

Kelebihan sms banking adalah layanan ini dapat digunakan oleh hp apapun termasuk hp jadul sekalipun asalkan bisa mengirim sms.

Berdasarkan dari hasil wawancara degan informan MS tentang fitur ini bahwa:

“Eee, kalo sms banking itu kan sama sih yah sms banking itu berupa layanan untuk nasabah yang

ingin bertransaksi tanpa lewat teller atau ATM. tapi layanan ini sih terbilang jadul yah, rata-rata juga nasabah lebih menggunakan mobile banking”

2. Internet banking

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses kapanpun selama 24 jam, dan di manapun untuk memenuhi kebutuhan akan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan bertransaksi. Layanan ini bisa diakses oleh nasabah dengan menggunakan personal computer, laptop, notebook atau smartphone.

Dari hasil wawancara dengan infoeman MS terkait dengan internet banking :

“Terus internet banking kalo internet bangking ini yah web yang bisa diakses syaratnya kita harus nasabah dulu baru bisa akses internet bangking ini”

3. E-Form

E-form adalah fitur yang ada dalam layanan yang berisikan formulir-formulir elektronik. Fitur ini diperuntukan untuk nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan faedah, tabungan impian dan tabungan haji. Layanan ini di peruntukan bagi calon nasabah Bank BRI Syariah untuk memberikan kemudahan pengisian formulir pembukaan rekening melalui jaringan internet, namun untuk selanjutnya nasabah tetap wajib datang ke unit kerja BRI Syariah yang dipilih

nasabah untuk customer due dilligent untuk menandatangani persyaratan dokumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan MS bahwa:

“nah kalo E-form ini pengisian-pengisian formulis sih bagi calon nasabah yang ingin membuka rek di Bris gitu.”

4. Mobile Banking

produk Mobile Banking menjadi layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan Transaksi, layanan digital seperti Mobile Banking sangat membantu dalam meningkatkan efesiensi, efektivitas, dan produktifitas bagi nasabah. Fitur mobile banking yang disebut aplikasi Bris Online merupakan fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.

Adapun fitur-fitur dari Mobile Banking Bri Syariah antara lain :

Apa bila hendak melakukan transfer sejumlah uang ke seseorang, nasabah dapat mengklik icon transfer, untuk transfer ke sesama rekening.

1. Transaksi Perbankan Digital

layanan perbankan Bris informasi saldo, transfer sesama rekening Bris dan antar Bank.

2. Pembayaran

Ketika mengklik icon fitur pembayaran, maka akan tampil beberapa item yang bisa nasabah manfaatkan, seperti fitur pembayaran tagihan. Umumnya fitur ini hampir sama dengan fitur pembayaran yang di miliki BSI sekarang.

3. Pembelian

Pada fitur pembelin, dapat membeli berbagai kebutuhan nasabah seperti, token listrik, pulsa, paket internet, top up go pay dan top up paytren. Pada umumnya fitur ini hampir sama pula yang dimiliki Bsi.

4. Notifikasi Transaksi

notifikasi transaksi dapat dikirimkan melalui SMS ataupun melalui alamat email yang didaftarkan

5. Inbox

Seluruh transaksi yang telah dilakukan menggunakan BRIS Online, tetap tersimpan pada inbox BRIS Online.

6. Elektronik statement

Mencetakbuku tabungan dan informasi rekening koran setiap bulannya dapat dengan mudah diterima melalui alamat email yang di daftarkan.

7. Transaksi Favorit

Transaksi rutin yang dilakukan oleh nasabah BRIS online, dapat disimpan sebagai transaksi favorit.

8. Informasi BRIS

Informasi tentang BRIS dapat dengan mudah diakses melalui BRIS online, seperti lokasi kantor dan ATM BRIS terdekat dengan lokasi nasabah berada. Serta promo-promo yang diadakan BRIS.

9. konten islami

jadwal solat, lokasi masjid terdekat, motivasi islami, juz amma serta arah kiblat, dapat dengan mudah di akses oleh nasabah BRIS.

4.1.3 Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari Di era Pandemi Covid-19

Berdasarkan Hasil Pengamatan dan wawancara oleh informan mengenai Inovasi Pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari. Sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana inovasi pelayanan Digital pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2.

Dimana pengertian inovasi itu sendiri dapat dilihat dari beberapa definisi berikut seperti pernyataan Muluk mengenai inovasi yang berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. inovasi menurut Stephen Robbins Mendefinisikan, inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa. Di Era Pandemi covid-19 ini layanan perbankan dituntut untuk bisa menyesuaikan terhadap keadaan di

masa pandemi Covid-19 saat ini. Salah satu caranya yaitu Perbankan harus mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi.

Adapun produk layanan digital yang ada pada Bsi adalah:

1. Sms Banking atau Bsi Notifikasi

Bsi Notifikasi adalah layanan informasi perbankan yang dapat di akses langsung melalui telepon seluler/ handphone dengan menggunakan media sms biaya yang dikenakan sms banking ini yaitu 500 rupiah/sms. SMS notifikasi ini cukup berguna untuk mengetahui transaksi di rekening secara praktis. Tidak perlu koneksi internet. Kalau terjadi transaksi dengan nominal tertentu SMS notifikasi otomatis dikirimkan ke nomor hape nasabah.

2. Bsi Call Center

Bsi Call Center adalah layanan untuk tersambung dengan customer service BSI, bisa via telepon rumah atau hp. Dan sampaikan keluhan atau kendala yang dialami setelah itu nasabah tunggu customer service Bank Syariah Indonesia untuk memberikan arahan apa yang harus dilakukan.

3. Automatic Teller Mahcine

ATM atau anjungan tunai mandiri (ATM), adalah saluran E-banking paling populer yang kita kenal, setiap kita pasti mempunyai kartu Atm dan menggunakan fasilitas Atm.

4. Tarik Tunai Tanpa Kartu

layanan ini adalah berupa layanan yang berupa solusi praktis bagi nasabah dalam melakukan penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik tunai tanpa kartu bisa dilakukan di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia dan Indomaret.

5. Internet Banking

Internet Banking atau BSI Net, adalah nasabah dapat melakukan transaksi perbankan melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank.

6. Mobile Banking

Mobile Banking (via handphone) adalah layanan data yang telah disediakan oleh operator telephone seluler, keunggulan yang dimiliki mobile banking Bank Syariah Indonesia terdapat fitur yang beragam dan biaya yang murah serta dapat bertransaksi dimana saja.

seperti hasil wawancara dengan informan MS yang menyebutkan bahwasannya ada beberapa produk yang disediakan BSI dalam pelayanan digitalnya yaitu :

“Kalo digital, sudah banyak sih tulis saja situ BSI Net, ada sms Banking, terus sudah ada transaksi penarikan tarik tunai tanpa kartu yang penting punya bsi mobile terus apa lagi yah, Atm kan Automatic Teller machine, sebenarnya banyaksih sama penarikan tunai di indomaret sebenarnya fokus ke bsi mobile gitu”

Pada Bank Syariah Indonesia aplikasi layanan digital Bsi Mobile, Aplikasi ini berbasis data para nasabah yang dapat diakses oleh para nasabah dan pihak Bank. Di era pandemi ini Bank dituntut terus berinovasi terkhusus di layanan digitalnya karna dimasa pandemi ini Bank harus tetap beroperasi ditengah wabah covid-19 dimana adanya pembatasan sosial.

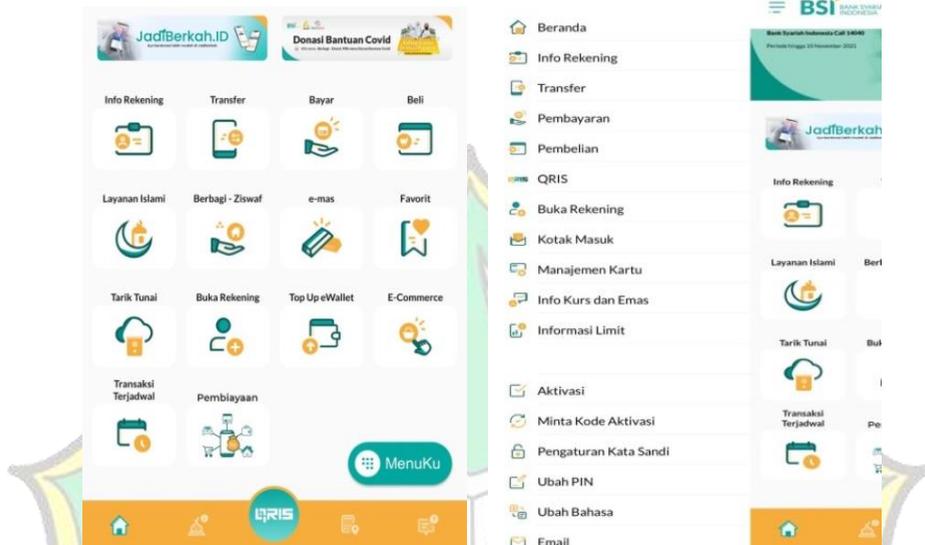
Inovasi layanan digital saat ini lebih fokus kepada pengembangan mobile banking, seperti hasil wawancara, informan MS mengatakan bahwa :

“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 mobilennya, 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 mobilennya”

Terkait dengan inovasi layanan digital Bank Syariah Indonesia dari penjelasan di atas hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara yang dilakukan pada informan PY yang mengatakan Bahwa :

“Yang membedakan fitur-fitur terbarunya. Dalam pandangan saya mungkin dikarena adanya merger Bsi yang terjadi di tengah wabah Pandemi Bsi mulai berinovasi untuk meningkatkan fitur-fitur

dari Bris Online”



Gambar 4.1
Tampilan aplikasi Bsi Mobile

Ada berbagai macam inovasi fasilitas pelayanan digital dan fitur-fitur pembaruan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia untuk melayani para nasabah pada Bank Syariah Indonesia kantor cabang Abdullah Silondae 2 Kendari (Ex Bri Syariah) seperti yang dijelaskan Dibawah:

1. Pembukaan rekening Online

Buka Rekening bisa kapan saja dan dimana saja, dan tidak repot karena Harus antri di Bank. Adapun layanan yang terdapat di fitur ini adalah :

1. Tabungan Haji Indonesia

2. Tabungan Easy Mudharabah
3. Tabungan Easy Wadiah
4. Tabungan Autosave

Informan FN yang merupakan Mikro Staff di Bsi Cabang Abdullah Silondae 2 yang mengatakan bahwa inovasi pelayanan digital Bank tersebut yaitu aplikasi digital bank Bsi Mobile dapat diklasifikasikan seperti terkait dengan inovasi pelayanan digital yang tertera dari hasil wawancara tersebut :

Apa sajakah yang dapat diklasifikasikan oleh BSI sebagai proses inovasi terkait dengan layanan digital perbankan yang diberikan kepada nasabah?.

Informan FN mengatakan Bahwa :

“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”

sedangkan dari Pihak Nasabah mengatakan hal yang sama dimana inovasi pelayanan digital perbankan syariah ini bisa membuka rekening secara online seperti yang dikatakan informan PY bahwa:

“Yang membedakan fitur-fitur terbarunya. Dalam pandangan saya mungkin dikarena adanya margin

Bsi yang terjadi di tengah Wabah Pandemi Bsi mulai berinovasi untuk meningkatkan fitur-fitur dari Bsi Online sebelumnya”

Informan ZA Juga mengatakan Bahwasannya:

“Mengingat bahwa mobile banking Bsi ini masih baru yang dapat saya mention perubahan fiturnya itu adalah fitur pembukaan rekening yang dapat dilakukan di aplikasi Bsi Mobile sehingga ditengah pandemi ini kita tidak perlu repot-repot ke kantor Bank Bsi untuk Membuka rekening.”

Informan PY Mengatakan Bahwa :

“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”

Mengingat Bahwasanya sekarang adalah Masa Pandemi Pembukaan rekening secara online ini Bisa menjadi solusi bagi Nasabah dalam hal Pembukaan rekening selain simpel pembukaan rekening secara online juga dapat mempersingkat waktu dan menghemat tenaga pula.

Adapun Prosedur dalam Pembukaan rekening ini juga dijelansakan oleh Informan FN dimana selaku Mikro staff di Bank Bsi Cabang Abdullah Silondae 2 Bahwasanya:

“Lewat aplikasi Bsi Mobile nanti bisa di buka Aplikasi Bsi Mobilenya kalo misalnya belum ada akunya jadi otomatis akan muncul pembukaan rekening gitu, jadi kalo misalnya ini belum sama sekali nanti bisa buka di aplikasinya kemudian pilih pembukaan rekening atau buka rekening, nanti tabungan apa yang mau dibuka, ada beberapa produk disini misalanya mau dibuka tabungan haji atau tabungan apa yang biasanya dipake itu biasa tabungan wadiah, nanti setelah dibuka nanti pilihannya mau kartu apa kemudian mau pembukaannya dimana ambil rekeningnya itu dimana jadi selama tida ambil itu, tidak ambil buku rekeningnya ga ambil buku Atmnya itu akan tersimpan dikantor dan akan dibuatkan setelah nasabahnya datang kekantor tapi rekeningnya sudah jadi, dan juga sudah bisa transaksi nomer rekeningnya juga sudah ada gitu tanpa harus kekantor sudah punya rekening seperti itu. Untuk setoran awalnya sendiri dia bisa aktif setelah mba transfer saldo awalnya itu 100 ribu dan saldo mengendapnya itu 50 ribu seperti itu”

Mengenai Persyaratan dalam Pembukaan Rekening Online ini yaitu Sebelum Membuka Rekening BSI Online, Untuk Diketahui setoran awal dalam pembukaan rekening ini adalah sebesar 100.000. Yang Harus Dipersiapkan Berupa KTP dan NPWP jika memiliki NPWP tersebut, pada proses pendaftaran akan diminta dari kedua dokumen tersebut, hal ini juga dijelas oleh Informan FN Bahwasannya :

“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”.

Adapun Keunggulan dalam Pembukaan Rekening Secara online yaitu lebih mudah dan simpel dimana tida harus repot karena harus antri ke Bank, dimana Infoman ZA juga Perpendapat Bahwa :

“Mengingat bahwa mobile banking Bsi ini masih baru yang dapat saya mention perubahan fiturnya itu adalah fitur pembukaan rekening yang dapat dilakukan di aplikasi Bsi Mobile sehingga ditengah pandemi ini kita tidak perlu repot-repot ke kantor Bank Bsi untuk Membuka rekening”

2. Fitur Keamanan Yang dikembangkan Aplikasi Digital Bsi Mobile

Bertransaksi keuangan menggunakan fitur digital memberikan pengalaman yang menyenangkan, bertransaksi menggunakan aplikasi Bsi Mobile bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja, Adanya pembaruan fitur keamanan Pada aplikasi Bsi Mobile sehingga Nasabah tidak perlu khawatir Karna keamanan pemakaian sudah terjamin. Aplikasi Bsi Mobile menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan Pin untuk melakukan transaksi dan hanya nasabah saja yang bisa mengaksesnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan informan Fn dalam hal ini mengatakan bahwa:

“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 informasikan di Bsi Mobile itu ada di tampilan halaman awalnya”

“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”

Aplikasi Bsi Mobile memudahkan nasabah Melakukan Berbagai transaksi. Meski keamanan sudah terjamin, kehati-hatian harus tetap dijaga. Jika tidak berhati-hati risiko yang mengintai sangat besar. Data-data perbankan di ponsel harus selalu diamankan. Karena sekali bocor ke tangan yang salah, akibatnya akan merugikan diri sendiri.

3. Solusi Emas (tabungan E-mas dan Gadai emas)

Solusi emas atau tabungan dan gadai emas ini merupakan salah satu inovasi fitur terbaru dari pelayanan digital Bsi Mobile hal ini dileaskan dari hasil wawancara bahwa :

“Kemudian ini ada yang baru lagi inovasinya jadi kalo sebelumnya di Bris Online itu ga ada gadai emas nah kalo sekarang kitakan udah merger jadi beberapa prodak dari bank lain itu bisa di gabung juga dikita”

Produk Cicilan Emas Bsi, yang memberikan Fasilitas Kepada Masyarakat Untuk Dapat Memiliki Logam Mulia Dalam Bentuk Emas Batangan dengan Menggunakan Akad Murabahah (Jual-beli) yang pembayarannya dilakukan secara cicilan, hal ini di jelaskan oleh Informan FN dalam hasil wawancara Bahwasannya :

“Kalo produk bank lainnya ada namanya gadai emas nah gadai emas itu bisa kita gunakan di Bsi Mobile nah ini fiturnya salah satunya ada E-emas namanya elektronik emas ada 2 ada e-emas ada gadai emas”

Dalam Hal ini Yang dimaksud dengan gadai Emas Dan tabungan Emas dijelaskan pula oleh Informan FN selaku Mikro Staff Bsi bahwsanya :

“E-Emas itu mbanya harus nyimpen uang emasnya dari gadai nanti digadai uangnya berapa bisa dibeli dibelinya berapa jualnya berapa ditransfer berapa nanti beli emasnya disini otomatis akan terkconfensi misalnya nih mbanya ada uang 1 juta nih direkning mau beli emas dia langsung disini aja tekan beli, nah nanti dibelinya to mba maunya berapa mbanya ada uang 1 juta nih saya mau beli persatu gram deh ditulis 1 gramnya ini dipotong dari uangnya mba jadi kita ga perlu kepegadaian lagi kan dipegadaiaan ada gadai emas kalo di Bsi Mobile udah langsung bisa disini. Nah ohiya itu kalo E-mas itu kita yang beli emas itu kita yang beli emas, kalo gadai emas kita nyicil emas jadi ini kalo yang e-emas ini kita beli emas nih beli emasnya langsung dalam bentuk batangan tapi nominal uang

batangannya nanti kita ambil kalo mau diambil nanti ada pilihan mau ngambil batangan atau tunainya uangnya aja ini kalo untuk yang gadai emas kalo gadai emas ada macem-macem ada khusus pegawai ada untuk masyarakat umum ada khusus dokter itu beda-beda harganya itu untuk gadai emas, kalo untuk e-mas tadi kita beli emas dengan saldo yang ada kalo gadai emas kita nyicil emas atau ngutang emas misalnya kita butuh 5 gram nih ya kan kaya tadi contohnya 10 gram deh saya minta misalkan harga emas per hari ini 8,700.000 nah nanti cicilannya sekian kita mau beli emas ini dengan cara cicil itu gadai emas.”

Adapun Keunggulan Dari Tabungan E-mas ini yaitu :

Yang pertama yaitu Nasabah dapat memiliki rekening tempat menyimpan emas yang dapat di top-up, di tarik dan ditransfer cukup dari Bsi Mobile. Lalu yang kedua solusi untuk melindungi nilai tabungan nasabah dan yang terakhir nasabah yang telah mempunyai emas di rekening e-mas tersebut, dapat memberikan emasnya kepada orang lain dengan cara transfer antar rekening e-mas secara real time.

Dalam Hal ini syarat dan ketentuan umum dalam pengajuan E-mas yaitu nasabah yang telah memiliki rekening tabungan rupiah (tabungan mudharabah atau tabungan Wadiah serta telah aktivasi Bsi Mobile.

Untuk Cara pengajuan E-mas ini yaitu pertama Buka rekening emas melalui Bsi Mobile dan lakukan setoran awal pembukaan rekening emas. Selanjutnya dapat melakukan transaksi beli, jual, transfer, dan tarik fisik emas.

4. Tarik Tunai Tanpa Kartu

Fitur ini adalah solusi praktis Dalam penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik Tunai Tanpa Kartu Bisa Dilakukan Di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia Dan Indomaret. Bsi memahami kebutuhan dan tren gaya hidup masyarakat di era digital ini, Melalui Inovasi ini dapat meminimalisir tingkat kejahatan di ATM sekaligus memberikan rasa aman kepada nasabah dan masyarakat yang dimana saat ini adalah masa Covid-19.

Mengenai Hasil wawancara Fitur ini juga dijelaskan Oleh Informan FN Bahwa :

“Inovasi lainnya di Bsi mobile itu bisa narik di Indomaret tanpa biaya jadi bisa ke indomaret mau tarik tunai nanti limitnya itu 400 ribu tanpa biaya administrasi seperti itu, selain tarik tunai via Atm jadi tarik tunai via indomaret juga bisa, jadi untuk aplikasi tarik tunainya tanpa Atm bisa di indomaret bisa di Atm, Atmnya khusus di Bsi kaya gitu”

Informan JT juga mengatakan bahwa :

“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”

5. Transaksi Terjadwal

Transaksi Terjadwal ini adalah transaksi transaksi yang akan dilakukan Nasabah secara terjadwal seperti contoh Nasabah akan mentransfer seseorang dimana transfer tersebut

harus diterima tanggal 15 agustus maka Nasabah bisa menggunakan fitur transaksi terjadwal.

Berkenaan hal ini hasil wawancara dengan Informan FN dalam t ransaksi terjadwal ini bahwasannya :

“Jadi ada beberpa fitur yang bisa dibuka seperti itu kemudian ada transaksi terjadwal juga kalo di Bris Mobile kemarinkan 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 gajiian 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 pert tanggal berapa jadi otomatis akan terkirim tanpa kita buka lagi, begitu inovasi yang lain”

Dengan menggunakan fitur ini maka transaksi-tansaksi Nasabah tidak khawatir lagi jika lupa karna adanya fitur tersebut, perintah transfer yang akan dijalankan sesuai intruksi jika Nasabah memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah Uang secara periodik misalnya pembayaran kursus, akademik atau tagihan lainnya, pada pilihan fitur ini mulai dijalankan hingga waktu tertentu agar transfer tidak dilakukan setelah jadwal terakhir dibuat.

Dengan ada fitur ini pastinya memudahkan Bagi Nasabah dan juga terhindar jika suatu saat Bank tersebut sedang melakukan pemeliharaan dimana biasa nasabah tidak bisa memgakses internet Banking, atau dikala hari itu jaringan sedang

bermasalah. dan diharapkan dapat membantu nasabah dalam menangani hal itu.

6. QRIS (*Quick Responden Indonesia Standard*)

Qris ini adalah Layanan Transaksi Dengan Scan Kode QR Code Yang menggunakan QR Code Indonesia standard (QRIS) Bank Indonesia, misalnya Nasabah ingin belanja di coffe shop, tapi gak punya uang tunai, Nasabah bisa langsung scan QR Code lewat aplikasi BSI Mobile, langsung input jumlah pembayaran dan selesai. Dengan memanfaatkan teknologi QR Code, pembayaran jadi lebih cepat dan mudah. Lewat M-Banking BSI, Nasabah bisa menggunakan fitur ini, jadi Lebih praktis dan aman di tengah pandemi Covid-19 seperti ini sebab mengurangi sentuhan tangan dan benda.

Bedasarkan hasil wawancara fitur ini juga di jelaskan oleh Informan FN Bahwa :

“Kris itu kode barcode biasa kalo mba kekasir atau dilippo mungkin ya atau dimana tempat makan itu dikasir ada barcode, terus aplikasi pembayaran bisa digunakan mbanya ga perlu minta no rekeningnya atau apa langsung barcode langsung di scan aja”

Informan Ms juga mengatakan bahwa :

“kami punya 1 produk yang namanya qris bisa kalo jalan-jalan di makaraja, terus e di pedang-pedang Umkm kalo ga ada uang ya itu di barcode.”

Adapun keunggulan dari fitur ini adalah Mudah dan Aman. Fitur ini dapat memberikan Kemudahan dan kenyamanan kepada Nasabah pengguna BSI Mobile dalam Bertransaksi Menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman selain itu transaksi menjadi cepat, sistematis, otomatis, ringkas dan tidak memerlukan uang kembalian.

7. Fitur Layanan Islami

Di layanan Islami Nasabah Bisa Membaca Juz Amma, Menghafal Asmaul Husnah, Mempelajari Hikmah-hikmah Tentang keuangan sesuai Syariah Islam, dan Layanan Pengingat Waktu Solat Beserta Arah Kiblat. Bank Syariah Kini Tidak hanya Memberikan Layanan dalam Hal Transaksi Keuangan, tetapi Juga menyediakan layanan Bagi Nasabah Yang Ingin Melakukan Ibadah di mana saja kapan saja dengan Layanan Islami.

Bank syariah Indonesia tentunya tidak kalah teknologi dengan Bank konvensional. Di dalam aplikasi digital BSI Mobile ada fitur dimana yang tidak dimiliki oleh bank lain yaitu salah satunya fitur Layanan Islami seperti Dari hasil Wawancara yang peneliti dapat dilapangan yaitu :

“Yang tidak dimiliki bank lain, yaitu pelayanan islami itu salah satunya”

Berdasarkan Hasil wawancara yang peneliti dapat Informan FN juga menyebutkan Fitur islami ini Bahwa:

“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”

Adapun Layanan yang terdapat di fitur Islami ini yaitu:

1. Juz Amma
2. Juz amma per ayat
3. Asmaul husna
4. Hikmah
5. Kalkulator Qurban

Kalkulator qurban Bank Syariah Indonesia ini Memudah Nasabah Untuk disiplin Menyisipkan tabungan nasabah Dengan Tabungan AutoSave, sehingga rencana kurban nasabah dapat terwujud tepat waktu

Mengenai hasil wawancara yang saya dapatkan di lapangan Informan FN mengatakan Bahwa :

“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 mucul 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”

Adapun Tata Cara Mengenai Poses Pembelian hewan kurban ini sesuai dengan Hasil Wawancara Yaitu :

“Jadi ada browsurnya sebenarnya, jadi disitu akan muncul beberapa nama ada slot-slotnya misalkan saya ngambil yang harga A misalkan slotnya 15 juta untuk 7 orang jadi udah terisi berapa slot dari 7 orang itu sudah terisi 3 berarti saya orang ke 4 yang mau masuk begitu juga terhitung berapa yang akan saya bayarkan dia akan terpotong langsung dari rekeningnya gitu, Kalo dari orang-orangnya bisa Dari keluarganya kita atau dari orang lain yang sudah terdaftar gitu jadi bisa diliat nanti ada promo-promo apa setiap bulannya.”

Dari Hasil Wawancara Mengenai proses pemotongan hewan Prosedurnya Adalah :

“Jadi qurban yang di kendari itu tidak ada qurbannya dia Cuma secara virtual saja dikurbankan kalo kita via area kita area palu qurban tersebut dipotong dipalu nanti foto ininya, foto qurbannya akan dikirimkan, jadi ini itu transef uang gitu virtual kan kemarin karna di kendari belum ada.”

8. Fitur Bayar

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan Bagi Nasabah Untuk Melakukan Transaksi pembayaran berbagai kebutuhan Nasabah, Segala pembayaran kebutuhan Harian Dan Bulanan Bisa dilakukan Dari Mana saja dengan Menggunakan Mobile Banking BSI.

Adapun Layanan pembayaran yang bisa dilakukan, yaitu:

1. PLN Postpaid
2. Telepon/HP/Telkom Pay
3. Akademik
4. Institusi
5. Tiket
6. Asuransi
7. Internet/TV Kabel
8. E-commerce
9. Berbagi-Ziswaf
10. BPJS
11. Haji Dan Umrah
12. Penerimaan Negara
13. PDAM
14. Multi Payment
15. Perusahaan Gas Negara (PGN)

Di dalam fitur ini Mau beli-beli keperluan bulan atau harian yang dibutuhkan, seperti pulsa atau paket data, Tidak Cuma Pulsa dan Paket data saja, akan tetapi juga bisa Membeli token listrik.

Menurut Hasil wawancara Yang peneliti lakukan Informan PY terkait dengan perbaruan dalam fitur pembayaran menjelaskan Bahwa :

“kemudian Bsi mobile juga sudah mengupgrade pembayaran-pembayaran seperti akademik, institusi, telkompay, Bpjs, internet/tv kabel E-commerce (shopee, tokopedia, lazada) tiket, asuransi”

Kemudian informan FN mengatakan bahwa :

“fitur bayar, jadi di fitur bayar ada macam-macam ada pln, tagihan, akademik, bayar tiket asuransi Bpjs juga bisa”

9. **Fitur Berbagi**

Fitur ini adalah Fitur yang memudahkan nasabah untuk Berbagi keberkahan dan menjalankan kewajiban sebagai muslim salat satunya yaitu donasi online atau bezakat. Fitur Berbagi Ini Merupakan Salah Satu fitur Unggulan Dari BSI Syarriah untuk para Nasabah Yang Ingin melakukan Kewajiban Muslim yaitu Berbagi Atau yang bisa disebut Zakat.

Adapun Layanan yang terdapat di dalam Fitur Berbagi ini adalah Zakat, infaq, Wakaf, warteg Mobile, jadiberkah.id, kalkulator Zakat, Kitabisa, dompet Dhuafa, Rumah Zakat, Donasi Bantuan Covid, Fidyah.

Melalui fitur ini, Nasabah Bisa menyalurkan Zakat, Infaq, Wakaf secara mudah di mana saja, dan kapan saja. Disitu juga ada kalkulator yang bisa menghitung secara benar berapa Zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah

Dari hasil wawancara terkait dengan fitur berbagi ini informan MS mengatakan bahwa:

“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 penyaluran dari zakat, infaq dan sedekah di bsi mobile, semuanya dirangkum tapi masuknya di mobile banking lagi gitu, jadi 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 tetap penyalurannya melalui mobile banking.”

Beberapa Biaya-Biaya Bsi Mobile

sama seperti halnya Mobile banking lain, bila Bertransaksi dengan Bsi Mobile, Tentu dikenakan biaya Transaksi, namun ada juga beberapa Jenis transaksi yang tidak dikenakan Biaya

Transaksi	Biaya
Transfer ke sesama Bsi	Gratis
Top up OVO Gopay Shopeepay	Rp. 1.500
Bayar listrik	Rp. 3.000
Biaya pembayaran Bpjs	Rp. 2.500
Transfer ke Bank lain via Atm	Rp. 6.500
Biaya to up link aja	Rp. 1000
Top up E-wallet	Rp. 1000

Pada masa pandemi ini, transaksi layanan digital Mobile banking menjadi penyumbang terbesar dalam meningkatkan Margin Perbankan. Berkenaan dengan Hal ini hasil wawancara yang peneliti lakukan Informan FN mengatakan Bahwa:

“Kalo yang sekarang ih kitakan lagi proses ini aktivasikan yah karna masih proses merger untuk meng aktivasi sendiri itu, karna untuk aplikasi Bsi mobile sendiri itu jadi penyumbang laba terbesarsih kalo dikantor kita boleh dimasukan di ininya to di hasilnya jadi lebih banyak Laba yang kami dapatkan dari aktivasi Bsi mobile untuk nominal kami ngga bisa sebutkan tapi untuk satu kali aktif kita dapatnya lebih banyak dari transaksi lain, jadi sekali aktif nih sekali mba aktivasi langsung digunakan dihari itu juga kami langsung dapat otomatis dapat laba dapat cm istilahnya di kami begitu cash margin kalo nda salah deh namanya kami sebutnya margin kita langsung dapat keuntungan dihari itu juga masuk di kasnya Bank”

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan Bahwa Kenaikan transaksi digital yang di alami Bsi tidak terlepas dari semakin membaiknya fitur-fitur dan layanan yang dikembangkan oleh Bsi. Tentunya fitur ini sangat membantu Nasabah di tengah masa pandemi saat ini, Bsi berusaha memenuhi kebutuhan nasabah sebaik mungkin.

Peningkatan transaksi BSI Mobile ini di dorong oleh hadirnya kebiasaan baru masyarakat indonesia saat pandemi dan

aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di E-commerce

Dalam masa Pandemi Covid-19 ini, Layanan Digital Perbankan Menjadi Andalan Setiap Nasabah Dalam Bertransaksi Online, Maka Bank Sangat Wajar, Jika Bank Terus Aktif Dan Berlomba Memasarkan Fitur Digital Dan terus Memperbaharui Inovasi Digitalnya Terutama Melalui Aplikasi Mobile Banking, peningkatan Transaksi BSI Mobile ini didorong oleh Hadirnya Kebiasaan Baru Masyarakat Indonesia Saat pandemi dan aktivitas transaksi keuangan nasabah dalam berbelanja di E-commerce

Berdasarkan Hasil wawancara yang Peneliti Dapati Terhadap Kemudahan Bertransaksi Dengan Hadirnya pelayanan Digital Berpengaruh Positif rata-rata informan Mengatakan dengan adanya aplikasi Digital Mobile Banking ini sangat memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Online apa lagi di masa Pandemi dalam Hal ini para informan Mengatakan Bahwa:

Menurut pendapat Anda apa yang Anda rasakan dengan hadirnya pelayanan digital seperti aplikasi mobile banking di masa pandemi ini?.

Informan NM mengatakan Bahwa :

“Kalo saya sangat memudahkan apa lagi sekarang pandemi kita ngga boleh, bukan ngga boleh tapi di minimalisir kegiatan diluar sangat membantu

sekali apa lagi kitakan punya usaha online kecil-kecilan jadi yah membantu sekali melalui mobile banking, Kalo untuk transaksi online sebelum dan sesudah saya rasa sama saja kan memang online jadi sama-sama memudahkan karnakan sebelum pandemi saya sudah pake terus sesudah pandemi juga pakai hanya pada saat pandemi ini lebih memudahkan karna kita ngga keluar rumah lagi”

Informan CP Juga Mengatakan Bahwa :

“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”

Informan LS Mengatakan Bahwa :

“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”

Informan ZA berpendapat Bahwa :

“Ciri khasnya adanya kemudah dalam bertransaksi dikarenakan pandemi covid menuntut kita untuk kerja dirumah serta adanya kebutuhan transaksi keuangan yang menuntut kita untuk tetap berada dirumah”

Informan PY mengatakan Bahwa :

“Yang membedakan fitur-fitur terbarunya. Dalam pandangan saya mungkin dikarena adanya merger Bsi yang terjadi di tengah Wabah Pandemi Bsi mulai berinovasi untuk meningkatkan fitur-fitur dari Bris Online sebelumnya yang jelas memudahkan kita dalam transaksi apapun”

Dalam hal pelayanan Online Bank sangat berkomitmen menjaga kenyamanan nasabah selama masa pandemi ini untuk itu Bank terus memaksimalkan layanan nasabahnya di aplikasi BSI Mobile. dalam hal ini Bsi Mobile Bisa menjadi solusi penangan jam oprasioanal Bsi yang terbatas. melalui aplikasi ini nasabah dapat melakukan semua kebutuhan transaksi-transaksi tanpa harus pergi ke bank. Sebagai contoh untuk urusan yang membutuhkan pelayanan face to face atau temu muka antara nasabah dan staff Bank dilakukan melalui ponsel dengan dukungan fitur pada aplikasi tersebut. Sebagai salah satu contoh pembukaan rekening secara online bisa melalui aplikasi Bsi Mobile. Intinya tidak perlu pergi ke Bank selama urusan yang mau dilakukan masih bisa dikerjakan di rumah melalui aplikasi Ini. Bsi Mobile sudah menyediakan segala macam kebutuhan Nasabah.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia Sebelum Adanya Pandemi Covid-19

Pembahasan Pada Poin awal ini membahas mengenai pelayanan digital di Bank Syariah Indonesia Sebelum Adanya Pandemi Covid-19. Adapun layanan digital Bri Syariah Adalah Sms banking layanan ini merupakan layanan yang satu-satunya tidak membutuhkan koneksi internet untuk menjalankannya. Tetapi disini agar bisa digunakan harus membutuhkan pulsa setiap kali transaksi.

Mobile Banking, Perbangkannya produk Mobile Banking menjadi layanan tambahan untuk memenuhi kebutuhan Transaksi, layanan digital seperti Mobile Banking sangat membantu dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktifitas bagi nasabah. Fitur mobile banking yang disebut aplikasi Bris Online merupakan fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi.

Internet Banking Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses kapanpun selama 24 jam, dan di manapun untuk memenuhi kebutuhan akan kemudahan, kecepatan, ketepatan dan keamanan bertransaksi. Layanan ini bisa diakses oleh nasabah dengan menggunakan personal computer, laptop, notebook atau smartphone.

E-form adalah fitur yang ada dalam layanan yang berisikan formulir-formulir elektronik. Fitur ini diperuntukan untuk nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening tabungan faedah, tabungan impian dan tabungan haji.

Pada masa ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan sebelum adanya pandemi covid-19 di Indonesia semua aktifitas pelayanan perbankan dilakukan secara normal *face to face* atau tatap muka secara langsung, layanan produk tambahan *mobile banking* menjadi layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. tidak adanya pembatasan sosial sehingga pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung di kantor. semenjak adanya pandemi covid-19 semua aktivitas yang semula dilakukan secara tatap muka sekarang menjadi zaman yang serba online.

Dalam hal pelayanan berbagai fasilitas layanan publik melakukan penyesuaian jam operasional sejalan dengan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, hal ini dikarenakan guna meredam laju kasus positif covid-19. di bank syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 Kendari sendiri, melakukan perombakan jadwal pelayanan seperti jam operasional yang semulanya bank BSI sebelum adanya pandemi yaitu BRI Syariah Indonesia mulai beroperasi dari pukul 08.00-15.00 sore namun setelah adanya pandemi menyesuaikan dengan kondisi pandemi, jam operasionalnya yakni 08.00-14.00.

selain dari pada perubahan jam oprasional, bsi pun membatasi jumlah nasabah yang bertransaksi secara tatap muka.

4.2.2. Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 kendari Di Era Pandemi Covid-19

Inovasi pelayanan digital Perbankan menjadi suatu hal penting yang harus dikembangkan, karena seperti situasi pandemi begini dunia semakin mengarah ke perbankan digital aktivitas masyarakat yang lebih banyak dirumah selama Pandemi Covid-19 mendorong transaksi digital menjadi naik.

Ada beberapa manfaat layanan digital yang dikembangkan oleh Perbankan, digitalisasi dalam perbankan diharapkan mampu menciptakan susana pekerjaan berbasis digital, mempermudah, mempercepat serta meningkatkan volume transaksi digitalisai, digitalisasi perbankan syariah bertujuan agar Bank Syariah memiliki daya saing, layanan digital yang diberikan oleh Bank Syariah kepada Nasabah akan memberikan nilai lebih di mata masyarakat untuk bertransaksi di perbankan syariah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapati inovasi pelayanan digital di Perbankan Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 yaitu Bsi Mobile, aplikasi ini berbasis data para nasabah yang dapat diakses oleh para nasabah dan pihak Bank.

Belum meredanya kondisi pandemi tentu sangat membatasi aktivitas sosial di luar rumah. ini karena memang ikhtiar yang harus dilakukan agar covid-19 bisa segera pergi, pengembangan di aplikasi digital bsi mobile menawarkan banyak fitur menarik untuk nasabah bertransaksi dirumah saja.

Selain fitur-fitur pelayanan di aplikasi yang semakin kompleks fitur keamanan dalam aplikasi bsi mobile pun juga dikembangkan seperti hasil wawancara yang peneliti dapat bahwa untuk mengakses aplikasi bsi mobile menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan pin untuk melakukan transaksi.

Adapun inovasi pelayanan digital dalam Bsi mobile yaitu :

1. Pembukaan rekening Online

Buka Rekening bisa kapan saja dan dimana saja, dan tidak repot karena Harus Antri Di Bank. Adapun Layanan yang terdapat di fitur ini

2. Fitur Kemanan Yang dikembangkan Aplikasi Digital Bsi Mobile

Adanya pembaruan fitur keamanan Pada aplikasi Bsi Mobile sehingga Nasabah tidak perlu khawatir Karna keamanan pemakaian sudah terjamin. Aplikasi Bsi Mobile menerapkan 2 sistem keamanan, yaitu password untuk mengakses rekening dan Pin untuk melakukan transaksi dan hanya nasabah saja yang bisa mengaksesnya.

3. Solusi Emas (tabungan E-mas dan Gadai emas)

Produk Cicilan Emas Bsi, yang memberikan Fasilitas Kepada Masyarakat Untuk Dapat Memiliki Logam Mulia Dalam Bentuk Emas Batangan dengan Menggunakan Akad Murabahah (Jual-beli) yang pembayarannya dilakukan secara cicilan

Yang pertama yaitu Nasabah dapat memiliki rekening tempat menyimpan emas yang dapat di top-up, di tarik dan ditransfer cukup dari Bsi Mobile. Lalu yang kedua solusi untuk melindungi nilai tabungan nasabah dan yang terakhir nasabah yang telah mempunyai emas di rekening e-mas tersebut, dapat memberikan emasnya kepada orang lain dengan cara transfer antar rekening e-mas secara real time.

4. Tarik Tunai Tanpa Kartu

Fitur ini adalah solusi praktis Dalam penarikan uang tunai tanpa kartu. Melalui BSI Mobile, tarik Tunai Tanpa Kartu Bisa Dilakukan Di seluruh ATM Bank Syariah Indonesia Dan Indomaret. Bsi memahami kebutuhan dan tren gaya hidup masyarakat di era digital ini, Melalui Inovasi ini dapat meminimalisir tingkat kejahatan di ATM sekaligus memberikan rasa aman kepada nasabah dan masyarakat yang dimana saat ini adalah masa Covid-19.

5. Transaksi Terjadwal

Dengan menggunakan fitur ini maka transaksi-transaksi Nasabah tidak khawatir lagi jika lupa karna adanya fitur tersebut, perintah transfer yang akan dijalankan sesuai intruksi

jika Nasabah memiliki kewajiban untuk membayar sejumlah Uang secara periodik misalnya pembayaran kursus, akademik atau tagihan lainnya, pada pilihan fitur ini mulai dijalankan hingga waktu tertentu agar transfer tidak dilakukan setelah jadwal terakhir dibuat.

6. QRIS (*QuickResponden Indonesia Standard*)

Adapun keunggulan dari fitur ini adalah Mudah dan Aman. Fitur ini dapat memberikan Kemudahan dan kenyamanan kepada Nasabah pengguna BSI Mobile dalam Bertransaksi Menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman selain itu transaksi menjadi cepat, sistematis, otomatis, ringkas dan tidak memerlukan uang kembalian.

7. Fitur Layanan Islami

Di layanan Islami Nasabah Bisa Membaca Juz Amma, Menghafal Asmaul Husnah, Mempelajari Hikmah-hikmah Tentang keuangan sesuai Syariat Islam., dan Layanan Pengingat Waktu Solat Beserta Arah Kiblat. Bank Syariah Kini Tidak hanya Memberikan Layanan dalam Hal Transaksi Keuangan, tetapi Juga menyediakan layanan Bagi Nasabah Yang Ingin Melakukan Ibadah di mana saja kapan saja dengan Layanan Islami.

10. Fitur Bayar

Fitur ini merupakan fitur yang memudahkan Bagi Nasabah Untuk Melakukan Transaksi pembayaran berbagai kebutuhan Nasabah, Segala pembayaran kebutuhan Harian Dan

Bulanan Bisa dilakukan Dari Mana saja dengan Menggunakan Mobile Banking BSI.

Adapun Layanan pembayaran yang bisa dilakukan, yaitu: PLN Postpaid, Telepon/HP/Telkom Pay, Akademik, Institusi, Tiket, Asuransi, Internet/TV Kabel, E-commerce, Berbagi-Ziswaf, BPJs, Haji Dan Umrah, Penerimaan Negara, PDAM, Multi Payment Perusahaan Gas Negara (PGN)

11. Fitur Berbagi

Melalui fitur ini, Nasabah Bisa menyalurkan Zakat, Infaq, Wakaf secara mudah di mana saja, dan kapan saja. Disitu juga ada kalkulator yang bisa menghitung secara benar berapa Zakat yang harus disisihkan berdasarkan besaran pendapatan nasabah.

Pelayanan publik pada bsi syariah terkait dengan pelayanan digital dimana pelayanan digital ini aplikasi mobile banking adanya perubahan fitur-fitur dan perbaruan setelah adanya merger bri syariah menjadi bsi syariah. jelas perbedaan pelayanan digital dari aplikasi bris online menjadi bsi mobile adanya fitur yang lebih komplek untuk memberikan layanan kepada para nasabah dalam bertransaksi online.

Maka dari pada itu di masa pandemi covid-19 mewabahnya virus covid, bank syariah indonesia tetap memberikan pelayanan perbankan secara prima. layanan nasabah tetap lancar berkat adanya aplikai bsi mobile, tapi mengingat dimasa pandemi ini kita masih hidup berdampingan dengan covid-19, dengan berlakunya new normal, kantor-kantor sudah diperbolehkan

melakukan kembali berbagai aktivitas, termasuk bank juga sudah diperbolehkan memberikan layanan perbankan kepada nasabah secara langsung atau tatap muka.

Dengan adanya pelayanan digital ini para nasabah bisa merasakan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan transaksinya, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti dapati terhadap kemudahan bertransaksi dengan hadirnya pelayanan digital berpengaruh positif rata-rata informan mengatakan dengan adanya aplikasi digital mobile banking ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi online apa lagi di masa pandemi saat ini.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dalam penelitian Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah Silondae 2 dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam hal pelayanan digital sebelum adanya pandemi, Bank telah memanfaatkan layanan digital dalam melakukan transaksi. Adapun hasil wawancara mengenai layanan digital di Bri Syariah yaitu sms banking, mobile banking, internet banking dan juga e-form. Pada masa ini bank telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dalam layanan perbankan sebelum adanya pandemi covid-19 di indonesia semua aktifitas pelayanan perbankan dilakukan secara normal *face to face* atau tatap muka secara langsung, layanan produk tambahan *mobile banking* menjadi layanan tambahan kepada nasabah yang sudah memiliki rekening di bank. tidak adanya pembatasan sosial sehingga pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara langsung di kantor.
2. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara oleh informan mengenai inovasi pelayanan digital di bank syariah indonesia cabang abdullah silondae 2 kendari. sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana inovasi pelayanan digital pada bank syariah indonesia cabang abdullah silondae 2. pada bank

syariah indonesia aplikasi layanan tersebut yaitu bsi mobile, aplikasi ini berbasis data para nasabah yang dapat diakses oleh para nasabah dan pihak bank. di era pandemi ini bank dituntut terus berinovasi terkhusus di layanan digitalnya karna dimasa pandemi ini bank harus tetap beroperasi ditengah wabah covid-19 dimana adanya pembatasan sosial. layanan yang di kembangkan oleh bsi adalah mengenai fitur-fitur yang ada di mobile banking bsi cabang abdullah silondae 2.

5.2 **Saran**

Berdasarkan permasalahan yang peneliti bahas Dalam penelitian Ini Yaitu Inovasi pelayanan digital bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah silondae 2 maka Peneliti Hendak Menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Lembaga Perbankan syariah

Berdasarkan dari uraian di Atas maka penulis menyarankan kepada Praktisi maupun regulator sebaiknya lembaga perbankan syariah dapat mengoptimalkan layanan mobile banking yang berfokus pada keuntungan relatif, menyediakan fitur yang lengkap sesuai dengan gaya hidup masyarakat, dan menyederhanakan tampilan fitur aplikasi untuk mempermudah pengguna layanan mobile banking. Dan terus melakukan inovasi mengenai layanan Mobile Banking Bank Syariah, hal ini di karenakan kebutuhan Masyarakat dan kemajuan teknologi semakin pesat. Mengenai Pelayanan Mesin Atm yang Masih

minim agar sebaiknya memberikan Layanan Mesin Atm titik-titik yang lebih banyak lagi mesin Setor tunaipun masih minim tersedia.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu tambahan referensi mengenai Inovasi Pelayanan Digital Di Bank Syariah Indonesia. Dan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dengan topik yang sama diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

JURNAL :

Anugrah dan Royani,(2021) “Inovasi Layanan Perbankan Pada Era Disruption Di kota Dan Kabupaten Sukabumi”
<http://journal.stiemb.ac.id/index.php/mea>

Fardhani H., (2010) “Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang”,
<http://www.ijil.ui.ac.id/index.php>

Febriana N. I., (2016) “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, AN-NISBAH, Vol. 03, No. 01 <http://178.128.61.209/index.php/nisbah>

Firtiana D. N., (2014) “Inovasi Pelayanan Publik BUMN (study Deskripsi tentang Inovasi Boarding Pass System Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di stasiun Gubeng Surabaya)”, jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 2, No. 1 <http://www.journal.unair.ac.id>

Hafidz J. Z., (2020) “Peran Bank Syariah Mandiri (BSM) Bagi Perekonomian Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19” .
Jurnal Penelitian Hukum Ekonomi Islam Vol. 5 No. 2
<https://www.syekhnurjati.ac.id/jurnal>

Malilah DKK , (2020) Vol. 1 No. 2 “Kabaca Jemput Bola: Inovasi Layanan TBM Kampung Buku Cibubur Pada Masa Pandemi”. Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi,
<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tadwin>

Marlina A., Bimo W. A., (2018) “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Bank” .

Jurnal Ilmiah Inovator , <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php>

mawarni R., fasa M. I., (2021) “optimlisai kinerja digital bank syariah di masa pandemic covis-19” jurnal manajemen bisnis (JMB), Volume 34 No.1 <https://ejournal.stieibbi.ac.id>

Mirnasari R. M., (2013) “Inovasi Pelayanan public UPTD Terminal Purabaya-bungurasih” jurnal kebijakan dan manajemen public Vol.1 No.1 <https://www.academia.edu/download>

Neli, Kurniasih, (2020) “Persepsi Nasabah bank Syariah Terhadap Adopsi Layanan Mobile Banking Dalam Kerangka Difusi inovasi (Studi Pada Nasbah Bank Syariah Di Purwokerto)” <http://repository.iainsalatiga.ac.id>

Oktaviani, Rosidah, (2020) “Analisis Inovasi Produk Dan pelayanan Pada Bank Jatim Syariah KC Madiun” <http://etheses.iainponorogo.ac.id>

Sari B. N. I., (2018) “perbandingan Pelayanan Langsung Dan Pelayanan Digital Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Kntor Cabang Bengkulu” <http://repository.iainbengkulu.ac.id>

Syaifullah H, Idrus A, (2019) “Inovasi Pelayanan Wakaf Produktif Era Digital : Studi Kasus Di yayasan Wakaf Bani Umar” Vol. 6 No. 2 <https://repo.iainbatusangkar.ac.id/xmlui/bitstream/handle/>

BUKU :

Adinugraha H, H., Dkk, (2021). *Tetap Kreatif Dan Inovatif Di Tengah Pandemi Covid-19*. Pekalongan : PT. Nasya Expanding Management.

Alfisyahrin M., (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Yayasan pustaka Obor Indonesia

- Barata, A. A., (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Febriani N, S., Dewi W,W, A., (2019). *Perilaku Konsumen Di Era Digital (beserta Studi Kasus)*. Malang : Tim UB Press
- Hasan, Ali. (2010). *Marketing Bank Syariah Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Katharina R, Jaweng R, N, E., (2020). *Pelayanan Publik Dan Pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta : Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Lestari E. R., (2019). *Manajemen Inovasi : Upaya meraih keunggulan Kompetitif*. Malang : UB Press
- Nelwan Dkk, (2021). *Layanan Internet Banking Dan Mobile Di Bank Kb Bukopin*. Bandung: CV. Media Sains Indonesia
- Nigro F, A., (2012). *Administrasi Publik Modern*. Yogyakarta : Palmall
- Nurhayoko, (2020). *Inovasi birokrasi membuat kerja birokrat lebih bermakna*. Jakarta : KPG Kepustakaan Populer Gramedia
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Refelino, J., Tojiri Y., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Yendrianof, D., Sari, N. H. M., Bahri, S., (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sukmadi, (2016). *Inovasi dan kewirausahaan (Edisi Paradigma Baru Kewirausahaan)*. Bandung : Humaniora utama Press.
- Susanto, Putra R, M, S.,(2010). *60 management gemsappling management wisdom in life*. Jakarta : Gramedian Pustaka Utama

Wijoyo H, Dkk., (2021). *transformasi Digital dari Berbagai Aspek*.
Sumatra barat: Insan Cendekia Mandiri (grup penerbitan CV
insan cendekia Mandiri).





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

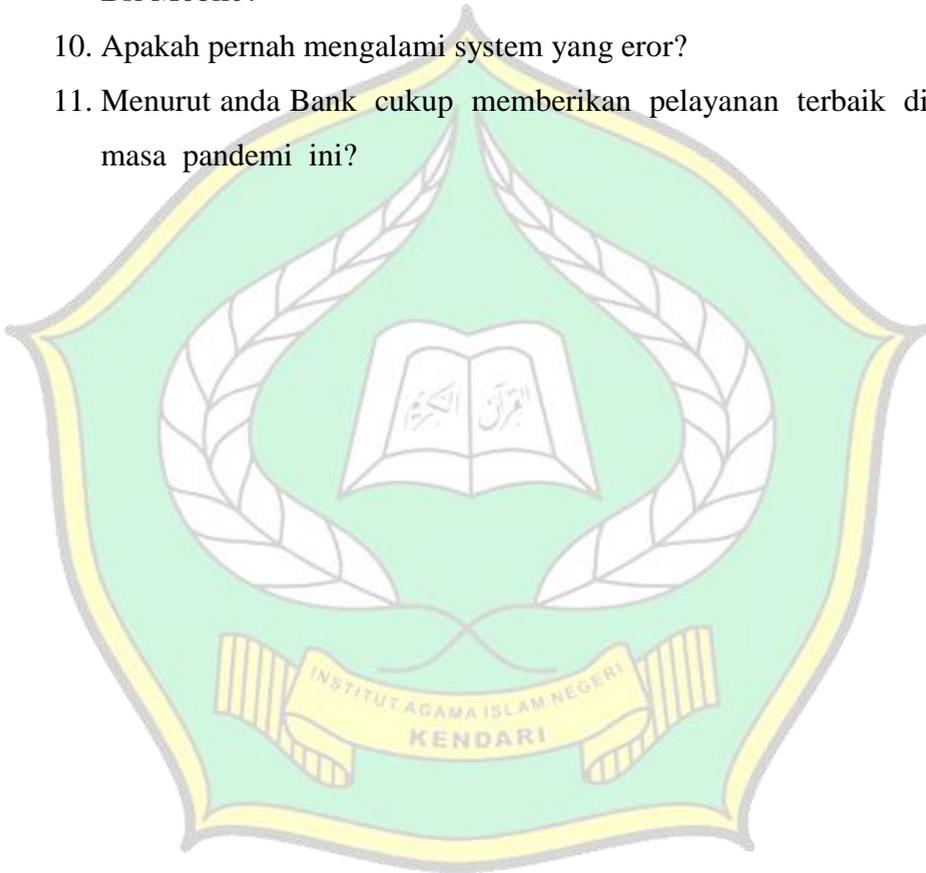
A. Identitas informan

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 Terbaru 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 perbankan 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	repository.stiedewantara.ac.id 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	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1%
6	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.radenfatah.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1%
9	journal.pdmbengkulu.org	

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

Riwayat Pendidikan :

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