

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perbankan syariah sebagai entitas syariah bermanfaat pada penerapan lembaga keuangan pada bidang syariah memberikan inovasi secara baik yang berbeda dengan lembaga keuangan yang berbasis bunga atau konvensional, serta dapat menunjang roda perekonomian di tengah-tengah masyarakat.² Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah undang-undang yang secara yuridis mengatur tentang Perbankan Syariah di Indonesia ini. Dengan lahirnya Undang-Undang Perbankan Syariah, perbankan khususnya syariah dapat dengan mudah mulai mengembangkan serta memperkenalkan bank yang mempunyai prinsip syariah. Akan tetapi, undang-undang tersebut pada tahun 1998 diubah karena ada kekurangan pada pengaturan perbankan syariah sendiri. Ada 2 point yang mengalami perubahan, yaitu tentang kewenangan Bank Indonesia yang semakin kuat dan perbankan syariah nasional mengalami akomodasi pada sistem perbankan Islam.³

Pemberian pelayanan yang mudah pada nasabah dan calon nasabah di perbankan syariah menjadi tolak ukur perbankan syariah diminati oleh masyarakat atau tidak. Pemberian pelayanan bisa melalui kemajuan teknologi yang modern di dewasa ini. Salah satu dari pemanfaatan teknologi itu sendiri

² Dwi Suwiknyo. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. (Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR, 2016), Hlm. 1.

³ *Ibid*, Hlm. 12.

adalah internet. Dengan adanya internet yang semakin pesat dewasa ini, mempermudah manusia untuk menggunakannya setiap saat dengan mudah.

Dengan tergesernya kebiasaan lama pada kehidupan manusia, hal ini juga berdampak pada sistem perbankan syariah sendiri. Pergerakan roda perekonomian pada suatu negara yang strategis menjadi peranan penting bagi sektor perbankan. Dengan perbaikan serta inovasi pada kualitas serta kuantitasnya, perbankan dapat juga menggunakan serta memanfaatkan. Internet untuk hal-hal memperkenalkan perbankan syariah serta produknya agar usahanya lebih berkembang.

Gambar 1.1

Perkembangan Penggunaan Internet dan Digital Banking



Sumber: Bareksa, Perkembangan Penggunaan Internet dan Digital Banking

Pada gambar diatas menunjukkan peningkatan 5 tahun terakhir dalam peningkatan penggunaan smartphone. Semua sektor akan berdampak pada adanya digitalisasi, sektor keuangan salah satunya. Pada gambar tersebut pula, menjelaskan bahwa tingkat generasi pada tingkat pemuda akan berpengaruh pada kegiatannya yang melalui smartphone-nya. Keterlibatannya dengan

smartphone merupakan hal yang paling tinggi. Generasi yang semakin muda juga menggambarkan adanya nilai positif pada teknologi yang berinovasi saat ini, termasuk pada internet banking, seperti internet banking dan mobile banking yang diterapkan pada perbankan-perbankan saat ini.

Dengan adanya sebuah aplikasi keuangan yang memudahkannya saat pembukaan sebuah akun bahkan pengecekan semua transaksi keuangan secara aman. Kebutuhan para *digital savvy* yang tinggi pada aplikasi keuangan, pengguna pun juga harus teliti sebelum menggunakan aplikasi keuangan. Pada pengguna aplikasi internet banking menerapkan prinsip *low pricing* saat menggunakan internet banking salah satunya pada biaya administrasi per bulan dan biaya tarik tunai yang ditiadakan. Keamanan dan inovasi sangat diperhatikan pada aplikasi keuangan tersebut.⁴

Sebelumnya, BRISyariah berubah nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) karena adanya *merger* atau penggabungan tiga bank besar, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan MANDIRI Syariah sejak tanggal 1 Februari 2021. Penggabungan ini bertujuan agar tetap kuatnya perbankan syariah dengan minat nasabah yang mayoritas beragama Islam untuk menabung pada perbankan syariah. Namun, untuk saat ini semua produk yang berada di Bank Syariah Indonesia (BSI) masih menggunakan produk dari bank syariah asalnya, seperti pada BRISyariah ini masih menggunakan produk pada BRISyariah sampai batas waktu sampai bulan Juli tahun 2021.

⁴Bareksa, "*Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy Behaviour*", (Bareksa.com, 2019).

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah berinovasi dengan meluncurkan berbagai produk agar nasabahnya mendapatkan fasilitas yang terjamin saat melakukan transaksi. Agar terhindar dari resiko yang diluar dugaan, BSI dan bank-bank lainnya menggunakan Analisis SWOT untuk lebih memantau ataupun memperhatikan suasana di dalam dan luar sebagaimana rancangan yang dilakukan secara maksimal, efisiensi dan lebih optimal.

Strength, Weakness, Opportunity and Threat atau biasa disebut Analisis SWOT adalah sebuah perencanaan yang dapat memberikan evaluasi dalam proyek suatu bisnis yang mencakup tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Pada proses di analisis SWOT ini dapat dilakukan identifikasi dari eksternal maupun internal yang mendukung tidak tercapainya tujuan bisnis tersebut. Nilai yang digunakan pada analisis ini disebabkan oleh kesederhanaannya. Pada saat yang bersamaan pula, analisis ini memiliki keterbatasan yang membuat para pembuat strategi mencari kerangka yang lebih komprehensif guna melakukan analisis internal.⁵

Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Analisis SWOT sudah dirancang sedemikian rupa, seperti dibawah ini:

⁵ Pearce II, John A. Robinson. *Manajemen Strategis- Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian* Edisi 10 Buku 1, terj. Yanivi Bachtiar dan Christine. (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2008), Hlm. 200.

Tabel 1.1
Analisis SWOT BSI

Internal	Strength (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)
	1. Aktivitas Bank Syariah dipantau oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) agar tetap berada di konsep ekonomi syariahnya. 2. Penerapan nilai-nilai yang positif terhadap budaya kerja untuk karyawan atau SDM. 3. Modal di dukung oleh PT. BSI agar dikemudian hari tidak ada kendala terhadap modal. 4. Kompetitif terhadap sumber daya. 5. Dilakukannya training dengan pengajar yang profesional. 6. Lebih lengkap dan lebih bervariasi terhadap program marketing.	1. <i>Image</i> yang terbentuk dimasyarakat adalah bank yang hanya peruntukan untuk orang lain. 2. Kantor pusat sampai unit terkecil belum bisa berjalan dengan baik karena koordinasi yang belum maksimal. 3. Relatif rendahnya minat masyarakat menabung di Bank Syariah. 4. ATM tarik tunai belum ada. 5. Karyawan baru perlu penyesuaian dan pelatihan. 6. Pengadaan barang IT menjadi titik lemah di fungsi kontrol pada BSI.
Eksternal		
Peluang	Strategi SO (Strength-Opportunity)	Strategi WO (Weakness-Opportunity)
1. Produk dengan program yang bervariasi dapat diciptakan. 2. Pinjaman modal usaha dapat diperuntukan pada UKM yang baru muncul. 3. Pasar yang sangat berpotensi besar adalah	1. Pembaharuan sistem produk dan pelayanan yang terus diawasi DPS dapat menjaga kepercayaan dari nasabah. 2. Penyuguhan pelayanan yang profesional pada tenaga yang profesional dapat meningkatkan pelayanan produk. 3. Promosi pada	1. Agar tujuan promosi sepenuhnya dapat tercapai, dapat dilakukan dengan penyusunan marketing yang berinovatif. 2. Pemasaran produk perbankan syaria dapat dijalankan dengan kerjasama dengan instansi lain.

masyarakat Indonesia yang mayoritas beragama Islam. 4. Masyarakat yang cenderung memiliki pola pikir konsumtif.	masyarakat ditingkatkan. 4. Dilakukan riset penelitian pada pasar agar lebih memahami kebutuhan nasabah.	3. Lebih memikirkan strategi dan inovasi agar produk pemasaran bisa berkembang lagi. 4. Kerjasama dengan pihak bank baik konvensional dengan syariah lainnya.
Ancaman	Strategi ST (Strength-Threat)	Strategi WT (Weakness-Threat)
1. Produk sejenis yang menawarkan banyak keunggulan. 2. Bank konvensional juga menjadi pesaing saat ini. 3. Para kompetitor membuat iklan dan promosi yang besar. 4. Pengembangan produk dan pelayanan yang dilakukan oleh para kompetitor.	1. Pengembangan produk baru pada BSI dapat dilakukan dengan riset penelitian. 2. Training seminar workshop dapat sebagai peningkatan kompetensi karyawan. 3. Promosi atau periklanan yang ditingkatkan. 4. Program pemasaran yang inovatif yang dapat bersaing dengan kompetitor.	1. Komunikasi pemasaran yang ditingkatkan agar mendapat <i>image</i> yang baik. 2. Pelatihan karyawan guna peningkatan kompetensi antar karyawan. 3. Peningkatan modal produk berkualitas dan inovatif yang dapat bersaing dengan kompetitor lain. 4. Menjalin kerjasama dengan bank atau instansi lain untuk hal penanaman modal.

Sumber: BSI

BSI mencetuskan layanan internet banking sebagaimana kelengkapan atas layanan saluran elektronik pada layanan sebelumnya oleh pihak BSI. Internet banking merupakan salah satu fasilitas dari perbankan syariah untuk mencapai kepuasan nasabah. Penggunaan produk yang berulang menandakan bahwa nasabah merasa puas dengan produk yang diluncurkan perbankan. Akan tetapi, apabila nasabah kecewa dengan sebuah produk yang telah dibeli, nasabah tersebut tidak akan menggunakan produk dari suatu perbankan itu kembali.

BSINet Banking adalah produk internet banking yang diluncurkan Bank Syariah Indonesia BSI untuk memudahkan nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan layanan ini, nasabah bisa melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun mereka berada. Namun, untuk dapat mengaksesnya, nasabah harus melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu dan aktivasi oleh Customer Service Bank BSI.

Dengan diluncurkannya fasilitas BSINet Banking ini diharapkan dapat diakses oleh seluruh nasabah BSI pada jaringan internet yang tentunya membuat nasabah dimudahkan pada setiap transaksinya. Fasilitas ini dapat diakses pada website resmi Bank BSI itu sendiri atau nasabah bisa mendatangi kantor BSI terdekat.

BSI dapat meningkatkan loyalitas nasabah disetiap tahunnya bahkan saat pandemi seperti ini dan saat di era digital dewasa ini. Loyalitas dapat diartikan kesetiaan terhadap suatu hal yang membuat orang itu tidak memerlukan imbalan pada orang lain karena sesuatu hal ataupun pengusaha tepat orang itu melakukan loyal terhadap suatu produk.

Pelanggan yang loyal pada suatu perusahaan atau perbankan syariah tidak berfikir untuk berpindah merek, tidak terlalu menghiraukan harga saat naik ataupun turun, dan pelanggan yang loyal akan lebih sering membeli produk tersebut. Pada perbankan syariah loyalitas ini sangat berguna bagi pihak bank. Karena dengan nasabah yang loyal terhadap bank syariah, bank syariah akan mendapatkan kepercayaan yang sangat besar dan pastinya akan menaikkan laba bagi pihak bank itu sendiri.

Bagi seorang pebisnis, transaksi yang Cepat, Mudah dan Aman adalah terobosan yang sangat diperlukan. BSI meluncurkan transaksi BSINet Banking yang dapat dioperasikan melalui jaringan internet yang dapat dilakukan selama 24 jam, dan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja melalui komputer, laptop atau bahkan smartphone. Nasabah dapat mendapatkan keuntungan apabila mengaktifkan BSINet Banking yang dimana akan mendapatkan beberapa fitur pada BSINet Banking tersebut, diantaranya:

1. Nasabah bisa menggunakan transaksi non finansial seperti cek saldo ataupun mutasi rekening nasabah, serta nasabah bisa melakukan transaksi finansial seperti transfer antar rekening dan pembayaran Kliring.
2. Nasabah juga bisa melakukan transaksi bulanan dan transaksi pembelian kebutuhan nasabah.

Meskipun banyak keuntungan yang didapat oleh nasabah saat menggunakan internet banking, akan tetapi kenyataannya internet banking menimbulkan adanya suatu ketakutan yang dirasakan oleh nasabah pada kasus kejahatan pada media internet.

Penulis mengambil objek tempat penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center ini karena keunikan, kesesuaian dan kemenarikan dengan topik yang dipilih oleh penulis, serta memiliki keunggulan sehingga cocok dijadikan sebagai objek penelitian. Serta peluncuran dan pelayanan internet banking pada Bank Syariah Indonesia yang khususnya Kantor Kas Tulungagung Trade Center dapat memberikan kemudahan pada nasabah di era digital dan era pandemi Covid-19 seperti ini.

Pada objek penelitian Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, nama Trade Center sendiri merupakan sebuah nama dari ruko yang dimana BSI Kantor Kas Tulungagung itu bertempat, tepatnya di Ruko Panglima Sudirman Trade Center Blok A1 Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung. Sesuai pada arahan Kantor Cabangnya serta rekomendasi dari pihak BSI Pusat sendiri, BSI Tulungagung menggunakan nama Trade Center setelah nama Kota Tulungagung agar lebih mudah diingat namanya oleh para nasabahnya.

Berdasarkan uraian di atas bagaimana implementasi teknologi internet yang diberikan oleh pihak perbankan syariah kepada nasabah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di perbankan syariah tersebut. Seberapa besar loyalitas nasabah terhadap implementasi teknologi internet yang telah diberikan yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi nasabah. Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center menerapkan layanan tersebut. Setiap nasabah berhak menggunakan internet banking baik nasabah baru maupun nasabah lama. Hal ini menarik perhatian dan rasa ingin tahu, sehingga akan dilaksanakan penelitian yang berjudul **"Implementasi Teknologi *Internet Banking* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center"**.

B. Fokus dan Pertanyaan Penelitian

a. Fokus Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang mengedapankan pada kekuatan narasi atau deskripsi. Proses pencarian data pada penelitian kualitatif ini bertujuan sebagaimana pemahaman dalam hal masalah sosial yang secara keseluruhan menjadi dasar dan juga pembentukan oleh kalimat serta dihasilkan berdasarkan kondisi yang tidak disengaja.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui atau mencari gambaran tentang implementasi sebuah internet banking pada peningkatan sikap loyal yang menjadi acuan dari nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

b. Pertanyaan Penelitian

Berikut fokus pertanyaan peneliti yang sesuai dengan konteks penelitian diatas, diantaranya:

1. Bagaimana fitur teknologi internet banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center?
2. Bagaimana implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti memiliki tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui fitur teknologi internet banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
2. Untuk mengetahui implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan teknologi internet banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang dilaksanakan ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya dunia perbankan syariah dan juga sebagai sumber informasi maupun referensi bagi mahasiswa lainnya bahkan referensi bagi penyelesaian skripsi yang berupa selanjutnya.

2. Secara Praktisi

a. Bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi mahasiswa lainnya bahkan adik tingkat dalam akademisi.

b. Bagi PT Bank Syariah Indonesia

Dari penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan teknologi internet banking agar mendapatkan loyalitas yang diinginkan, serta sangat

diharapkan selalu menggunakan prinsip syariah agar berhasil menjadi perbankan syariah yang berkualitas yang diinginkan.

E. Penegasan Istilah

Secara konseptual istilah-istilah berikut ini sesuai dengan judul penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Teknologi Internet Banking

Implementasi berasal dari kata bahasa Inggris yaitu *to implement*, yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan suatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.⁶Secara kata implementasi mengandung makna penerapan. Kata implementasi bermaknakan untuk tindakan, aktivitas, atau aksi. Akan tetapi, implementasi bukanlah sekedar aktivitas saja, namun pencapaian suatu tujuan atau usaha yang telah direncanakan dengan matang dengan aturan tertentu. Dengan begitu dapat disimpulkan, implementasi bermakna pencapaian suatu tujuan tertentu sebagai penerapan sebuah aktivitas tertentu.

Sedangkan pengertian dari internet banking adalah kegiatan melakukan transaksi atau aktivitas perbankan yang melalui sebuah jaringan internet, dengan tujuan utama adalah untuk mempermudah aktivitas tanpa harus melakukan transaksi pada sebuah bank. Dengan adanya layanan internet banking, akan lebih fleksibel dan efisien. Selama penggunaan dengan jaringan komputer, internet banking bisa lebih fleksibel. Dengan demikian, internet banking diciptakan sebagai alat pemermudah dan dapat

⁶ Uddin B. Sore dan Sobirin. Kebijakan Publik, Cet. I. (Makassar: CV Sah Media, 2017), Hlm. 121.

mengurangi beban kerja pada perbankan serta dapat menciptakan mutu layanan yang lebih baik dengan menggunakan teknologi dan informasi.⁷

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas digambarkan sebagai kesetiaan seorang konsumen dengan setia menggunakan satu produk dengan waktu yang relatif panjang dan memberikan rekomendasi pada orang lain. Loyalitas nasabah berkaitan dengan komitmen untuk kembali atau berlangganan kembali pada suatu produk tertentu di perbankan maupun perusahaan. Pembelian secara terus menerus dimaknai sebagai pembelian berulang dan dapat diartikan sebagai komitmen para pelanggan untuk bertahan dan membeli produk ataupun jasa yang diinginkan secara konsisten.⁸

3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang memberikan pelayanan perbankan berbasis syariah. BSI adalah bank yang bermerger sejak tanggal 1 Februari 2021 antara bank syariah yang besar dan Bank yang dibawah BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Kemudian adanya dukungan sinergi daripada perusahaan unit (Mandiri, BNI, BRI) dan juga komitmen yang didapat dari kebijakan suatu pemerintahan dengan kementerian bahwasanya dorongan dari Bank Syariah Indonesia akan mampu

⁷ Ni Luh Wiwik Sri Rahayu Ginantra, dkk. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital*. (Yayasan Kita Menulis, 2020), Hlm. 131.

⁸ Soegeng Wahyudi dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), hlm. 25.

memberikan dorongan pada persaingan yang global hingga gabungan dari tiga bank syariah tersebut mampu membangun suatu perekonomian baru pada tingkat nasional dan mensejahterakan rakyat secara merata. Eksistensi dari Bank Syariah Indonesia dianggap sebagai cerminan dari wujud perbankan syariah secara modern, menyeluruh, dan meningkatkan perbaikan dalam mobilitas perekonomian saat ini.⁹

Secara operasional, ketiga istilah diatas itupun juga mempunyai makna tersendiri, yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Teknologi Internet Banking

Sebuah implementasi merupakan sebuah penerapan dari tindakan yang telah di rancang oleh peneliti guna mendapatkan tujuan tertentu. Dengan adanya implementasi ini, peneliti dapat melihat apa dampak yang akan timbul dengan dikembangkannya teknologi internet banking agar masih meningkatnya loyalitas nasabah pada suatu perbankan syariah.

Sedangkan internet banking merupakan kegiatan transaksi yang terhubung dengan jaringan internet. Pada perbankan syariah saat ini pun sudah banyak menggunakan fasilitas internet banking untuk memudahkan nasabahnya bertransaksi tanpa harus pergi dan antri ke banl. Dengan ini, peneliti dapat melihat seberapa besar nasabah minatakan adanya fasilitas internet banking dan loyalitas nasabah pada perbankan syariah.

⁹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan kesetiaan seorang nasabah akan produk yang dikeluarkan oleh pihak perbankan maupun perusahaan. Dengan tingginya loyalitas nasabah pada perbankan syariah pada suatu produknya, menandakan nasabah sudah benar-benar berkomitmen untuk terus menggunakan produk dari perbankan syariah tersebut. Dengan begitu, peneliti bisa melihat bahwa loyalitas nasabah perbankan syariah tergantung pada produk yang dipasarkan ke nasabah menjadi meningkat.

3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia merupakan penggabungan dari tiga bank syariah yang besar dan dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tiga bank syariah ini secara resmi diterapkan pada tanggal 01 Februari 2021 oleh Presiden Indonesia. Penyatuan ini merujuk pada gabungan kelebihan dari adanya Bank Syariah yang tentu memberikan pelayanan, area wilayah jangkauan yang luas, dan modal yang lebih besar.

F. Sistematika Penulisan Skripsi

Pada sistematika penulisan penelitian kualitatif terdapat 3 (tiga) bagian yaitu bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir, yang dipaparkan yakni:

1. Bagian Awal

Pada bagian ini berisikan tentang: halaman sampul depan (cover), sampul dalam, persetujuan pembimbing, pengesahan penguji, halaman

motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Inti

Memiliki 6 bab yang secara rinci sebagaimana dijelaskan berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pertama mengindikasikan adanya penampilan dari fenomena suatu masalah yang akan dilaksanakan baik fokus pertanyaan, tujuan, manfaat, menegaskan istilah, dan sistematika.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Penjelasan pada bab ini berisi beberapa tinjauan pustaka tentang teori, penelitian sebelumnya, kerangka berfikir dan rinci memaparkan tentang penjabaran implementasi teknologi internet banking dan mempertahankan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Fokus pada bab ketiga pada proses metodologi yang menjadi acuan dari rancangan yang dipaparkan dan menerangkan jenis, lokasi, kehadiran peneliti, data dan sumber data, temuan/keaslian temuan, dan tahap penelitian.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini memberikan gambaran dari profil dan paparan yang didapat berdasarkan hasil dari topik yang diangkat yaitu penjabaran implementasi teknologi internet banking dan mempertahankan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

BAB V : PEMBAHASAN

Pada bab kelima menjelaskan terkait teori pada implementasi teknologi internet banking dalam mempertahankan loyalitas nasabah secara nyata yang terjadi di lapangan dengan mengkonfirmasi hasil yang ditemukan berdasarkan teori yang dikembangkan sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir merujuk pada menentukan pokok bahasan secara keseluruhan yang dibahas sebagaimana menunjukkan adanya jawaban yang detail pada kesimpulan dan saran.

3. Bagian Akhir

Terdiri dari uraian daftar pustaka hingga lampiran yang meliputi pedoman wawancara, dokumentasi, surat permohonan penelitian, lembar kendali bimbingan skripsi, surat keaslian, dan riwayat hidup.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Implementasi Teknologi Internet Banking

a. Implementasi Teknologi Internet Banking

Kata Implementasi sendiri berartikan sebagai penerapan. Secara umumnya, implementasi merupakan penerapan dari sebuah rencana yang sudah dibuat dengan matang. Jadi, Implementasi adalah suatu rencana yang dilakukan agar tercapai suatu tujuan tertentu.¹⁰

Penjelasan mengenai implementasi dari pendapat yang lain menerangkan, tindakan saat melakukan rencana yang telah direncanakan sebelumnya dengan matang. Suatu implementasi bermaksudkan pada suatu mekanisme yang dirancang pada sebuah sistem.¹¹

Mengacu pada pengertian implementasi, tujuan Implementasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan rencana yang sudah direncanakan sebelumnya.
2. Menguji dan mendokumentasikan prosedur dalam penerapan perencanaan.
3. Mewujudkan tujuan yang akan dicapai didalam perencanaan yang sudah dirancang.
4. Mengetahui kemampuan dari masyarakat saat menerapkan

¹⁰ Mohamad Nurkamal Fauzan dan Lalita Chandiany Adiputri. *Tutorial Membuat Prototipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan dini Berbasis Iot*. (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019), Hlm.79.

¹¹ *Ibid*, Hlm. 80

kebijakan yang telah dirancang sebelumnya.

5. Mengetahui tingkat keberhasilan pada suatu kebijakan untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas.¹²

Internet adalah sebuah jaringan besar dihubungkan dengan jaringan komputer dengan kabel atau nirkabel. Penggunaan internet banking umum digunakan dikalangan masyarakat, dan hampir semua aktivitas bisa dilakukan. Saat ini perbankan berinovasi dengan adanya internet banking semua layanan transaksi yang menggunakan komputer, laptop ataupun smartphone bisa dihubungkan dengan jaringan internet ini. Dengan bantuan internet, aktivitas masyarakat baik kerja ataupun yang lainnya bisa dilakukan dengan santai di era digital ini.¹³

Internet banking merupakan salah satu fasilitas dari perbankan yang menggunakan akses internet selama seharian full dengan akses dari mana saja. Transaksi yang dilakukan dengan online ini, memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan dan kenyamanan bagi nasabahnya, serta bisa diakses kapan saja dan dimana saja.¹⁴

Bank-bank di Indonesia sudah banyak yang menggunakan internet banking untuk pelayanan pada nasabahnya. Manfaat yang diberikan dengan penggunaan jaringan internet ini bisa memudahkan nasabahnya dalam hal bertransaksi, baik itu transfer, penarikan, atau

¹² *Ibid.*, Hlm. 80.

¹³ I Putu Agus Eka Pratama. *Komputer dan Masyarakat*. (Bandung: Informatika, 2014), Hlm.64-65.

¹⁴ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 2 September 2021.

pembayaran dapat dengan mudah dilakukan dengan proses yang cepat sampai transaksi telah diselesaikan.

Dalam penggunaannya, internet banking mampu menghemat biaya operasional dari penggunanya (nasabah). Menghemat 79% dan mampu mengurangi biaya transaksi dibandingkan biaya transaksi yang lainnya karena penggunaan internet banking ini dikalangan masyarakat.¹⁵

b. Manfaat Internet Banking

Beberapa manfaat yang didapat dari penggunaan internet banking, diantaranya:

- a. Nasabah bisa bertansaksi baik yang non finansial berupa cek saldo dan pemutasian rekening, maupun yang finansial berupa transaksi antar bank sampai transaksi Kliring maupun RTGS.
- b. Melakukan prosesi pembayaran bulanan.
- c. Nasabah juga bisa bertransaksi untuk pembelian.

c. Keuntungan Internet Banking

Adanya keberuntungan sebagaimana dijelaskan berikut:

- a. Bisa digunakan setiap saat, kapan saja dan dimana saja nasabah berada.
- b. Efisien, nasabah tanpa harus datang dan antri ke bank, melalui komputer, laptop ataupun smartphone langsung bisa digunakan untuk transaksi sesuai yang diinginkan nasabah.
- c. Aman, dengan alat tambahan internet banking di lengkapi dengan User

¹⁵ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 2 September 2021.

ID dan PIN serta penggunaan KeyToken bisa memudahkan nasabah saat bertransaksi dan pastinya bisa dijamin keamanannya.

d. Kelemahan Internet Banking

Kelemahan dari internet banking adalah sebagai berikut:

- a. Data mudah dicuri dan mudah disadap. Dengan begitu, pihak bank dan nasabah harus tetap waspada pada kejahatan hacker.
- b. Modus apapun bisa dilakukan dalam berbagai macam modus kejahatan online, seperti halnya skimming atau undian hadiah.
- c. Ketika nasabah ingin memasarkan situs nasabah itu untuk target pasar seluruh dunia. Nasabah hanya akan bisa melakukan transfer di dalam negeri saja belum bisa bertransaksi atau transfer antar bank luar negeri.¹⁶

e. Keamanan Transaksi Internet Banking

Berikut adalah keamanan dari transaksi Internet Banking:

- a. PIN menjadi rahasia pengguna sendiri dan tidak akan ada dan tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b. Untuk KeyToken tidak boleh dipinjam oleh orang lain dan User ID hanya pengguna yang mengetahui. Penggunaan akses bank harus dilakukan dengan benar.
- c. Peminimalisir resiko dapat dilakukan dengan penggantian PIN secara berkala.

¹⁶ Sugraha Prawira P. *Membongkar Fenomena Bisnis Internet*. (PT. Alex Media Komputindo, 2010), Hlm. 14.

d. Nomor telepon pengguna harus sudah terdaftar pada komputer bank agar mudah melakukan transaksi internet banking. Apabila nomor pengguna hendak dibuang lakukan unregistered.¹⁷

f. Fitur Internet Banking

Fitur pelayanan dijadikan faktor dengan kontribusi yang vital dengan tumbuhnya suatu brand image yang menunjukkan adanya aktivitas kepercayaan dari konsumen secara sikap penggunaan transaksi. Pada penerapannya suatu kepercayaan dalam bidang *e-commerce* lebih secara subjektif dan memberikan konsistensi secara kompleks dari hal yang diterapkan. Kepercayaan dari pihak penyelenggara baik dari banking, retailer, maupun produsen sebagaimana memberikan akses fitur yang memberikan transaksi online berdasarkan banking, adapun upaya yang digerakkan untuk menggiring mobilitas konsumen akan memberikan pengaruh yang besar pada sistem transaksi yang diterapkan.¹⁸

Internet dan jaringan komunikasi nirkabel dalam perkembangan teknologi di dunia perbankan telah mengubah pola pikir dalam melakukan transaksi keuangan. Nasabah tidak perlu repot-repot untuk datang dan mengantri di bank dalam melakukan penyetoran uang. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan *smart celluler*, maka

¹⁷ *Ibid*, Hlm. 15

¹⁸ Gilang Rizki Amijaya. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking*. (Semarang: Skripsi, 2010), dalam eprints.undip.ac.id diakses 3 Juli 2021, Hlm. 16

transaksi dapat terlaksana dengan cepat, mudah dan lebih akurat. Pelaksanaan dijalankan *electronic banking* akan disajikan oledari perbankan sendiri.

Internet banking atau i-banking adalah salah satu produk layanan perbankan yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah yang untuk membantu nasabah dalam bertransaksi sehingga lebih mudah yang fungsinya sudah mengungguli ATM, kecuali dalam penarikan uang tunai.

Beberapa fitur informasi yang dapat ditawarkan seperti berikut:

1. Informasi detail mengenai rekening.
2. Informasi mengenai pinjaman.
3. Informasi mengenai penggunaan kartu kredit.
4. Informasi mengenai kurs.
5. Transfer dana dan dapat digunakan untuk melakukan pembayaran-pembayaran seperti tagihan telepon dan pengisian pulsa, listrik, asuransi, sampai pembayaran *e-commerce*.¹⁹

g. Risiko dan Upaya Meminimalisir Risiko dari Penggunaan Teknologi Internet Banking

Pelaksanaan aktivitas yang berhubungan dengan internet banking akan menimbulkan risiko dari penyelenggaraan berdasarkan sistem teknologi dengan hal yang dihadapkan dari pihak yang bersangkutan.

¹⁹ Ramen A. Purba, dkk. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. (Yayasan Kita Menulis, 2020), Hlm. 75

Beberapa risiko penyelenggaraan yang timbul akibat dari internet banking maka antara lain:

1. Nasabah mendapatkan informasi yang kurang akurat berdasarkan wawasan dari internet yang berbagai sumber.
2. Pencurian berdasarkan data baik secara financial dan database.
3. Terdapat ancaman atau serangan, seperti *cybersquatting*, *defacing*, ataupun penyadapan komunikasi internet.
4. Terdapat pemanipulasian identitas, seperti *phising*, *key logger* ataupun *spoofing*.
5. Terjadi transaksi yang dilaksanakan diluar dari pihak terkait atau terjadi *fround*.²⁰

Beberapa risiko lain saat menggunakan internet banking yang mendasari kekurangan teknologi internet banking diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Risiko pencurian dan penyadapan data. Kejadian dari pihak yang perlu mewaspadai tindakan *cyber* oleh *hacker*. Kejahatan-kejahatan yang mengambil data nasabah melalui internet banking yang mengakses sistem dan merusak sistem.
2. Risiko kejahatan online pada manipulasi teknik *skimming*, *phising*, dan penawaran hadiah. Iklan yang membuat masyarakat tertarik hingga mengubah niat kearah yang merugikan.

²⁰ Veithzal Rivai dan Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), Hlm. 366

3. Risiko terkena serangan *malware*/virus. Perlu diperhatikan pada konektivitas yang mengindikasikan serangan pada virus jika terkoneksi VPN yang tidak terpercaya dan Wi-Fi bebas akses. Memastikan bahwasanya perangkat lunak antivirus terhindar dari *cracking*.
4. Tidak bertransaksi saat jaringan lemah. Berisiko mengalami gagal transaksi karena terkendala akses signal yang koneksi tidak stabil, ini mengindikasikan risiko terjadinya transaksi ganda atau membuat aplikasi menjadi salah sasaran.
5. Tidak menggunakan Smartphone atau laptop orang lain. Penggunaan password akan membantu membentengi adanya kejahatan dari pihak lain yang mengindikasikan perlindungan data dan financial tercatat.²¹

Disetiap risiko, setiap perbankan akan menyediakan cara meminimalisir atau mitigasi risiko agar risiko-risiko yang mungkin akan muncul bisa diminimalisir. Pihak bank memiliki kewajiban melaksanakan sosialisasi adanya layanan internet banking atas risiko dengankemungkinan akan dihadapi oleh nasabah. Hal-hal yang harus dilakukan bank antara lain meliputi:

1. Untuk transaksi internet banking, pemastian keabsahan website dari bank yang berisi informasi seputar identitas maupun status hukum yang membantu terlaksananya transaksi. Bagi adanya informasi

²¹ *Ibid.* Hlm. 367

akan lebih memberikan kedudukan yang membagi suatu otoritas dari pengawasan, kedudukan, unit aduan pelayanan dan juga dari tata cara pengaduan suatu layanan.

2. Apabila bank mendapatkan nasabah baru untuk mengadakan pembukaan rekening melalui internet maka adapun informasi sesuai ketentuan dalam website yang mengindikasikan keterkaitan hukum pada *Know Your Customer* yang memerlukan keikutsertaan dengan prosedur pada wawancara langsung.
3. Bank perlu memastikan adanya perlindungan dari suatu data yang membuat akses dari pihak yang berwenang menjadi hal yang menjamin nasabah baik peraturan maupun kerahasiaan yang diberikan.
4. Bank mewajibkan adanya data nasabah yang tidak diotorisasi secara eksploitan pihak diluar yang berkepentingan dan memberikan suatu transparansi pada bagian informasi yang dibagikan baik secara produk dan penggunaan data pribadi nasabah, bank harus memperoleh izin nasabah apabila hendak memberikan data pribadi nasabah kepada penyedia jasa.²²

h. Perkembangan Internet Banking di Indonesia

Perkembangan teknologi digital di era sekarang menjadikan teknologi sebagai salah satu kebutuhan masyarakat. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cepat mengharuskan

²²*Ibid*, Hlm. 373

segala aspek kehidupan dan segala bidang menggunakan teknologi. Perubahan besar terhadap berbagai sektor di seluruh dunia disebabkan oleh perkembangan teknologi yang semakin pesat. Sektor yang paling berdampak akibat perkembangan teknologi adalah sektor perbankan dan perekonomian. Perkembangan teknologi pada sektor perbankan mengalami perubahan dalam melakukan transaksi keuangan. Perkembangan teknologi dalam perbankan juga menyebabkan sistem pembayaran menjadi lebih kompleks selain menggunakan ATM, Mobile Banking, maupun Internet Banking.²³

Perkembangan internet banking diperkirakan akan mengubah wajah sistem keuangan yang awalnya menempatkan bank sebagai mediator transaksi perdagangan antara para pelaku bisnis (*business to business*) maupun dengan konsumen perorangan (*business to consumer*). Seiring dengan globalisasi pemanfaatan teknologi internet dimasa selanjutnya akan lebih dimudahkan dengan berbagai portal yang dikembangkan sebagaimana gateway suatu transaksi bisnis. Pada penerapan teknologi yang merampah di bidang perbankan akan memberikan suatu kemudahan yang dinilai relatif mudah melakukan pendistribusian, baik efisiensi untuk biaya menjadi suatu daya jual dalam ketertarikan yang memberikan adanya kesamaan berdasarkan

²³ Dr. Wasiaturrahma, dkk. 2019. *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2005). Hlm. 8

akses kemudahan dari suatu penawaran jika diinterpretasikan atas kondisi geografis hingga operasional dalam pelayanannya.

Di Indonesia perkembangan teknologi internet banking belum begitu pesat karena berbagai kendala, yaitu sebagai berikut:

1. Persiapan dan investasi yang terancang dan diakses berdasarkan teknologi yang canggih.
2. Kepercayaan publik atas sistem pengamanan internet banking.
3. Promosi internet banking yang belum merata ke seluruh lapisan di masyarakat.
4. Pasar yang terbatas hanya pada masyarakat pengguna internet yang umumnya adalah lapisan menengah ke atas dan berpendidikan.²⁴

2. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Secara istilah kata loyalitas berartikan setia. Sebuah kesetiaan yang telah timbul tanpa paksaan dari siapapun, dan sadar pada masa lalu. Pengertian pada Kamus Umum Bahasa Indonesia atau KBBI mendefinisikan sebagai berikut:

1. Perhubungan atau pertalian.
2. Nasabah suatu bank yang uangnya diputar lewat bank tersebut.
3. Nasabah sebuah asuransi.

Arti nasabah berdasarkan Undang-Undang Perbankan

²⁴ *Ibid.* Hlm. 10

menyebutkan bahwa nasabah sebagai bank yang memberikan jasa pada seseorang.²⁵

Macam-macam Nasabah dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Nasabah penyimpan merupakan nasabah yang sudah mempunyai dana dan menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan sesuai dengan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur merupakan nasabah yang mendapatkan kredit sesuai dengan perjanjian dengan nasabah yang bersangkutan.

Terdapat konsep loyalitas nasabah bank yang melalui pendekatan konsep loyalitas pelanggan (*customer loyalty*), yaitu konsep loyalitas pelanggan sebagai pengukur loyalitas nasabah bank. Dimana konsep ini menggambarkan loyalitas pelanggan yakni loyalitas dari suatu kepercayaan akan membawa kesetiaan yang mendasari konsumen berjangka panjang hingga lebih memilih satu hal untuk dipercayai.²⁶

Pertumbuhan bisnis dimasa datang sangat bergantung kepada peningkatan perilaku loyalitas pelanggan itu sendiri. Perusahaan dengan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi biasanya mengalami pertumbuhan bisnis yang lebih cepat dibandingkan perusahaan dengan loyalitas pelanggan yang lebih rendah.

Kepercayaan pada agama khususnya Islam sangat mempengaruhi loyalitas pada sebuah perbankan syariah. Semakin kuat komitmen agamanya, semakin loyal terhadap bank syariah. Pengaruh religitas

²⁵*Ibid*, Hlm. 23.

²⁶*Ibid*, Hlm. 24.

terhadap loyalitas nasabah bank syariah sepertinya sudah menjadi temuan umum. Bila faktor agama mendominasi nasabah untuk loyal dengan bank syariah itu sendiri.²⁷

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Pendapat Mardalis, faktor daripada pengaruh dari suatu loyalitas, sebagai berikut:

- a. Kepuasan pelanggan, meskipun tidak beriringan, namun loyalitas pelanggan dengan tingkat kepuasannya sangat berkaitan. Dalam pembentukan suatu loyalitas, kepuasan merupakan langkah yang penting sesuai mekanisme lainnya.
- b. Kualitas jasa, loyalitas pelanggan dapat berkembang bila kualitas jasanya bisa meningkat juga.
- c. Citra, pada sebuah produk citra yang baik sangat penting adanya. Suatu perusahaan atau perbankan akan terlihat melalui citranya baik citra itu negatif ataupun positif.
- d. Rintangannya untuk berpindah (*switching barrier*), yang dimana membuat nasabah menjadi loyal karena rintangannya semakin besar. Meskipun demikian, loyalitas yang terjadi karena suatu keterpaksaan.²⁸

²⁷*Ibid*, Hlm. 57.

²⁸ Nina Wiyanti. Skripsi: *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk.* (Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2010), Hlm.19.

c. Mempertahankan Loyalitas Nasabah

Pertumbuhan bisnis dimasa mendatang akan sangat bergantung kepada peningkatan perilaku loyalitas nasabah itu sendiri. Perusahaan atau perbankan syariah dengan loyalitas nasabah yang lebih tinggi biasanya mengalami pertumbuhan bisnis yang lebih cepat dibandingkan dengan perusahaan dengan loyalitas nasabah yang lebih rendah. Ini terjadi karena model bisnis yang berbeda-beda namun terdapat faktor utama yang bertanggung jawab untuk mendorong pertumbuhan usaha dan nilai perusahaan adalah loyalitas nasabah yaitu sejauh mana nasabah mengalami perasaan positif, memiliki kesetiaan dan juga menunjukkan perilaku positif kepada perusahaan atau perbankan syariah tersebut.²⁹

Adanya kesamaan bahwa loyalitas nasabah terkait dengan pengalaman pembelian pada masa lalu yang kemudian dipertahankan atau bahkan ditingkatkan dalam jangka panjang di masa depan dengan tetap melakukan pembelian pada suatu merek yang sama. Dengan kata lain, loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, retail, distributor yang mendasari adanya sikap yang lebih baik atas cerminan dari pembelian yang kurang konsisten. Dengan demikian, membicarakan loyalitas adalah membicarakan masa yang akan datang dengan memperhatikan perilaku atau sikap pada masa lalu atas pembelian barang atau jasa.

²⁹ Soegeng Wahyoedi dan Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Regilitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. (Sleman: DEEPUBLISH, 2019). Hlm.23

Menurut Lee, H., Lee, J., dan Kang, loyalitas pelanggan (nasabah) merupakan tujuan strategis yang penting bagi semua manajer pemasaran. Pelanggan yang loyal telah ditengarai memberikan keuntungan bagi perusahaan yang merupakan sumber kelanggengan roda bisnis bagi suatu perusahaan. Untuk itu mempertahankan loyalitas pelanggan atau nasabah haruslah menjadi prioritas bagi sebuah perusahaan atau perbankan. Menurut Reichheld, Marley, dan Hopton, diperlukan mempertahankan loyalitas pelanggan (nasabah) karena apabila pelanggan yang loyal hilang sebesar 5% akan berdampak kepada berkurangnya keuntungan antara 25% sampai 100%. Dengan besarnya dampak mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap keuntungan perusahaan, bahwa loyalitas adalah alat ukur kinerja perusahaan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan alat ukur keuntungan.³⁰

Terdapat solusi yang sesungguhnya atas loyalitas terletak pada menciptakan sistem yang terus-menerus berubah yang dapat mengembangkan dan memelihara pelanggan yang loyal. Dengan memulai untuk menggunakan cara baru guna menarik dan mempertahankan pelanggan tersebut.

1. Perusahaan dapat belajar cara mempertahankan loyalitas pelanggan dari pengalaman masa lalu mereka, dari para pelanggan itu sendiri, dan dari pesaing.

³⁰*Ibid*, Hlm.25

2. Perusahaan dapat menggunakan survei pelanggan, jasa pembelanja rahasia, tinjauan e-mail pelanggan, dan sebagainya guna memperoleh umpan balik yang terus-menerus mengenai bagaimana sebenarnya para pelanggan dilayani.
3. Perusahaan dapat menyusun rencana loyalitas dengan mitra saluran distribusinya. Rencana tersebut bisa berisikan program pemasaran, penjualan, dan cara mempertahankan loyalitas pelanggan.
4. Evaluasi kebiasaan berbelanja dari pelanggan guna dapat menganalisis hubungan perusahaan dengan pelanggan dalam kaitannya dengan tahap loyalitas pelanggan (nasabah).³¹

d. Indikator Pengukur Loyalitas Nasabah

Terdapat lima item untuk mengukur loyalitas meliputi:

1. Berbicara hal-hal positif tentang perusahaan.
2. Merekomendasikan kepada orang lain.
3. Mendorong orang lain untuk melakukan pembelian.
4. Mempertimbangkan pilihan pertama dimasa yang akan datang.
5. Melakukan lebih banyak pembelian dimasa yang akan datang.³²

Selain itu, terdapat beberapa bukti keberadaan dimensi-dimensi perilaku dan sikap tentang loyalitas, yaitu:

1. Kemauan dalam pembelian secara berjangka dan berguna sebagai pelayanan pada suatu perusahaan.

³¹ Jill Griffin. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, terj. Dwi Kartini Yahya. (Jakarta: Erlangga, 2003). Hlm 220

³² Muhammad Santoso. *Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. (Yogyakarta: DEEPUBLISH, 2019), Hlm. 69

2. Kemauan menyetujui kepada orang lain atas produk yang dirasakan.
3. Komitmen untuk tetap berlangganan.³³

Pelanggan yang menunjukkan ketertarikan lebih terhadap perusahaan maka akan meningkatkan pesatnya pertumbuhan perusahaan, maka terdapat tiga indikator yang dapat menyebutkan bahwa pelanggan sebagai loyalitas, yaitu sebagai berikut:

1. Kesetiaan penggunaa produk.
2. Ketahanan terhadap rumor yang beresat atas produk yang luncurkan.
3. Mereferensikan secara total eksistensi perusahaan.

Selain itu, terdapat indikator lain yang dapat mengukur loyalitas pada pelanggan, yaitu sebagai :

1. Dari mulut ke mulut (*word to mouth*)
2. Rekomendasi (*Recommendation*)
3. Pembelian berulang (*Repurchase Intention*).³⁴

3. Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Sejarah BSI

Penduduk muslim terbedar didunia dengan kompetensi Indonesia yang dapat mengembangkan industri keuangan secara syariah, kesadaran masyarakat perihal halal matter yang membuat para *stakeholder* memperhitungkan perkembangan investasi pada industri yang berkembang

³³*Ibid*, Hlm. 73

³⁴ Poppy Alvianolita Sanistasya. "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) terhadap Cabang Samarinda, *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*" Jilid 3, No 1, (Universitas Mulawarman: 2015), Hlm. 235, dalam [ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac id](http://ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id), diakses 3 Juli 2021

di sektor halal Indonesia yang pada *master plannya* terdapat sub bagian Bank Syariah.

Bank Syariah memiliki peran vital dalam hal memberikan fasilitas yang menunjang pergerakan ekonomi dalam syariah islam yang mengusung label industri halal. Secara signifikan perkembangan perbankan syariah Indonesia mengalami peningkatan yang selama tiga dekade memberikan suntikan inovasi dari berbagai produk maupun pelayanan hingga proses pengembangan teknologi pada implikasi setiap produksi. Pada aksi korporasi mengindikasikan adanya percepatan dengan tercermin atas Bank Syariah pada Bank BUMN, yakni Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Tepat tanggal 01 Februari 2021 dan 19 Jumadil Akhir 1442 H merupakan sejarah tergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu lembagadengan sebutan Bank Syariah Indonesia (BSI). Penyatuan ini merujuk pada gabungan kelebihan dari adanya Bank Syariah yang tentu memberikan pelayanan, area wilayah jangkauan yang luas, dan modal yang lebih besar.³⁵

Tergabungnya ketiga Bank Syariah menjadikan kompetensi syariah yang terdepan dari kebanggaran suasana energi baru atas kontribusi terhadap perekonomian secara nasional atas kesejahteraan masyarakat luas dan wadah syariah secara modern.

³⁵ www.bankbsi.co.id diakses tanggal 4 Oktober 2021

Berikut visi dan misi dari Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

1. Visi:

Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi:

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- c. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- d. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
- e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
- f. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.³⁶

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRIsyariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRIsyariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil

³⁶ www.bankbsi.co.id diakses tanggal 4 Oktober 2021

Penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 51,2%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (25,0%), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI - Saham Syariah (2%), dan publik (4,4%).

Pada BSI terdapat salah satu produk dan layanan yang penggunaannya hampir sama dengan internet banking, yaitu BSI Mobile. BSI Mobile ini memberikan kemudahan bertransaksi, beribadah dan berbagi dalam genggam. Solusi Saat ini perbankan berinovasi dengan adanya internet banking semua layanan transaksi yang menggunakan komputer, laptop ataupun smartphone bisa dihubungkan dengan jaringan internet ini. Dengan bantuan internet, aktivitas masyarakat baik kerja ataupun yang lainnya bisa dilakukan dengan santai di era digital ini.³⁷

b. Tujuan Merger

Kemergeran BSI dimulai dari bergabungnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), bank hasil merger tiga bank Syariah milik Himbara memastikannya tidak terjadinya suatu permainan praktik yang memonopoli dari sistem syariah terbaru dari Negara Indonesia. Ynag berkesimpulan dari agenda pertemuan bisnis pada manajemen BSI dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Harapannya BSI mampu menunjang suatuleverage atau pemeran utama berkepentingan atas ekosistem perbankan syariah yang dijalankan secara nasional.

³⁷ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 4 Oktober 2021

Penduduk muslim yang bertempat tinggal di Indonesia mencapai 200 juta jiwa dengan kisaran 87,2% dari keseluruhan penduduk Indonesia yang besar kuantitasnya lebih banyak dari negara Timur Tengah. Sedangkan pada peredaran pasarnya dibawah 7% dengan seiring hal tersebut maka terbentuknya tujuan untuk pemerkuat dari sistem yang memiliki daya kembang optimal baik bekerja sama dengan pihak institusi syariah lainnya.³⁸

Berikut tujuan merger BSI adalah sebagai berikut:

1. Sinergi yang Baik demi Meningkatkan Layanan untuk Nasabah Bank Syariah

Penggabungan dari tiga bank syariah akan menjadi perpaduan pula suatu kesinambungan dari pelayanan yang diberikan secara optimal pada proses satu pintu dan memiliki sinergi atas hasil yang menguatkan dan berdiri kokoh berlandaskan visi dari bank syariah di Indonesia sebagai dasar yang stabil.

2. Perbaikan Proses Bisnis

Jika dikembangkan secara instansi maka pada prinsipnya membutuhkan suatu rekomendasi perbaikan dengan proses selama perjalananya baik menghadapi nasabah maupun tumbuh kembang terhadap tantangan yang dihadapi dengan bisnis yang dikelola pihak bank syariah dengan satu bank operasional.

³⁸ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

3. Risk Management

Pengelolaan BSI dapat meminimalisir adanya risiko pada setiap proses kelola bisnis pada kurun waktu terdepan, dengan berhasil menyatukan bank dengan satu nama maka berkurangnya risiko.

4. Sumber Daya Instansi

BSI mengarahkan sumber daya handal untuk bisa menjalankan industri dengan sebaik mungkin dan dapat berjalan dengan optimal dengan sebelumnya atas tiga nama yang berbeda dan tujuan yang tidak sama, hal tersebut mengindikasikan untuk penempatan atasan dengan diisi oleh tenaga profesioal yang bekerja pada bidangnya atas tekad yang berarah tan terancang.

5. Penguatan Teknologi Digital

Perkembangan secara teknologi dan inovasi perbankan akan terus dikembangkan atas tugas berdasarkan Bank Syariah sebagai tingkat upgrade teknologi skill yang mampu bersaing pada generasi Z dan mengacu terhadap sistem praktik nasional berbasis syariah dari segi teknologi yang mengaplikasikan secara digital dan terpusat.

6. Penerapan Mobile Banking

Penerapan Basis data yang diberikan Bank Syariah Indonesia terhadap kegiatan transaksi para nasabah melalui mobile banking yang dinamakan BSI Mobile merupakan salahsatu upaya Bank Syariah

Indonesia untuk meningkatkan pelayanan dan eksistensi pada keadaan ekonomi saat ini.³⁹

c. Produk, Jasa dan Layanan BSI

1. Bisnis, sebuah layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro

a. Penerapan Bank *Guarantee Under Counter Guarante* merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Bank *Guarantee Under Counter Guarante* merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (*Counter Guarante*) yang diterima baik dari bank ataupun non bank. Mempunyai keunggulan berupa prinsip syariah, pricing kompetitif dan dapat menunjang bisnis nasabah.

b. BSI Bank Garansi adalah Solusi mudah atasi jaminan kontrak kerja. Dikhususkan terhadap vendor/ kontraktor dari PT. PLN (PLN) sebagaimana proses pengadaan barang dan jasa.
Keunggulan Produk:

1. Proses Cepat dan Mudah, Price Kompetitif

2. Pembiayaan mulai Rp 200 juta sd Rp 25 Miliar

³⁹ Dwita Febrianti.2021. *Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal Pendidikan Tambusa, Vol. 5 No. 2 dalam www.jptam.org diakses pada tanggal 8 Oktober 2021.

3. Jangka Waktu selama masa kontrak kerja, selama-lamanya 24 bulan.
- c. *BSI Cash Management* adalah transaksi bisnis mudah tanpa rasa gundah. Pendistribusian dari layanan internet akan berguna pada nasabah yang melakukan berbagai aktivitasnya terpusat pada pengelolaan banking yang secara detail menghandle kas baik keuangan maupun lainnya. Keunggulan:
1. Mudah, sederhana dan mudah dioperasikan oleh nasabah (user friendly)
 2. Akurat, melalui VA mempermudah nasabah dalam merekonsiliasi dana sehingga lebih cepat dan akurat
 3. Aman, menggunakan softtoken dalam bertransaksi dan approval berjenjang sesuai kebutuhan nasabah
- d. *BSI Deposito Ekspor SDA*, kebersamaan dalam meraih pembangunan dalam devisa ekspor. Keunggulan Produk:
1. Menerima pembukaan deposito dengan sumber dana DHE SDA berasal dari Bank Lain
 2. Memberikan fasilitas Deposito DHE SDA sesuai insentif pajak yang diatur dalam ketentuan pemerintah

3. Memberikan fasilitas pembukaan Deposito DHE SDA untuk Nasabah Segmentasi Khusus tanpa pembukaan Rekening Giro.⁴⁰
- e. BSI Giro Ekspor SDA, kebersamaan dalam meraih pembangunan atas Layanan pembiayaan kepemilikan rumah atau properti berhadiah porsi haji.
- f. BSI Giro Optima adalah mendasarkan tiering untuk imbal balik hasil yang special dengan rekening giro mudharabah. Keunggulan Produk adalah Nasabah tetap dapat menempatkan dananya di Giro untuk transaksi perusahaan namun mendapatkan imbal hasil yg optimal.
- g. BSI Giro Pemerintah adalah Dana berkah untuk negeri.
Keunggulan Produk
 1. Bagi Hasil setara saving account sesuai saldo rata-rata
 2. Mendapat account statement setiap bulan
 3. Dapat digunakan sbg agunan
- h. BSI Pembiayaan Investasi termasuk dalam Fasilitas Pembiayaan adalah memberikan suatu fasilitas yang berjangka dengan adanya barang dengan modal yang luas dari pendidiran suatu proyek yang dijalankan. Keunggulan Produk:
 1. Jangka waktu sesuai dengan kebutuhan Nasabah

⁴⁰ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

2. Dapat menggunakan valuta IDR dan USD
 3. Pencairan atas dasar prestasi
- i. Giro Vostro Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Giro Vostro disebut sebagai terpusat rekening giro yang mampu melibatkan berbagai jenis dari mata uang dari berbagai lembaga yang terhuudng dari bank dan yang bukan bank. Keunggulan pada produk ini adalah Mempermudah Transaksi Payment Anda.
- j. Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Jasa penagihan piutang atau tagihan jangka pendek under LC/SKBDN yang dimiliki oleh Nominated Bank kepada BSI dengan tagihan atas pihak yang berutang (*Issuing Bank*) sesuai prinsip syariah. BSI dapat memberikan dana talangan kepada Nominated Bank berdasarkan berita akseptasi dari Issuing Bank ke Nominated Bank.⁴¹ Keunggulan adalah:
1. Sebagai Sumber *Funding Short Term*
 2. *Pricing Kompetitif*

⁴¹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

3. *Trade Underlying*

4. *Yield Enhancement*

k. Pembiayaan Yang Diterima (PYD) merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Lembaga Keuangan kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Pinjaman atau pembiayaan yang diterima Bank Syariah Indonesia dari bank atau pihak ketiga bukan bank yang dapat berasal dari dalam negeri (domestik) atau dari luar negeri dalam bentuk rupiah atau valuta asing. Bank Syariah Indonesia memberikan bagi hasil kepada pihak ketiga yang merujuk pada aset dasar PYD yang disepakati. Keunggulan:

1. Sebagai Sumber Pendanaan Jangka Pendek
2. Harga Kompetitif
3. Dasar Perdagangan
4. Peningkatan Hasil.⁴²

2. Emas

a. BSI Cicil Emas, mendapatkan keberuntungan emas yang dapat dengan mudah diangsur atau tetap dibayar sesuai dengan tunai yang kemudian harganya tidak berubah tanpa adanya kesepakatan yang ada. Keunggulan:

⁴² www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

1. Aman: Emas yang dimiliki akan ada asuransinya
 2. Menguntungkan: pengenaan tarif terhitung lebih murah
 3. Layanan Profesional: memiliki pelayanan yang handal
 4. Mudah: dapat melakukan cicilan dalam hal pembelian
 5. Likuid: mencairkan dana dengan mudah
- b. BSI Gadai Emas, memberikan solusi untuk pemenuhan kebutuhan dana dengan cara yang cepat, mudah dan keamanan. Produk ini merupakan suatu jaminan yang dapat memberikan cara alternatif dari pemerolehan uang secara tunai. Keunggulan Produk:
1. Taksiran Tinggi
 2. Biaya sewa penyimpanan ringan
 3. Layanan mudah dan cepat
 4. Perpanjangan otomatis
 5. Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi
 6. Layanan difasilitasi secara online dan offline
 7. Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia
 8. Melayani *take over* dari institusi gadai lain.⁴³

⁴³ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

3. Haji dan Umrah

a. BSI Tabungan Haji Indonesia, Wujudkan Niat Suci nasabah Ke Baitullah. Pada sistem haji/umroh maka akan didasarkan dari prinsip wadiah dan mudharabah yang mana pada sistem tabungan ini tidak dikenai suatu biaya, namun mempunyai kelengkapan dalam hal aktivitasnya dengan kartu ATMnya. Keunggulan Produk:

1. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
2. *E-Banking* (BSI Mobile dan BSI Net Banking)
3. Pilihan Notifikasi melalui media telepon atau lainnya
4. Tanpa biaya admin
5. Perencanaan ibadah haji dan umroh
6. kemudahan dari sistem keberangkatan secara online dari Kementerian Agama
7. Tanpa biaya tutup rekening
8. Pelunasan biaya haji secara online
9. Pembukaan rekening online.⁴⁴

b. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia, pada perencanaan berdasarkan prinsip syariah maka akan diberlakukan pada seluruh tabungan yang

⁴⁴ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

pada sistem haji/umroh maka akan didasarkan dari prinsip wadiah dan mudharabah yang mana pada sistem tabungan ini tidak dikenai suatu biaya, namun mempunyai kelengkapan dalam hal aktivitasnya dengan kartu Siskohat (fasilitas dari E-Channel). Keunggulan Produk:

1. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan BSI Debit Haji Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa
2. E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking)
3. Pilihan Notifikasi melalui media telepon atau lainnya
4. Tanpa biaya admin
5. Perencanaan ibadah haji dan umroh
6. kemudahan dari sistem keberangkatan secara online dari Kementerian Agama dengan usia minimal 12 tahun
7. Tanpa biaya tutup rekening
8. Pelunasan biaya haji secara online
9. Pembukaan rekening online.⁴⁵

⁴⁵ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

4. Investasi, Beragam produk investasi sesuai syariah

a. *Bancassurance* adalah suatu kerjasama yang memiliki produk unggulan asuransi yang bekerja sama dengan BSI. Keunggulan produk:

1. Memberikan perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan kepada nasabah
2. Harga yang terjangkau dan cara pembayaran yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.
3. Adanya fitur wakaf bagi nasabah.

b. *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (Sukuk Wakaf Ritel), Kebaikan Jariyah Penuh Berkah. Atau sering disebut dengan Sukuk Wakaf seri SWR001 yang dianggap sebagai investasi dana dari wakaf uang yang dikeluarkan dari pemerintah atas fasilitas wakif dari suatu cetusan program pemberdayaan ekonomi. Keunggulan Produk:

1. Adanya instrumen investasi yang aman dan bebas risiko bagi para pewakif dalam menyalurkan wakaf uang.
2. Dana Wakaf kembali 100% pada saat jatuh tempo.
3. Membantu para pewakif untuk menyalurkan dana wakaf melalui program sosial kemasyarakatan.

4. Murah dan terjangkau untuk berwakaf uang melalui CWLS Ritel/Sukuk Wakaf.⁴⁶
- c. Deposito Rupiah, Investasi Berjangka Berdasarkan Prinsip Syariah. Pengelolaan akad secara mudharabah akan memudahkan pada investasi yang diarahkan ke nasabah yang secara perorangan dan instansi baik dalam rupiah. Dengan jangka waktu yang diberikan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan. Keunggulan Produk:
1. Nisbah Bagi Hasil yang Kompetitif
 2. Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan
 3. Terdapat pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 Bulan.
- d. *Referral Retail Brokerage* adalah suatu layanan yang menggunakan investasi dengan potensi kerjasama yang baik dengan perusahaan sekuritas yang ada. Keunggulan Produk:
1. Memberikan alternatif produk investasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui layanan referral
 2. Diversifikasi investasi nasabah untuk mencapai tujuan finansial nasabah.⁴⁷

⁴⁶ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

⁴⁷ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

e. SBSN Ritel, Cintai Negeri dengan Investasi (mengikuti tagline dari Kemenkeu). SBSN Ritel, memiliki dua produk yakni Sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan. Sukuk Negara Ritel yang mana peredarannya melalui pihak agen yang beredar di pasar perdana dalam negeri sedangkan sukuk Tabungan dianggap sebagai produk hasil dari investasi dengan berbagai tabungan, kemudahan, keuntungan. Keunggulan Produk:

1. Aman karena dijamin oleh Undang-Undang SBSN
2. Imbal Hasil/Kupon di atas imbal hasil rata-rata Deposito Bank BUMN
3. Cara pembelian yang mudah dan transparan karena dilakukan secara online
4. Produk investasi yang terjangkau dan murah dengan min. pembelian Rp1 juta.⁴⁸

5. Pembiayaan

- a. Bilateral Financing Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.
- b. BSI Cash Collateral, Penuhi kebutuhan anda dengan tentram

⁴⁸ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

- c. BSI Distributor Financing, Mudah, Cepat dan berkah
- d. BSI Griya Hasanah, Wujudkan rumah impian, Langkah mudah untuk kebaikan
- e. BSI Griya Maburr, Pembiayaan rumah disetujui, Naik Haji lebih pasti
- f. BSI Griya Simuda, Muda punya rumah, Hobi tetap jalan
- g. BSI KPR Sejahtera, Semua Bisa Punya Rumah
- h. BSI KUR Kecil, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil
(Mudah, Cepat dan Berkah)
- i. BSI KUR Mikro, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro
(Mudah, Cepat dan Berkah)
- j. BSI KUR Super Mikro, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Super Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah)
- k. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh), Pembiayaan penerapan Emas
- l. BSI Mitraguna Berkah, Solusi beragam kebutuhan.
- m. BSI Multiguna Hasanah, Penuhi segala kebutuhan anda dengan tentram
- n. BSI Oto, Solusi mudah miliki kendaraan penuh keberkahan
- o. BSI Pensiun Berkah, Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah
- p. BSI Umrah, Wujudkan impian ke Tanah Suci

- q. Mitraguna Online, Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank.⁴⁹

6. Prioritas, Layanan istimewa bagi pribadi Muslim istimewa

- a. BSI Prioritas, Karena Nasabah Pribadi Istimewa. Layanan eksklusif sebagaimana digunakan pada fasilitas yang diterapkan dengan nasabah khusus. Keunggulan Produk:
1. *Relationship Manager*, Relationship Manager yang mendedikasikan proses kelola pada perbankan dengan solusi yang mencakup perencanaan atas keuangan yang menyeluruh.
 2. Konter Layanan Prioritas, adanya transaksi yang mempengaruhi suatu perbankan yang tentunya membuat kenyamanan atas pelayanan yang prioritas.
 3. *Consolidated Statement*, Laporan yang menjelaskan keseluruhan dari rangkuman portofolio dari pembiayaan yang dikeluarkan pada setiap bulannya.
 4. *Starter Pack*, Paket eksklusif untuk nasabah atas bergabungnya pada Bank Syariah Indonesia Prioritas
 5. Hadiah Milad, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda

⁴⁹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

6. Konsultasi Zakat & Waris, Fasilitas konsultasi penghitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
 7. *Airport Executive Lounge*, berkesempatan merasakan Airport Executive Lounge saat anda menunggu penerbangan
 8. *Safe Deposit Box*, Anda akan selalu diutamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang
 9. Acara Eksklusif, Nikmati acara-acara eksklusif yang di-design yang dapat memberikan manfaat bagi Anda dan keluarga
 10. Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional.⁵⁰
- b. BSI Private, Karena Anda Pribadi Istimewa. BSI Private yang ditujukan kepada fasilitas eksekutif yang mendapatkan keistimewaan dari saldo yang dimiliki dengan akumulasi minimal sebesar Rp5 Miliar. Syarat dan ketentuan :
1. Merupakan nasabah individual
 2. Memiliki saldo akumulatif minimal Rp5 Miliar
 3. Mengisi aplikasi Nasabah Prioritas dan menyetujui syarat dan ketentuan Layanan Prioritas.

Keunggulan Produk

⁵⁰ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

1. *Relationship Manager*, Relationship Manager yang mendedikasikan proses kelola pada perbankan dengan solusi yang mencakup perencanaan atas keuangan yang menyeluruh.
2. Konter Layanan Prioritas, adanya transaksi yang mempengaruhi suatu perbankan yang tentunya membuat kenyamanan atas pelayanan yang prioritas.
3. *Consolidated Statement*, Laporan yang menjelaskan keseluruhan dari rangkuman portofolio dari pembiayaan yang dikeluarkan pada setiap bulannya.
4. *Starter Pack*, Paket eksklusif untuk nasabah atas bergabungnya pada Bank Syariah Indonesia Prioritas
5. Hadiah Milad, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda
6. Konsultasi Zakat & Waris, Fasilitas konsultasi penghitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
7. *Airport Executive Lounge*, berkesempatan merasakan Airport Executive Lounge saat anda menunggu penerbangan
8. *Safe Deposit Box*, Anda akan selalu diutamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang
9. Acara Eksklusif, Nikmati acara-acara eksklusif yang di-design yang dapat memberikan manfaat bagi Anda dan keluarga

10. Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional.
 11. Medical Check Up Tahunan, Fasilitas cek kesehatan setiap tahun untuk Anda dan 1 Anggota keluarga.
 12. *Airport Transfer*, Nikmati kenyamanan perjalanan Anda mulai langkah pertama dengan fasilitas antar jemput dari dan ke Bandara dengan mobil eksklusif.
 13. Kartu ATM Prioritas Tambahan, Dapatkan Kartu ATM Prioritas untuk 1 Anggota Keluarga Anda dan nikmati fasilitas sebagai Nasabah Prioritas.⁵¹
- c. *Safe Deposit Box (SDB)* digunakan sebagai wadah aset yang memiliki tempat didalam ruangan khazanah dengan rancangan yang kokoh dan berbahan baja, tentunya memiliki daya tahan simpanan yang terbilang kuat. Keunggulan Produk:
1. Memberikan perlindungan keamanan dan kerahasiaan
 2. Ruang penyimpanan didukung oleh sistem keamanan canggih
 3. Tarif sewa yang sangat kompetitif.

⁵¹ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

7. Tabungan

- a. BSI Tabungan Bisnis, Transaksi Mudah, Usaha Semakin Berkah
- b. BSI Tabungan Classic adalah suatu investasi yang menerima setoran cash atas goodwill dari nasabah yang diterbitkan setiap bulannya dengan prinsip syariah dan akad mudharabah.
- c. BSI Tabungan Easy Mudharabah, Wujudkan Kemudahan Bertransaksi
- d. BSI Tabungan Easy Wadiah, Menjaga Harta Anda Tetap Murni
- e. BSI Tabungan Efek Syariah, berdasarkan atas akad Mudharabah Muthlaqah sebagaimana dari Rekening Dana Nasabah (RDN) dengan peredaran transaksi pada Pasar Modal.
- f. BSI Tabungan Junior, memiliki syarat sebagaimana usia maksimal 17 tahun
- g. BSI Tabungan Mahasiswa, berlandaskan dari akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi atau instansi Profesi dengan tingkat keterkaitan kerja sama.
- h. BSI Tabungan Payroll, memiliki hubungan sub bagian dari produk Tab Wadiah/Mudharabah Reguler dengan prospek khusus melayani Payroll dan Migran.
- i. BSI Tabungan Pendidikan, Rencanakan Pendidikan Buah Hati Sejak Dini

- j. BSI Tabungan Pensiun, berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah ditujukan sebagaimana pada nasabah yang berada pada Lembaga Pengelola Pensiun
- k. BSI Tabungan Prima, Lebih Hasanah lebih eksklusif.
- l. BSI Tabungan Rencana, Wujudkan Perencanaan Keuangan Anda.
- m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar, Pilihan Cerdas Anak Indonesia.
- n. BSI Tabungan Smart, Basic Saving Account berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah dengan kemampuan interpretasi baik dari OJK dan dikeluarkan bersamaan dengan bank lain di Indonesia.
- o. BSI Tabungan Valas, Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank. Penyetoran dilaksanakan dengan kurs dollar dan setiap transaksinya disesuaikan dengan peraturan bank yang ditentukan.
- p. BSI TabunganKu, berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah sebagaimana untuk syarat yang efektif mudah serta meningkatkan suatu kesejahteraan dari penggunanya.
- q. BSI Tapenas Kolektif, mempunyai jangka waktu tertentu sebagai perjanjian yang dibuat dari institusi dan suatu karyawan yang bekerja.⁵²

⁵² www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

8. Transaksi, Produk dan layanan untuk menunjang transaksi Kamu

- a. BSI Giro Rupiah, Memudahkan transaksi usaha. Dana yang dititipkan dari pihak lain atau pihak ketiga dengan berlandaskan akad Wadiah Yad Dhamanah dapat ditarik menggunakan kartu Debit, Cek, Bilyet Giro, sebagai sarana untuk transfer dari proses perorangan atau rupiah.

Keunggulan Produk:

1. Kelebihan trx menggunakan Cek/BG
2. Kebijakan Bank atas Bonus
3. Per bulan dengan ketetapan *account statemen*
4. Fasilitas kartu debit
5. Gratis tarik tunai di ATM Mandiri, BNI, dan BRI.

- b. BSI Giro Valas, Kemudahan dalam transaksi valas. Dana yang dititipkan dari pihak lain atau pihak ketiga dengan berlandaskan akad Wadiah Yad Dhamanah dapat ditarik menggunakan kartu Debit, Cek, Bilyet Giro, sebagai sarana untuk transfer dari proses perorangan atau berbentuk valas.Keunggulan Produk:

1. Kemudahan dalam trx valas
2. Kebijakan Bank atas Bonus
3. Per bulan dengan ketetapan *account statemen*.⁵³

⁵³ www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 8 Oktober 2021

B. Penelitian Terdahulu

Referensi yang didapatkan penulis dari hasil penelitian sebelumnya dan dapat diterapkan dalam proses pengerjaan penelitian ini hingga selesai. Sebagaimana referensi yang diperoleh penulis antara lain.

1. Dalam penelitian yang ditulis oleh Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keputusan nasabah pengguna internet banking berdasarkan pengaruh persepsi kemudahan, risiko dan fitur layanan pada bank BRI Syariah Pusat. Hasil penelitian ini adalah keputusan nasabah dalam pengguna internet banking di Bank BRI Syariah yang dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, risiko, dan fitur. Perbedaan penelitian dari Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel persepsi kemudahan, risiko dan fitur layanan. Sedangkan persamaan dari penelitian Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan dan penelitian ini sama-sama menggunakan variabel internet banking dan objek penelitian BRI Syariah.⁵⁴
2. Dalam penelitian yang ditulis oleh Lucia Sri Istiyowati dengan judul Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia.

⁵⁴Arif Pribadi dan Rachmat Gunawan. 2020. *Aplikasi Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)*, Jurnal Visionida, Vol. 6 No. 2, dalam ojs.unida.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

Bertujuan untuk mengetahui layanan internet banking di Indonesia. Hasil dimensi penilaian *i-banking* yang cocok diterapkan di Indonesia. Kemudian Internet Banking di Indonesia pada pengukuran layanan menggunakan penambahan pengaruh sosial. Perbedaan penelitian Lucia Sri Istiyowati dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel fitur layanan dan hanya menggunakan objek penelitian Bank Indonesia saja. Sedangkan untuk persamaannya adalah persamaan variabel internet banking.⁵⁵

3. Dalam Aghestina Jihan Sherinadila berjudul Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi teknologi informasi di BSM KCP Tulungagung. Hasilnya bahwa persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, dan risiko secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan Internet Banking di BSM KCP Tulungagung. Perbedaan penelitian Aghestina Jihan Sherinadila dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel yang digunakan. Sedangkan untuk persamaannya adalah persamaan variabel internet banking.⁵⁶

⁵⁵ Lucia Sri Istiyowati. 2017. *Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia*, Jurnal Jutisi, Vol. 6 No. 3, dalam ojs.stmik-banjarbaru.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

⁵⁶ Aghestina Jihan Sherinadila. Skripsi: *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, dalam repo.iain-tulungagung.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

4. Dalam penelitian yang ditulis oleh Fitri Syamsiyah berjudul Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan *Emotional Satisfaction* terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan *Emotional Satisfaction* terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah. bahwasanya internet banking, kualitas layanan dan *Emotional Satisfaction* memiliki pengaruh namun kualitas layanan tidak berpengaruh kepada loyalitas terhadap nasabah. Perbedaan dengan Fitri Syamsiyah terletak pada variabel kualitas layanan dan *Emotional Satisfaction* dan objek penelitian yang menggunakan Bank BNI Syariah. Sedangkan untuk persamaannya adalah sama-sama menggunakan variabel internet banking dan loyalitas nasabah.⁵⁷
5. Dalam penelitian yang ditulis oleh Niko Estradiyanto berjudul Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya *Cyber Crime* di Indonesia. Bertujuan untuk mengetahui bentuk *cyber crime* di bidang perbankan. Bahwasanya hasil yang diperoleh adalah pengaturan Internet banking di Indonesia terdapat dalam Regulasi Bank Indonesia yang dituangkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia, yang merupakan suatu pedoman bagi penyelesaian

⁵⁷Fitri Syamsiyah. *Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan Emotional Satisfaction terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak*, dalam resitory.uinjkt.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

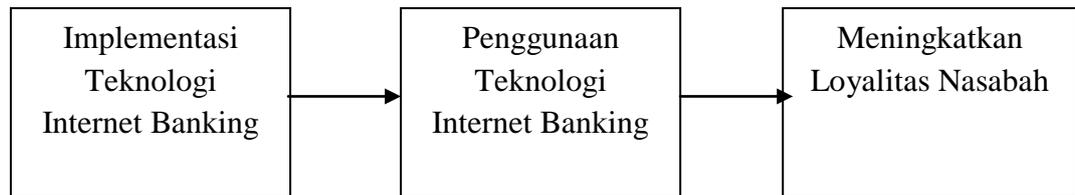
pengaduan nasabah.⁵⁸

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu, penulis mendapati perbedaan diantara kelimanya, yaitu terletak pada beberapa variabel dan objek penelitiannya. Karena kelima penelitian terdahulu ini mempunyai variabel dan objek penelitian yang berbeda-beda dan bukan hanya pada objek yang sama yang diteliti oleh penulis.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir dikembangkan berdasarkan penelitian yang dilakukan tentang variabel selama penelitian berlangsung.

Adapun penjelasan dari yang dipaparkan adalah:



⁵⁸Niko Estradiyanto. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia*, dalam digilib.uns.ac.id diakses pada tanggal 12 Juli 2021.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dilakukan secara ilmiah akan diperoleh suatu informasi yang dapat bermanfaat dan dengan hasil yang dapat dipertanggung jawabkan.⁵⁹ Terdapat definisi dari penelitian deskriptif yaitu sebagai penelitian yang menghasilkan data deskripsi dalam bentuk tulisan baik dari lisan orang maupun yang diamati.⁶⁰ Pada penelitian deskriptif mengkaji yang berawal dari suatu permasalahan dan berakhir dengan jawaban yang sesuai dengan permasalahan yang dipertanyakan. Pada pendekatan ini fakta dari lisan dan tulisan menjadi bukti atau dokumen selama melakukan pengamatan.

Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan yang menekankan dan memfokuskan pada hal terpenting dari suatu sifat. Alasan penulis pada penggunaan metode ini yaitu mengetahui cara pandang objek penelitian secara lebih mendalam yang diukur bukan dari angka statistik, dikarenakan menggunakan analisis dan bersifat deskriptif. Landasan teori pada penelitian ini dimanfaatkan sebagai

⁵⁹ Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. 1.* (Takalar: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia, 2019), Hlm. 4.

⁶⁰ Lexy J. Meleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* (Bandung: Remeja Rosdakarya, 2005), Hlm. 4.

pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta yang ditemukan dilapangan.

Metode ini peneliti berusaha menemukan sebuah informasi yang keboh dalam dan penjelasan serta dapat meberikan pemapran antar variabel yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan berusaha untuk memecahkan konteks permasalahan yang ada dengan data yang dianalisis pada waktu sebelumnya. Adapun tujuan dari penelitian kali ini sebagaimana mengetahui implementasi teknologi internet banking dan untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah secara deskriptif, yaitu penelitian dimana data terkumpul dalam jenis kata maupun gambar sebagai kunci apabila sudah pernah dilakukan pengamatan. Dengan demikian, penelitian deskriptif diperoleh melalui wawancara dan observasi yang menghasilkan data sebagai gambaran untuk menyajikan laporan.⁶¹

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif untuk mengetahui implementasi teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yang beralamatkan Ruko Panglima Sudirman

⁶¹*Ibid*, Hlm. 4.

Trade Center Blok A1, Jl. Hasanuddin, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kab. Tulungagung, Jawa Timur.

Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena keunikan, kesesuaian dan kemenarikan dengan topik yang dipilih oleh peneliti, serta memiliki keunggulan sehingga cocok dijadikan sebagai objek penelitian. Dengan begitu dapat mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana fitur teknologi internet banking dan bagaimana implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko dari penggunaan teknologi internet banking sebagai upaya peningkatan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

C. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam penelitian sangatlah penting dan utama, seperti yang dikatakan oleh Meleong, bahwa "Alat pengumpul paling utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain".⁶² Pada penelitian kualitatif sangat diperlukan keahlihan dari peneliti. Karena peneliti inilah yang menjadi instrumen dalam mencari data yang harus dicari. Grafik atau data yang lainnya hanya sebagai pendukung saja di penelitian kualitatif ini.

Pada penelitian yang kualitatif data yang terkumpul bersifat objektif dan instrumen sebagai alat pengumpul data yaitu peneliti sehingga peneliti dalam instrumen vital memiliki kedudukan yang menjadi perencanaan atas keberlangsungan yang menggali data dan sebagai penafsiran dari perencanaan

⁶²*Ibid*, Hlm. 117.

pelaksanaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penelitian kualitatif berasal dari pemecahan suatu permasalahan yang kejelasannya akan menjadi kunci dari instrumen wawancara angket dan penggunaan pertanyaan atas soal lainnya dan lainnya untuk menemukan jawaban yang diteliti oleh peneliti tersebut.

D. Data dan Sumber Data

Sebuah subjek yang telah ditemukan oleh peneliti saat di lapangan selama penelitian berlangsung dinamakan sebagai sumber data. Jika penelitian yang digunakan menggunakan koesioner atau interview saat pengumpulan data, sumber datanya disebut responden.

1. Data

Data adalah kumpulan dari berbagai informasi yang diperoleh atas pengamatan yang dihasilkan melalui observasi langsung terhadap objek yang mampu berkeputusan, menunjukkan fakta dari informasi secara kualitatif ataupun kuantitatif.⁶³

Berdasarkan dari jenisnya data terbagi menjadi, yaitu:

- a. Data Kualitatif, merupakan rangkaian dari informasi yang sifatnya berlandaskan fakta dan berisi suatu keterangannya saja.⁶⁴ Penelitian kali ini mengolah data sejarah berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, struktur organisasi dan implementasi teknologi internet banking yang ada di PT Bank Syariah Indonesia

⁶³Syafizal Helmi Situmorang. *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen Dan Bisnis*. (Medan: USU Press, 2010), Hlm. 1.

⁶⁴ Muhammad Teguh. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori Dan Aplikasi*. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 1999), Hlm. 118.

Kantor Kas Tulungagung Trade Center. Data ini diperoleh dengan cara wawancara pada narasumber yang objektif.

2. Sumber Data

Berdasarkan pendapat dari Singarimbun dan Effendi, sumber data adalah asal data dihasilkan. Diperlukan suatu penunjang yang membuat pelaksanaannya menjadi berhasil dan mampu mendapatkan sebuah keabsahan atas observasi, pewawancara dan juga dokumentasi yang didapatkan.

Macam-macam sumber data adalah:

a. Data Primer

Adalah data yang didapat secara langsung dari sumbernya dan dicatat saat penelitian untuk pertama kalinya. Data ini dapat diperoleh dari wawancara maupun observasi pada pihak karyawan dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

b. Data Sekunder

Adalah data yang didapat secara tidak langsung, bisa lewat media perantara saat melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, atau bisa dari buku serta sumber data yang berkesinambungan dengan laporan dari penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses pengumpulan data secara teknik dengan langkah yang strategis yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan adanya dokumentasi. Dalam pengumpulan data

tentang implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, maka diajukannya teknis berikut:

1. Metode Observasi

Observasi dikategorikan sebagai teknik dalam mengumpulkan data yang mengandalkan suatu penelitian dan dicatat secara sistematis. Teknik yang digunakan untuk mengetahui, mengamati, atau bahkan menyelidiki sesuatu secara non verbal. Teknik ini dilakukan saat peneliti menggunakan suatu pengamatan dalam kondisi yang ada.⁶⁵

2. Metode Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan kegiatan yang memberikan hasil dari proses menjelaskan, menrangkan, memberikan pendapat, fakta/bukti yang tersedia dan melakukan teknik pertanyaan dengan narasumber yang berlaku.⁶⁶ Wawancara mengenai suatu hal dengan sumber informasi secara langsung dengan objek yang diteliti dan direncanakan oleh peneliti. Pihak yang diwawancarai adalah pihak yang berwenang dan nasabah dari PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu informasi berupa pengumpulan data, pemilihan data, pengolahan data dan penyimpanan data. Strategi

⁶⁵Yusuf Muri. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. (Jakarta: Kencana, 2014), Hlm.384.

⁶⁶Kamdhi. *Terampil Berbicara: Pembelajaran Bahasa Dan Sastra Indonesia*. (Jakarta: Grasindo, 2010), Hlm. 95.

pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen, artikel, buku, jurnal, dan lain sebagainya yang kemudian diolah menjadi data penunjang dalam proses pembuatan penelitian ini. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian ini akan lebih lanjut dipercaya jika didukung oleh dokumentasi.⁶⁷

F. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif teknik analisis data ini menjabarkan tentang proses pengambilan data yang dilakukan secara sistematis melalui wawancara atau interview selama penelitian berlangsung dan bahan lainnya selama didapat di lapangan. Teknik ini dilakukan selama dan setelah pengumpulan data dengan teknik-teknik tertentu.

Menurut pendapat dari Miles dan Huberman yang menginterpretasikan penerapan teknik dengan cara:

1. Reduksi data adalah merangkum data, yang memiliki arti menyeleksi dari hasil data dengan berfokus dari hal yang paling penting dan mengetahui bentuk polanya tentunya akan mampu merangkum secara keseluruhan dari proses representasi pengumpulan selanjutnya.
2. Penyajian data yaitu data peneliti kualitatif diuraikan dengan pola singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan lain sebagainya. Apabila berdifat karangan akan diarahkan kepada kualitatif dan untuk mempermudah suatu pekerjaan yang dipahamkan atas gambaran yang disediakan.

⁶⁷ Imam dan Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), Hlm. 176.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi suatu kegiatan yang dilakukan pada tahapan pertama dengan hasil yang memiliki sifat sementara dan dengan proses pengumpulan bukti agar lebih valid dan lebih kuat agar terlaksananya konsistensi dari pengumpulan data.⁶⁸

Pencarian makna sejak dilakukannya pengumpulan dari data akan diperlukan dari simbol, pencatatan, pola, dan alur yang ditentukan. Dengan dihasilkan simpulan bersifat sementara untuk melihat keterbukaan dari setiap argumentasi berdasarkan bukti dan hingga pemerolehan data selesai dilaksanakan.

G. Pengecekan Keabsahan Temuan

Pengecekan keabsahan temua memuat uraian tentang usaha peneliti dalam mendapatkan keabsahan temuannya selama di lapangan. Data dalam penelitian ini perlu adanya pengecekan keabsahan, salah satunya peneliti menggunakan teknik Kepercayaan (*Kredibility*). Kepercayaan disini untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh oleh peneliti berdasarkan hasil yang sebenarnya.⁶⁹

Dengan peneliti menggunakan teknik kepercayaan, dapat diharapkan peneliti bisa memperoleh data dengan hasil yang sebenarnya selama dilapangan, salah satunya saat wawancara dengan pihak karyawan dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

⁶⁸Rokhmat Subagiyo. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hlm. 235-236.

⁶⁹Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Bandung: CV Alfabet, 2011), Hlm. 270.

H. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan untuk menggambarkan langkah suatu penelitian yang baik adalah:

- a. Tahapan Persiapan. Dalam tahap ini yang dilakukan oleh peneliti adalah penyusunan dan penyiapan perlengkapan sebelum dilakukannya penelitian dan persoalan peneliti yang sesuai dengan penelitian peneliti yaitu pada implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
- b. Tahap eksekusi dari tahapan persiapan. Dalam proses ini peneliti melakukan observasi dan wawancara pada objek penelitian, sehingga dari data data tersebut yang di dapatkan peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi teknologi internet banking peningkatan sebuah loyalitas seorang nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
- c. Tahapan Analisis Data. Peneliti menganalisis data yang telah diperoleh dan peneliti mulai menyusun laporan temuan selama penelitiannya tentang implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.
- d. Tahap Pelaporan. Tahap dimana dilakukannya pelaporan laporan dari semua penelitian oleh peneliti. Tahap ini merupakan tahap terakhir. Secara sistematis peneliti dapat memahami implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Paparan Tentang Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

a. Paparan Tentang Fitur Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Internet Banking merupakan pendistribusian melalui akses rekening yang memudahkan nasabah dalam menggunakan perangkat lunak berdasarkan dari akses telepon genggam atau komputer dan dapat mengakses layanan baik dengan BSI atas informasi yang ditentukan oleh pihak perbankan.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti diperlihatkan fitur-fitur yang ada pada BSINet Banking yang dimana berisi sebagai berikut:

1. Menu utama, yang terdiri dari Halaman Depan, Informasi, Informasi Kurs dan Notifikasi
2. Rekening, yang terdiri dari Tabungan dan Giro, Mutasi Rekening, Deposito, Pembayaran dan Favorit
3. Transfer, yang terdiri dari BSI dan Online Antar Bank.

Gambar 4.1

Menu untuk Masuk (Login) ke BSINet Banking

Sumber: Peneliti

Bapak Roziq selaku Cash Outlet Supervisor BSI mengatakan bahwa,

*"Sebelumnya dijelaskan bahwa BSINet Banking merupakan produk internet banking yang diluncurkan oleh BSI untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Fitur layanan perbankan melalui BSINet Banking dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, antara lain mencakup tetapi tidak terbatas pada transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, ganti PIN, ubah nomor telepon seluler, aktivasi e-Token BSI), transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS). Pembayaran tagihan (TELKOM, teleponseluler, PLN, Internet), dan pembayaran untuk pembelian (listrik, telepon seluler, tiket). Jadi, kurang lebihnya fitur dari BSINet Banking seperti itu yang hampir sama dengan layanan BSI Mobile atau mobile banking dari BSI."*⁷⁰

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Ibu Rehana selaku Customer Service BSI menambahkan tentang fitur internet banking BSI atau BSINet Banking,

*"BSINet Banking ini sebuah terobosan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Dengan layanan ini, nasabah bisa melakukan transaksi di mana pun dan kapan pun mereka berada. Namun, untuk dapat mengaksesnya, nasabah harus melakukan proses pendaftaran terlebih dahulu dan aktivasi oleh Customer Service Bank BSI. Bisa dibilang, internet banking dari Bank Syariah Indonesia ini sama seperti ATM berjalan yang bisa melakukan berbagai mesin transaksi keuangan, kecuali penarikan tunai. Dengan begitu, bisa dibilang bahwa keunggulan menggunakan BSINet Banking bisa dirasakan oleh nasabah diantaranya, yang pertama kemudahan monitoring transaksi (cetak mutasi rekening hingga 2 Tahun), yang kedua limit besar (limit transaksi hingga lebih dari 1 Miliar) dan yang ketiga kemudahan pengelolaan keuangan (fitur Multi User dan Batch Transfer memudahkan dalam mengelola bisnis nasabah)."*⁷¹

Dari hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Bapak Roziq serta Ibu Rehana, dapat diambil kesimpulan bahwa fitur BSINet Banking ada beberapa macam yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan dari nasabah tersebut. Fitur BSINet Banking antara lain seperti informasi saldo, informasi mutasi rekening tabungan, transfer, maupun pembayaran tagihan dan non tagihan yang dapat dilakukan secara mudah, praktis, dan aman saat digunakan nasabah BSI.

b. Paparan Tentang Perkembangan Internet Banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Seiring dengan perkembangan zaman dari teknologi saat ini, perbankan syariah mulai meluncurkan produk untuk lebih memudahkan transaksi bagi nasabah. Begitu pula pada BRISyariah yang meluncurkan

⁷¹ Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

layanan Internet Banking BRISyariah untuk memudahkan transaksi nasabah dan dapat menghemat waktu nasabah.

Perkembangan internet banking di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center yang dimana dulu memakai BRISyariah, dimulai pada tahun 2014 akhir Desember dan setelah itu bermerger serta melakukan pemindahan yang dari BRISyariah ke BSI pada bulan Oktober paling lambat. Internet banking diciptakan untuk mempermudah nasabah bertransaksi yang dapat menghemat waktu nasabah. Penerapan internet banking dapat memberikan nilai tambah bagi BSI. Dengan begitu BSI dapat memberikan kemudahan, kepraktisan dan keamanan dalam penggunaan saat nasabah menggunakan. BSINet Banking merupakan fasilitas penunjang dari kemudahan akses sepanjang hari dan dengan koneksi internet banking dengan laptop, komputer, dan handphone.

"Perkembangan internet banking pada BRISyariah atau BSI sudah muncul sejak tahun 2014 bulan Desember akhir tepatnya. Munculnya internet banking di BRISyariah ini karena semakin majunya transformasi teknologi. Dengan dimunculkannya layanan Internet Banking ini, nasabah jadi lebih mudah dan praktis saat bertransaksi. Mereka tidak datang untuk bertransaksi seperti transfer ataupun pembayaran yang lainnya. Akan tetapi, pada layanan Internet Banking minatnya tidak terlalu tinggi seperti mobile banking. Ini dikarenakan fitur yang ada di antara keduanya berbeda dan lebih mudah digunakan pada mobile banking. Tapi tidak menurunkan nasabah lainnya untuk menabung atau bahkan sebagai kreditur di BRISyariah. Pada bulan Maret 2017 setidaknya ada 4 perubahan pada tipe versi di layanan Internet Banking BRISyariah. Pada tanggal 1 Maret 2017 terjadi perubahan pada intitial dokumen, pada tanggal 3 Maret 2017 pada bagian reset password dan unblokir password, pada tanggal 7 Maret 2017 pada bagian menghilangkan proses aktivasi di cabang pembuka rekening, merubah notifikasi m-Token yang awalnya 3 kode menjadi 1 kode,

dan pada tanggal 17 Maret 2017 pada bagian penambahan Management user untuk merubah nomor HP dan merubah alamat email serta penambahan fitur pembayaran tagihan untuk tiket KAI dan pembayaran TV. Sejak bulan Februari tahun 2021, BRISyariah bermerger dan berganti nama menjadi BSI. Jadi, semua data pengguna nasabah BRISyariah yang dulu dipindahkan ke BSI. Begitu pula pada sistem internet bankingnya. BSI mempunyai BSINet Banking yang berguna untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan. ”⁷²

Jadi, menurut wawancara dengan Bapak Roziq dapat disimpulkan bahwa, perkembangan internet banking BRISyariah sudah dimulai sejak tahun 2014 bulan Desember. Awal mula munculnya layanan internet banking ini adalah semakin majunya teknologi saat ini yang menjadi peluang besar bagi BRISyariah untuk meluncurkan sebuah layanan Internet Banking BRISyariah. Dengan begitu, nasabah dengan mudah bertransaksi dan melakukan transfer secara efisien. Layanan internet banking BRISyariah bisa digunakan pada laptop, komputer, bahkan handphone. Selain mempersingkat waktu nasabah, nasabah dengan mudah, aman, praktis dan nyaman untuk menggunakan internet banking. Sejak bulan Februari tahun 2021, BRISyariah bermerger dan berganti nama menjadi BSI. Jadi, semua data pengguna nasabah BRISyariah yang dulu dipindahkan ke BSI. Begitu pula pada sistem internet bankingnya. BSI mempunyai BSINet Banking yang berguna untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan.

c. Paparan Tentang Pengajuan Pembuatan Internet Banking Di Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

⁷² Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Pengajuan pembuatan internet banking pada BSI bisa dilakukan dengan 2 cara, yaitu yang pertama, dengan mendatangi langsung kantor BSI dengan bantuan Customer Service yang akan memberikan langkah-langkah untuk mengaktifkan layanan BSINet Banking dari nasabah tersebut, yang jika sudah selesai akan mendapatkan nomor token guna untuk mengaktifkan layanan Internet Banking nasabah BSI. Yang kedua, nasabah cukup masuk ke website resmi dari BSI untuk mengaktifkan BSINet Banking.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti diperlihatkan bagaimana cara untuk mengajukan pembuatan BSINet Banking pada BSI. Dimulai dari nasabah BSI yang harus memiliki tabungan pada BSI dan sudah terdaftar di BSI, selanjutnya nasabah akan dituntun oleh CS untuk mendownload aplikasi BSINet Banking, untuk selanjutnya nasabah akan mendaftarkan BSINet Banking dan menunggu untuk mendapatkan token internet banking. Token internet banking ini digunakan untuk melakukan aktivasi nasabah saat menggunakan BSINet Banking.

"Untuk pembuatan atau registrasi BSINet Banking bisa dilakukan di Customer Service di BSI Kantor Kas Tulungagung maupun melalui website resmi dari BSI. Untuk selanjutnya nanti akan di arahkan untuk langkah-langkahnya. Langkah-langkah registrasi melalui CS di BSI adalah nasabah harus datang ke kantor langsung dengan membawa dokumen-dokumen pendukung yang sudah disesuaikan dengan ketentuan. Selanjutnya, nasabah diarahkan untuk login ke website BSINet Banking yaitu <https://BSInet.co.id> untuk memproses permintaan registrasi layanan internet banking nasabah. Setelah proses registrasinya selesai, nasabah dapat sekaligus melakukan proses aktivasi fitur finansial. Website ini juga berguna untuk memesan token internet banking untuk nasabah. Setelah itu aktivasi

*finansial dilakukan di kantor BSI dan berakhir pada nasabah untuk aktivasi token pada website tersebut."*⁷³

Ibu Rehana menambahkan tentang pengajuan BSINet Banking sebagai berikut,

*"Nasabah BSI yang sudah memiliki tabungan terkadang kita arahkan untuk menggunakan internet bankingnya sekalian, BSINet Banking. BSINet Banking ini bisa buka oleh nasabah dengan ketentuan, yang pertama telah memiliki rekening Bank Syariah Indonesia, kedua mengunjungi kantor cabang Bank Syariah Indonesia terdekat dan ketiga menyertakan legalitas nasabah/perusahaan. Dengan begitu, nasabah akan mendapatkan token internet banking guna untuk aktifasi aplikasi BSINet Banking."*⁷⁴

Jadi, menurut hasil observasi peneliti dan wawancara dengan Bapak Roziq serta Ibu Rehana dapat disimpulkan bahwa untuk pengajuan layanan Internet Banking bisa dilakukan dengan 2 cara, dengan melalui Customer Service atau dengan membuka website resmi dari BSI. Setelah nasabah mengajukan BSINet Banking, nasabah akan mendapatkan token internet banking yang digunakan untuk aktifasi aplikasi BSINet Banking. Dengan sudah diaktifkannya internet banking, dengan begitu nasabah harus mengikuti semua prosedur yang sudah dimiliki oleh BSI.

d. Paparan Tentang Perbedaan Fasilitas Untuk Nasabah Yang "Loyal" Pada BSI

Fasilitas merupakan penyediaan dari sarana oleh pihak perbankan syariah kepada nasabah untuk mempermudah nasabah dalam melakukan

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

transaksi serta memberikan kenyamanan dalam bertransaksi bagi nasabahnya. Fasilitas yang diberikan setiap perbankan syariah selalu berbeda. Pemberian fasilitas ini diharapkan dapat menarik nasabah agar tetap minat terhadap perbankan syariah tersebut. Pada BSI, pastinya ada fasilitas yang di dapat oleh nasabah yang loyal. Nasabah yang loyal akan memberikan dampak positif pada kelancaran stabilitas perbankan syariah itu sendiri.

*"Nasabah yang loyal di BSI sangat kami utamakan. Karena dengan adanya mereka (nasabah yang loyal) membuat kami sangat percaya bahwa nasabah minat untuk bergabung dan menabung di BSI ini. Rata-rata nasabah yang termasuk nasabah yang loyal adalah nasabah yang memiliki deposito tabungan sebesar Rp 500 juta. Di BSI sendiri terdapat FRO yang bertugas memimpin nasabah yang loyal. Jadi, akan ada yang memberikan arahan kepada nasabah yang loyal tersebut untuk mempermudah nasabah tersebut menabung ataupun transaksi lainnya."*⁷⁵

Jadi, hasil wawancara dengan Bapak Roziq, di BSI terdapat seseorang yang dapat mengarahkan nasabah yang loyal untuk memastikan bahwa nasabah yang loyal mendapatkan perlakuan khusus, FRO ditugaskan untuk hal tersebut. Nasabah yang termasuk kategori loyal umumnya mempunyai deposito tabungan sebesar Rp 500 juta. Untuk nasabah yang mungkin bukan nasabah yang diberikan fasilitas khusus, bukan berarti nasabah tersebut tidak loyal. Karena loyal atau tidaknya seorang nasabah bukan terletak hanya pada jumlah tabungannya saja, tetapi pada bagaimana nasabah merasa nyaman dan aman saat menggunakan BSI itu sendiri.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

e. Pemaparan Tentang Manfaat Layanan Internet Banking

Sesuai dengan pedoman dari Prosedur Layanan Internet Banking BSI manfaat dari diluncurkannya layanan internet banking akan memberikan kepraktisan untuk nasabah dalam bertransaksi perbankan baik dari transaksi finansial yang meliputi transfer ataupun untuk mengetahui informasi saldo dan transaksi non finansial yang meliputi pembayaran dan pembelian, serta tidak tergantung dengan jam operasional dari bank. Selain memberikan kepraktisan, nasabah akan diberikan manfaat berupa kenyamanan yang akan menjamin rahasia antara nasabah dengan pihak perbankan. Dengan sistem keamanan yang telah sesuai dengan standart internasional dengan enkripsi *Secure Socket Layer* (SSL) 128 bit oleh Verisign mampu mengirimkan data yang berasal dari server BSINet Banking ke perangkat komputer milik nasabah dan sebaliknya melalui proses enkripsi (secara acak) yang hanya dapat ditemukan dari perangkat komputer milik nasabah dengan server BSINet Banking.

Ibu Rehana mengatakan bahwa,

*"Pemanfaatan teknologi internet banking atau sekarang dikenal dengan BSINet Banking yang dalam BSI masuk kedalam produk Digital Banking, dimana nasabah akan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi, berbagi, sekaligus ibadah kapanpun dan dimanapun. Pemanfaatan BSINet akan memberikan kemudahan nasabah dalam bertransaksi dengan limit yang besar (hingga 1M) dan nasabah bisa melakukan pengelolaan keuangannya."*⁷⁶

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

Ibu Fenny juga menambahkan bahwa,

"Manfaat dari layanan Internet Banking untuk memberikan kepraktisan dari saya sebagai nasabah untuk melakukan transaksi baik yang finansial maupun non finansial melalui handphone yang sudah mempunyai fitur layanan internet banking tanpa harus bergantung dengan jam operasional dari kantor BSI. Penggunaan internet banking juga sangat mengutamakan sistem keamanan yang berstandart internasional, jadi lebih mudah digunakan saat bertransaksi dan mempermudah nasabahnya untuk menggunakan BSINet Banking."⁷⁷

Jadi menurut Ibu Rehana dan Ibu Fenny, manfaat menggunakan layanan internet banking BSINet Banking adalah memberikan kepraktisan saat bertansaksi yang tidak akan bergantung pada jam operasional dari BSI. Nasabah dengan mudah melakukan segala transaksi apapun kapan pun dimana pun selama masih terhubung dengan jaringa internet. Selain itu, manfaat lainnya adalah sistem keamanan yang sudah berstandart internasional yang hanya akan diketahui oleh server BSINet Banking dengan nasabahnya.

f. Pemaparan Tentang Kenyamanan Selama Menggunakan Internet Banking di BSI

Kenyamanan saat menggunakan sebuah teknologi internet banking menjadi salah satu patokan agar nasabah bisa dengan nyaman menggunakan layanan internetbanking. BSI meluncurkan layanan internet banking yang sudah berstandart internasional dengan enkripsi SSL 128 bit, yang dimana semua data yang telah dikirimkan dari server internet

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Fenny (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 6 April 2021

banking menuju kepada nasabah aman dan sebaliknya juga begitu, dari nasabah ke server internet banking juga aman dan hanya diketahui oleh kedua belah pihak.

Ibu Rehana menjelaskan tentang kenyamanan nasabah BSI saat menggunakan BSINet Banking atau internet bankingnya sebagai berikut,

*"Kenyamanan yang didapat oleh nasabah saat menggunakan BSINet Banking atau internet banking BSI adalah nasabah dipermudahkannya saat sedang menggunakannya. Nasabah hanya perlu meng-klik pada sebuah menu yang mereka inginkan agar transaksi daripada nasabah bisa berhasil. Serta apapun yang nasabah transaksikan hanya yang mengetahui pihak nasabah dan pihak server dari BSINet Banking itu sendiri."*⁷⁸

Ibu Fenny juga menambahkan bahwa,

*"Selama saya menggunakan layanan internet banking BSI ini, kenyamanan didapat saat bertransaksi baik transaksi yang hanya untuk transfer atau melihat informasi saldo maupun untuk transaksi lainnya. Kenyamanan sangat diutamakan pastinya di BSI agar nasabah selalu menikmati setiap yang dilakukannya. Dengan kenyamanan yang tinggi besar kemungkinan data dari nasabah hanya dapat diketahui oleh saya sendiri dan pihak servernya internet banking BSI."*⁷⁹

Kemudian, Ibu Nining menambahkan,

"Saat awal pertama saya menggunakan BSINet Banking ini, saya awalnya cukup khawatir. Dengan banyaknya kasus hacker yang bisa menyebabkan kehilangan data vital dan bahkan sampai tabungan, saya menjadi berfikir-fikir bagaimana kalau data saya hilang beserta dengan tabungan saya selama mendirikan usaha saya. Namun, saya sangat percaya setelah saya menggunakan BSINet Banking yang mungkin dulu masih punya BRISyariah, karena sistemnya yang dapat

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Rehana (Selaku Customer Service PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 4 November 2021

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Fenny (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 6 April 2021

memproteksi semua data saya, yang menyebabkan pikiran saya menjadi tenang saat menggunakan BSINet Banking ini.”⁸⁰

Jadi, menurut Ibu Rehana, Ibu Fenny dan Ibu Nining, kenyamanan saat menggunakan layanan BSINet Banking sangat dirasakan saat digunakan untuk bertransaksi. Ini dikarenakan sistem keamanan yang sudah tinggi saat nasabah menggunakan layanan internet banking BSI. Dimana semua transaksi hanya akan diketahui oleh nasabah dan pihak server internet banking BSI saja. Kenyamanan ini akan membuat nasabah menjadi lebih percaya dengan BSI.

g. Pemaparan Tentang Kendala yang Sering Dialami Saat Menggunakan Internet Banking

Penggunaan layanan Internet Banking yang sangat berpengaruh pada sinyal internet, menyebabkan kendala jika suatu saat sinyal internet hilang atau bahkan tidak bisa digunakan pada waktu tertentu saat digunakan oleh nasabah. Aplikasi seperti layanan Internet Banking pasti juga akan mengalami error tanpa diketahui nasabah apa penyebabnya. Kendala lainnya adalah banyaknya situs peretas yang mungkin akan mencuri data dan tabungan dari nasabah.

Meskipun BSI sudah memberikan fasilitas keamanan yang terjamin, bukan tidak mungkin hal tersebut tidak terjadi meskipun kemungkinannya hanya sedikit. Namun, untuk sinyal internet pasti akan selalu dialami oleh aplikasi yang menggunakan bantuan kuat dari sinyal internet.

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nining (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 5 November 2021

"Kendala penggunaan internet banking pasti tidak jauh dari sinyal dan trouble di daerah-daerah tertentu. Trouble bisa terjadi karena waktu itu hujan atau bahkan memang jaringan internet tidak mendukung. Meskipun begitu, Tim IT dari BSI pasti akan terus berupaya agar nasabah tidak komplain saat menggunakan BSINet Banking."⁸¹

Dari penjelasan Bapak Dadang selaku Tim IT dari BSI, dapat dijelaskan bahwa beliau selalu menerima aduan dari pihak Kantor BSI bahwa ada mesin ATM yang trouble dan beberapa aplikasi BSINet Banking yang juga sedang trouble.

Ibu Fenny menambahkan bahwa,

"Kendala yang pernah saya alami selama ini mungkin lebih pada error dan sinyal hilang saat saya melakukan transaksi. Meskipun penggunaan internet banking tidak dilakukan ditempat terpencil, biasanya sinyal tiba-tiba hilang karena hujan atau penyebab lainnya. Waktu pandemi seperti ini, layanan Internet Banking sangat saya gunakan dengan maksimal untuk kebutuhan transaksi saya dengan orang lain tanpa harus datang ke kantor. Mungkin saat sinyal tiba-tiba error dan hilang, saya logout terlebih dahulu baru masuk beberapa menit kemudiannya lagi."⁸²

Ibu Nining juga menambahkan bahwa,

"Kendala yang sering dialami adalah sinyal ya kalau lagi hujan, atau memang pas lagi trouble aja jaringannya. Tetapi, jarak berapa menit sudah bisa digunakan lagi itu BSINet Bankingnya. Karena yang pakai tidak hanya satu orang, jadi lebih memakhlumi."⁸³

Jadi, menurut Bapak Dadang dan Ibu Fenny, kendala yang mungkin terjadi saat menggunakan layanan Internet BSI atau BSINet Banking adalah sinyal internet yang tiba-tiba hilang karena beberapa faktor, seperti

⁸¹ Hasil wawancara dengan Bapak Dadang (Selaku Tim IT PT Bank Syariah Indonesia), tanggal 8 November 2021

⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Fenny (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 6 April 2021

⁸³ Hasil wawancara dengan Ibu Nining (Selaku Nasabah Pengguna Internet Banking PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 5 November 2021

hujan. Namun, nasabah tidak perlu khawatir karena beberapa menit kemudian pasti bisa digunakan lagi. Diusahakan nasabah tidak berada di tempat terpecil saat menggunakan layanan internet banking karena pasti akan menyebabkan susah sinyal, dan akan mengganggu transaksi nasabah.

2. Paparan Tentang Implementasi dari Penggunaan Fitur Teknologi Internet Banking dan Upaya Meminimalisir Risiko Penggunaan Teknologi Internet Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

a. Paparan Tentang Risiko Menggunakan Internet Banking dari BRISyariah Kantor Cabang Tulungagung dan Solusi Untuk Meminimalisir Risiko tersebut

Internet banking yang merupakan layanan secara online perbankan yang berguna untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus antri di bank dan mudah digunakan oleh nasabah yang tidak memakan waktu lama. Pemakaian internet banking bisa digunakan pada handphone atau komputer atau laptop, dan bisa digunakan kapan pun, dimanapun selama 24 jam dan terhubung dengan internet.

Penggunaannya yang hanya memakai handphone bisa memicu kemunculan kejahatan online seperti skimming atau hacker. Kejahatan online seperti ini sangat merugikan pihak nasabah dan pihak bank itu sendiri. Dengan banyaknya kejahatan yang muncul saat ini, sistem

keamanan pada fitur aplikasi layanan internet banking semakin di tingkatkan. Pada BSI, sistem keamanan sudah cukup tinggi.

Saat ini *Internet Banking Personal* (Ibank) milik BSI sudah ada 3 untuk mengamankan transaksi nasabah, diantaranya sebagai berikut:

1. *Secure Socket Layer* (SSL)

Suatu teknologi yang mampu memberikan pengamanan atas pengalacak pada koneksi komputer yang mampu tak terbaca oleh user lain.

2. User ID dan Password

Cash Management System (CMS) BSI menggunakan user ID dan Password yang menerapkan akses masuk pada beranda CMS BSI.

3. m-token

Suatu pengaman yang dilakukan sebagai aspek tambahan dari aktivitas suatu financial daripada kebutuhan yang dikirim melakukan berbagai nomor yang berada pada setiap proses transaksi yang berlangsung.

"Risiko saat menggunakan internet banking seperti halnya hilang data privasi beserta tabungan dari nasabah, untuk selama ini di BSI belum ada atau masih belum ditemukan. Karena keamanan dari aplikasi BSINet Banking pun sangat diutamakan. Hal ini tidak lain untuk menjaga privasi dari nasabah sendiri. Saat nasabah menggunakan aplikasi internet banking, nasabah akan masuk dengan kata sandi yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri. Apabila nasabah lupa me-logout aplikasi internet banking, nasabah tidak akan khawatir karena untuk memasuki aplikasi harus memasukkan kata sandi lagi. Dengan begini, para hacker tidak mungkin bisa masuk ke aplikasi BSINet Banking. Untuk meminimalisir hal seperti hilangnya data nasabah, nasabah bisa memastikan benar-benar me-logout aplikasi internet banking saat akan keluar dan untuk tidak sembarangan masuk ke hanpdone atau

komputer orang lain agar tidak terjadi hal itu. Apabila ada pihak nasabah yang mengalami kejadian hilangnya handphone bisa langsung datang ke kantor BSI untuk memblokir aplikasi internet banking-nya guna tidak disalahgunakan oleh para oknum yang tidak bertanggungjawab.”⁸⁴

Menurut pemaparan Bapak Roziq, risiko penggunaan layanan internet banking yang biasa ditemui saat ini adalah hilangnya data privasi sampai bahkan hilangnya tabungan dari nasabah BSI. Hal ini pastinya sangat merugikan pihak nasabah dan pihak bank syariah. Nasabah bisa kehilangan sebagian bahkan semua data beserta tabungannya. Ada berbagai cara untuk meminimalisir hal tersebut, dengan cara nasabah harus lebih waspada saat penggunaan layanan internet banking. Apabila saat me-logout aplikasi internet banking harus benar dilakukannya, serta tidak mudah masuk ke handphone orang lain. Apabila sudah terjadi problem seperti diatas, nasabah bisa komplain ke kantor BSI agar bisa dilakukan pemblokiran pada aplikasi internet banking nasabah untuk menyelamatkan semua data beserta tabungan nasabah yang bersangkutan.

b. Pemaparan Tentang Risiko Kehilangan Data Beserta Tabungan Nasabah Di BSI

Sebuah informasi yang penting yang terkait oleh nasabah, secara etika di perbankan sangat rahasia dan pasti akan terjamin kerahasiaannya. Pihak bank tidak mungkin sembarangan memberikan informasi dari nasabahnya kepada orang lain tanpa ada persetujuan dari pihak nasabah sendiri. Namun, dewasa ini banyak sekali kekejaman di perbankan yang

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

dapat merugikan perbankan dan nasabahnya. Seperti halnya dengan hilangnya tabungan dari nasabah tanpa diketahui oleh nasabah. Risiko yang seperti ini pasti tidak lepas dari orang yang sangat ahli dalam hal IT.

BSI sangat menjaga kerahasiaan data dari nasabahnya sehingga risiko yang seperti kehilangan tabungan dan data nasabah bisa diminimaliskan. Dengan protect yang berstandartkan internasional membuat nasabah lebih percaya semua transaksi yang dilakukan nasabah dengan pihak BSI hanya kedua belah pihak yang mengetahui.

"Dari pemaparan sebelumnya sudah dijelaskan, bahwa apapun yang sudah diambil dari nasabah dan BSI pasti akan menimbulkan risiko, baik yang rendah ataupun tinggi. Akan tetapi, sampai saat ini pihak BSI tidak mendapati risiko yang sangat fatal yang bisa menyebabkan menurunnya stabilitas pada BSI sendiri. Namun, dulu pernah kejadian tabungan dari salah satu nasabah yang melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM nasabah sendiri, namun uang tidak keluar, tetapi saldo rekening nasabah sudah berkurang. Mungkin nasabah mulai panik dan sedikit marah kepada karyawan kami tepatnya Customer Service. Dengan teliti CS kami melihat transaksi bahwa memang benar nasabah tersebut sudah melakukan tarik tunai, namun belum ada buktinya. Pihak CS memberikan informasi bahwa uang yang nasabah Tarik akan dikembalikan oleh pihak BSI kurang lebih dalam jangka waktu 2 minggu."⁸⁵

Jadi, menurut Bapak Roziq, risiko kehilangan tabungan dan data dari nasabah BSI sangat kecil terjadi. Karena dengan keamanan yang tinggi. Namun, dari pengalaman dilapangan ada nasabah yang saldo rekeningnya berkurang saat tarik tunai namun uangnya tidak ada. Nasabah bergegas ke kantor untuk komplain, dan pihak kantor sudah memproses

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

komplain dari nasabah. Uang dari nasabah akan kembali dalam waktu kurang lebih 2 minggu.

c. Paparan Tentang Implementasi Teknologi Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Implementasi internet banking BSI atau BSINet Banking yang dapat digunakan oleh seseorang yang ahli IT dapat mendorong pertumbuhan pada BRISyariah sendiri. Akan tetapi, internet banking BSI masih kurang diminati oleh nasabah karena pemakaiannya yang tidak semudah mobile banking. Namun, hal tersebut tidak menjadi alasan bahwa nasabah akan berpindah ke bank syariah lainnya.

BSINet Banking ini merujuk pada gabungan kelebihan dari adanya Bank Syariah yang tentu memberikan pelayanan, area wilayah jangkauan yang luas, dan modal yang lebih besardengan *Personal Computer*, Laptop, *Notebook* atau PDA.

"BSINet Banking digunakan oleh oleh yang sedang atau sudah mempunyai perusahaan ataupun seorang pengusaha. Penggunaan BSINet Banking dirasa kurang mudah daripada BSIMobile, hal ini tak lain karena nasabah pengguna BSINet Banking harus memasukkan terlebih dahulu emailnya agar bisa masuk ke Menu Utama BSINet Banking. Jika sudah masuk, sebuah fitur bisa digunakan dan bisa memberikan penerapan saat menggunakan internet banking dari BSI sendiri."⁸⁶

Dari keterangan Bapak Dadang, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna BSINet Banking ini adalah seseorang yang sudah terbiasa dengan IT dan memiliki sebuah usaha atau seorang pengusaha

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Dadang (Selaku Tim IT PT Bank Syariah Indonesia), tanggal 8 November 2021

yang memang mereka butuhkan aplikasi tersebut untuk transaksi keuangannya dengan rekan kerjanya maupun untuk transaksi lainnya.

*"Disini internet banking biasa dipakai oleh seorang yang ahli IT dan yang selalu berhadapan dengan teknologi seperti laptop maupun komputer. Meskipun peminatnya tidak sebanyak mobile banking yang mudah mungkin dipakai, tetapi tidak mengurangi jumlah nasabah di BRISyariah ini. Internet banking bisa dipergunakan untuk keperluan nasabah yang rata-rata digunakan oleh pengusaha. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (value added) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Sehingga nasabah tidak tergantung dengan jam operasional bank syariah. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet."*⁸⁷

Dari penjelasan Bapak Dadang dan Bapak Roziq bahwasanya implementasi internet banking BSI atau BSINet Banking dipergunakan oleh nasabah yang memiliki jangkauan luas mengenai IT. Bukan tidak mungkin bagi masyarakat awam, tetapi internet banking memiliki fitur yang berbeda dari mobile banking yang mudah digunakan oleh masyarakat maupun nasabah BSI sendiri. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (*value added*) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Sehingga nasabah tidak tergantung dengan jam operasional bank syariah. Dengan layanan internet banking BSI, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

d. Paparan Tentang Dengan Adanya Layanan Internet Banking, Loyalitas Nasabah BSI Meningkat Atau Menurun

Sejak dimunculkannya layanan BSINet Banking, segala urusan nasabah bisa dipermudahkannya. Nasabah tidak perlu datang ke kantor dan mengantri lama untuk keperluannya. Sebelum internet banking muncul, sudah ada nasabah yang masuk kategori loyal. Setelah internet banking muncul, nasabah lebih membuat *image* perbankan semakin baik. Loyalitas nasabah semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu.

Hasil observasi, peneliti diperlihatkan data dari jumlah nasabah BSI pengguna BSINet Banking selama 2 periode, pertama periode sebelum terjadi Pandemi Covid-19 dengan kenaikan yang signifikan dan periode kedua sesudah terjadi Pandemi Covid-19 mengalami penurunan yang tidak terlalu banyak dan fatal.

“Dengan diluncurkannya layanan BSINet Banking ini, nasabah tetap konsisten menggunakan produk di BSI. Bahkan tanpa menggunakan layanan internet banking, nasabah disini masih tetap meningkat setiap tahunnya. Walaupun peningkatannya tidak seberapa banyak. Namun, sangat memberikan dorongan untuk kami selalu berinovasi lebih baik lagi. Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, melainkan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap BSI. Ada indikator penilaian loyalitas nasabah sebagai seorang nasabah yang loyal seperti sering menabung dan sering menanyakan bagi hasil di bank syariah tersebut. Tetapi, penilaian ini dilakukan setiap tahun. Nasabah yang sudah masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa

*di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya.*⁸⁸

Berikut tabel jumlah nasabah pengguna BSINet Banking sebelum terjadi Pandemi Covid-19.

Tabel 4.1

Jumlah Nasabah Pengguna BSINet Banking Sebelum terjadi Pandemi Covid-19

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	85
2016	93
2017	95
2018	95
2019	90

Sumber: BSI

Berikut tabel jumlah nasabah pengguna BSINet Banking sesudah terjadi Pandemi Covid-19.

Tabel 4.2

Jumlah Nasabah Pengguna BSINet Banking Sesudah terjadi Pandemi Covid-19

Tahun	Jumlah Nasabah
2019	75
2020	88

Sumber: BSI

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Jadi, menurut Bapak Roziq bermunculnya layanan BSINet Banking ini tidak terlalu berpengaruh pada loyalitas nasabah menurun atau menaik. Walaupun sejauh ini, nasabah BSI selalu naik tiap tahunnya tetapi tidak mungkin bahwa nasabah BSI akan juga menaik dalam hal loyalitasnya. Meskipun ada beberapa faktor untuk menilai bagaimana nasabah tersebut loyal atau tidak. Berawal dari nasabah yang puas akan pelayanan, sering menabungnya nasabah dan sering bertanya mengenai bagi hasil bisa dipastikan, nasabah tersebut tergolong nasabah loyal. Dengan begitu, pihak bank dapat memprioritaskan nasabah tersebut agar tidak berpindah ke bank lainnya.

e. Paparan Tentang Tantangan dari BSI untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah Setelah Transisi Nama Dari BRISyariah Menjadi Bank Syariah Indonesia

Sejak tanggal 1 Februari 2021, secara resmi Menteri BUMN, Bapak Erick Thohir, menggabungkan tiga bank syariah besar di Indonesia. Penggabungan ketiga bank syariah ini juga telah disetujui oleh Presiden Indonesia, Bapak Joko Widodo. Dengan bermargernya bank syariah tersebut, diharapkan akan mempercepat perkembangan perbankan syariah di Indonesia dan dapat mengembangkan industri ekonomi di perbankan syariah terutama.

Sejak BSI mengalami merger dengan bank lainnya, minat nasabah untuk menabung atau untuk melakukan pembiayaan tidak menurun. Karena pihak bank juga menjelaskan apa itu BSI. Dengan penjelasan yang dirasa

cukup dipahami nasabah, nasabah tidak akan ragu lagi jika tetap menggunakan BSI. Dengan begitu, BSI menyadari akan adanya loyalitas nasabah pada bank-nya meskipun sekarang sudah berganti nama menjadi BSI.

"Penerapan loyalitas nasabah terfokuskan pada produk tabungannya. Sehingga minat tertinggi nasabah BSI terletak pada tabungan faedah dan tabungan haji. Untuk produk tabungan impian dan tabunganku kurang di minati oleh nasabah. Untuk sementara, BSI (Ex. BRISyariah) akan menggunakan produknya sendiri sampai batas waktu kurang lebih bulan Juli di tahun ini (2021). Untuk tantangannya sendiri setelah BRISyariah berubah nama menjadi BSI sampai saat ini belum ada, karena kedepannya produk unggulan dari tiap bank yang sama di merger, yaitu BRISyariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah akan di pilah dan akan di jadikan satu yang kedepannya akan menjadi produk unggulan daripada BSI itu sendiri dan membuat BSI menjadi bank syariah terbesar serta peminat yang banyak dikalangan masyarakat di era globalisasi ini."⁸⁹

Menurut pemaparan dari Bapak Roziq, tantangan setelah bermerger menjadi BSI di rasa tidak ada. Karena dengan bergabungnya ketiga bank syariah tersebut tidak akan menghilangkan loyalitas nasabah pada BSI. Bermergernya ketiga bank syariah tersebut akan menciptakan produk unggulan yang akan membuat semua nasabahnya menjadi lebih loyal kepada BSI kedepannya.

f. Paparan Tentang Penurunan Nasabah Secara Signifikan Yang Dapat Menurunkan Loyalitas Nasabah BSI Selama Pandemi Covid-19 Selama 1 Tahun

Pandemi covid-19 yang sudah terjadi selama kurang lebih satu tahun mengakibatkan semua perekonomian di Indonesia menjadi macet, tak

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

terkecuali pada proses transaksi syariah di perbankan. Pada perbankan syariah banyak sekali kendala saat pandemi covid-19 ini melanda di Indonesia, seperti halnya menurunnya minat nasabah pada perbankan syariah. Pada dasarnya penurunan dalam bidang perbankan syariah pasti akan terjadi. Walaupun penurunannya tidak terlalu banyak dan tidak terlalu mengganggu kestabilan di perbankan syariah tersebut. Akan tetapi, selama kurun waktu satu tahun ini BSI tidak terjadi penurunan yang terlalu banyak, karena minat nasabah pada BSI masih sangat tinggi sampai saat ini.

Hasil observasi, peneliti diperlihatkan data jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai tahun 2020 yang sudah tergolong menaik di tiap tahunnya. Meskipun, pada tahun 2020 ke tahun 2021 dunia sedang dilanda Pandemi Covid-19, nasabah tidak mengalami penurunan yang mengakibatkan kemacetan di setiap pembiayaan lainnya.

“Penurunan nasabah selama pandemi covid-19 dari tahun lalu tidak terlalu banyak dan tidak terlalu mempengaruhi stabilitas keuangan BSI sendiri. Dari tahun ke tahun, BSI mengalami kenaikan yang signifikan. Diambil data nasabah di BSI dari tahun 2017 sebanyak 9.915 nasabah, tahun 2018 sebanyak 11.866 nasabah, tahun 2019 sebanyak 13.788 nasabah, dan tahun 2020 sebanyak 15.137 nasabah. Untuk tahun ini, tahun 2021 belum di akumulasikan. Peningkatan nasabah tiap tahun yang signifikan untuk Kantor Cabang Tulungagung sangatlah berpengaruh untuk kelangsungan ekonomi di BRISyariah sendiri.”⁹⁰

⁹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Berikut tabel jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai dengan tahun 2020.

Tabel 4.3

Jumlah Nasabah BSI dari Tahun 2017-2020

Tahun	Jumlah Nasabah
2017	9.915
2018	11.866
2019	13.788
2020	15.137

Sumber: BSI

Menurut Bapak Roziq, selama pandemi covid-19 yang sudah berlangsung sejak 1 tahun belakang ini, tidak membuat nasabah BSI menurun. Hal ini sesuai dari pemaparan data jumlah nasabah dari tahun 2017 sampai 2020. Setiap tahun dari tahun 2017 nasabah meningkat dari 9.915 menjadi 11.866 di tahun 2018, lalu pada tahun 2019 meningkat menjadi 13.788 dan pada tahun 2020 meningkat menjadi 15.137 nasabah. Dari data tersebut bisa disimpulkan bahwa saat pandemi covid-19 jumlah nasabah di BSI semakin meningkat secara signifikan.

g. Paparan Tentang Peranan Penting Dari "Loyalitas" Nasabah BSI

Loyalitas nasabah adalah komitmen kuat dari nasabah untuk menggunakan kembali produk yang dimiliki suatu perbankan syariah secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun adanya pengaruh situasi pada produk tersebut yang memungkinkan nasabah tersebut untuk berpindah ke perbankan syariah lainnya.

Perbankan syariah saat ini berkembang dengan pesat di Indonesia karena yang mayoritas penduduk di Indonesia bergama Islam, jadi mereka mencoba untuk beralih ke perbankan syariah yang tidak mengandung unsur riba. Selain itu, kebutuhan konsumsi di zaman sekarang lebih meningkat yang membuat BSI mencoba mencari cara alternatif lainnya agar kebutuhan nasabah tersebut terpenuhi.

Peranan penting dari adanya loyalitas nasabah sendiri adalah mempertahankan mereka berarti dapat meningkatkan kinerja keuangan dan untuk mempertahankan stabilitas dari keuangan BRISyariah sendiri. Akan tetapi, nasabah yang puas terhadap apa yang di dapat di BSI, belum tentu akan menjamin nasabah tersebut untuk loyal kepada BSI. Nasabah yang loyal akan terlihat saat nasabah tersebut tidak merasa terpaksa untuk memilih BSI sebagai perbankan syariah sebagai mediator untuk menabung ataupun keperluan lainnya.

"Nasabah terbagi menjadi dua, yaitu nasabah penabung (debitur) dan nasabah pembiayaan (kreditor). Sebelumnya sudah dijelaskan, bahwasanya penerapan loyalitas nasabah terfokuskan kepada produk tabungan. Saat ini terdapat tabungan faedah dan tabungan haji yang dimana tabungan tersebut memiliki minat yang tinggi di mata nasabah BSI. Dengan minat nasabah yang tinggi pada produk tabungan, membuat BSI dipercaya nasabah dan dapat menggiring kepada nasabah yang loyal dan puas kepada BSI. Peranan penting loyalitas nasabah di BSI sangat penting, karena dapat meningkatkan stabilitas keuangan perbankan syariah sendiri dan dapat menarik masyarakat lainnya agar bisa bergabung (menabung atau pinjaman) dengan BSI."⁹¹

⁹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Roziq (Selaku Cash Outlet Supervisor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center), tanggal 30 Maret 2021

Dari penjelasan Bapak Roziq, dijelaskan bahwa peranan penting loyalitas nasabah di BSI adalah dapat meningkatkan stabilitas keuangan perbankan syariah sendiri dan dapat menarik masyarakat lainnya agar bisa bergabung (menabung atau pinjaman) dengan BSI. Seorang nasabah yang loyal pasti akan merasakan kepuasan saat menggunakan produk dari BSI seperti layanan BSINet Banking.

B. Temuan Penelitian

1. Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Dalam sebuah perkembangan teknologi dalam dunia perbankan syariah sudah menjadi *trand* terbaru bagi kalangan masyarakat saat ini, salah satunya adalah internet banking. Dalam sebuah aplikasi internet banking pasti ada beberapa fitur yang menjadi ciri khas dari internet banking sendiri. Fitur teknologi internet banking di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center ini merupakan layanan perbankan melalui internet banking BRISyariah dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, antara lain mencakup tetapi tidak terbatas pada transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, ganti PIN, ubah nomor telepon seluler, aktivasi e-Token BRISyariah), transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS). Pembayaran tagihan (TELKOM, telepon seluler, PLN, Internet), dan pembayaran untuk pembelian (listrik, telepon seluler, tiket).

Pada saat nasabah membuka aplikasi BSINet Banking di smartphonenya, akan muncul fitur-fitur yang ada pada BSINet Banking yang dimana berisi sebagai berikut:

1. Menu utama, yang terdiri dari Halaman Depan, Informasi, Informasi Kurs dan Notifikasi
2. Rekening, yang terdiri dari Tabungan dan Giro, Mutasi Rekening, Deposito, Pembayaran dan Favorit
3. Transfer, yang terdiri dari BSI dan Online Antar Bank.

Untuk pembuatan atau registrasi BSINet Banking bisa dilakukan di Customer Service di BSI Kantor Kas Tulungagung maupun melalui website resmi dari BSI. Untuk selanjutnya nanti akan di arahkan untuk langkah-langkahnya. Langkah-langkah registrasi melalui CS di BSI adalah nasabah harus datang ke kantor langsung dengan membawa dokumen-dokumen pendukung yang sudah disesuaikan dengan ketentuan. Selanjutnya, nasabah diarahkan untuk login ke website BSINet Banking yaitu <https://BSInet.co.id> untuk memproses permintaan registrasi layanan internet banking nasabah. Setelah proses registrasinya selesai, nasabah dapat sekaligus melakukan proses aktivasi fitur finansial. Website ini juga berguna untuk memesan token internet banking untuk nasabah. Setelah itu aktivasi finansial dilakukan di kantor BSI dan berakhir pada nasabah untuk aktivasi token pada website tersebut.

Kenyamanan saat menggunakan sebuah teknologi internet banking menjadi salah satu patokan agar nasabah bisa dengan nyaman menggunakan

layanan internet banking. BSI meluncurkan layanan internet banking yang sudah berstandart internasional dengan enkripsi SSL 128 bit, yang dimana semua data yang telah dikirimkan dari server internet banking menuju kepada nasabah aman dan sebaliknya juga begitu, dari nasabah ke server internet banking juga aman dan hanya diketahui oleh kedua belah pihak.

Namun demikian, pnggunaan layanan internet banking yang sangat berpengaruh pada sinyal internet, menyebabkan kendala jika suatu saat sinyal internet hilang atau bahkan tidak bisa digunakan pada waktu tertentu saat digunakan oleh nasabah. Aplikasi seperti layanan inernet banking pasti juga akan mengalami error tanpa diketahui nasabah apa penyebabnya. Kendala lainnya adalah banyaknya situs peretas yang mungkin akan mencuri data dan tabungan dari nasabah.

Meskipun BSI sudah memberikan fasilitas keamanan yang terjamin, bukan tidak mungkin hal tersebut tidak terjadi meskipun kemungkinannya hanya sedikit. Namun, untuk sinyal internet pasti akan selalu dialami oleh aplikasi yang menggunakan bantuan kuat dari sinyal internet. Oleh sebab itu, pihak BSI akan terus berupaya dan berinovasi agar nasabah bisa menggunakan BSINet Banking dengan mudah tanpa adanya gangguan apapun.

2. Implementasi dari Penggunaan Fitur Teknologi Internet Banking dan Upaya Meminimalisir Risiko Penggunaan Teknologi Internet Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Dengan banyaknya kejahatan yang muncul saat ini, sistem keamanan pada fitur aplikasi layanan internet banking semakin di tingkatkan. Pada BSI, sistem keamanan sudah cukup tinggi. Saat ini *Internet Banking Personal* (Ibank) milik BSI sudah ada 3 untuk mengamankan transaksi nasabah, diantaranya sebagai berikut:

1. *Secure Socket Layer* (SSL)

Suatu teknologi yang mampu memberikan pengamanan atas pengalacak pada koneksi komputer yang mampu tak terbaca oleh user lain.

2. User ID dan Password

Cash Management System (CMS) BSI menggunakan user ID dan Password yang menerapkan akses masuk pada beranda CMS BSI.

3. m-token

Suatu pengaman yang dilakukan sebagai aspek tambahan dari aktivitas suatu financial daripada kebutuhan yang dikirim melakukan berbagai nomor yang berada pada setiap proses transaksi yang berlangsung.

Risiko saat menggunakan internet banking seperti halnya hilang data privasi beserta tabungan dari nasabah, untuk selama ini di BSI belum ada atau masih belum ditemukan. Karena keamanan dari aplikasi BSINet Banking pun sangat diutamakan. Hal ini tidak lain untuk menjaga privasi

dari nasabah sendiri. Saat nasabah menggunakan aplikasi internet banking, nasabah akan masuk dengan kata sandi yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri. Apabila nasabah lupa me-logout aplikasi internet banking, nasabah tidak akan khawatir karena untuk memasuki aplikasi harus memasukkan kata sandi lagi. Dengan begini, para hacker tidak mungkin bisa masuk ke aplikasi BSINet Banking. Untuk meminimalisir hal seperti hilangnya data nasabah, nasabah bisa memastikan benar-benar me-logout aplikasi internet banking saat akan keluar dan untuk tidak sembarangan masuk ke handphone atau komputer orang lain agar tidak terjadi hal itu. Apabila ada pihak nasabah yang mengalami kejadian hilangnya handphone bisa langsung datang ke kantor BSI untuk memblokir aplikasi internet banking-nya guna tidak disalahgunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab.

Kegiatan apapun yang sudah diambil dari nasabah dan BSI pasti akan menimbulkan risiko, baik yang rendah ataupun tinggi. Akan tetapi, sampai saat ini pihak BSI tidak mendapati risiko yang sangat fatal yang bisa menyebabkan menurunnya stabilitas pada BSI sendiri. Namun, dulu pernah kejadian tabungan dari salah satu nasabah yang melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM nasabah sendiri, namun uang tidak keluar, tetapi saldo rekening nasabah sudah berkurang. Mungkin nasabah mulai panik dan sedikit marah kepada karyawan kami tepatnya Customer Service. Dengan teliti CS kami melihat transaksi bahwa memang benar nasabah tersebut sudah melakukan tarik tunai, namun belum ada buktinya.

Pihak CS memberikan informasi bahwa uang yang nasabah Tarik akan dikembalikan oleh pihak BSI kurang lebih dalam jangka waktu 2 minggu.

Disini internet banking biasa dipakai oleh seorang yang ahli IT dan yang selalu berhadapan dengan teknologi seperti laptop maupun komputer. Meskipun peminatnya tidak sebanyak mobile banking yang mudah mungkin dipakai, tetapi tidak mengurangi jumlah nasabah di BRISyariah ini. Internet banking bisa dipergunakan untuk keperluan nasabah yang rata-rata digunakan oleh pengusaha. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (*value added*) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.

Dengan diluncurkannya layanan BSINet Banking ini, nasabah tetap konsisten menggunakan produk di BSI. Bahkan tanpa menggunakan layanan internet banking, nasabah disini masih tetap meningkat setiap tahunnya. Walaupun peningkatannya tidak seberapa banyak. Namun, sangat memberikan dorongan untuk kami selalu berinovasi lebih baik lagi. Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, melainkan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap BSI. Ada indikator penilaian loyalitas nasabah sebagai seorang nasabah yang loyal seperti sering menabung dan sering menanyakan bagi hasil di bank syariah tersebut. Tetapi, penilaian

ini dilakukan setiap tahun. Nasabah yang sudah masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya.

Sebelum terjadi Pandemi Covid-19, nasabah yang ada di BSI Kantor Kas Tulungagung Trade Center ini yang menggunakan BSINet Banking terbilang cukup banyak. Akan tetapi, setelah Pandemi Covid-19 melanda di Indonesia semua kegiatan bahkan kegiatan di perbankan syariah salah satunya di BSI mengalami penurunan. Tetapi penurunan ini tidak terlalu banyak yang membuat para pimpinan dan staf di BSI Kantor Kas Tulungagung Trade Center bisa mengembalikan minat nasabah menggunakan BSINet Banking tersebut.

BAB V

PEMBAHASAN

Penyajian dalam proses pembahasan yang sesuai untuk hasil yang diaparkan. Data yang diperoleh berdasarkan penelitian implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, kemudian peneliti melakukan wawancara kepada beberapa pihak, diantaranya Cash Outlet Supervisor, Customer Service, Tim IT dan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade yang dimana terdapat dokumen-dokumen yang mendukung pada penelitian ini.

A. Fitur Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor KasTulungagung Trade Center

Dalam bab pembahasan ini disajikan beberapa pembahasan yang sesuai dengan penelitian, sehingga uraian pembahasan ini penelitian mengintegrasikan hasil penelitian dilapangan dengan teori yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya. Data-data yang diperoleh dari observasi dan wawancara secara mendalam yang telah dideskripsikan pada analisis yang kemudian diidentifikasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dimana observasi dan wawancara yang dilakukan merupakan cara untuk mengumpulkan data mengenai Implementasi Teknologi Internet Banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center.

Pada saat penelitian, peneliti menemukan hasil dimana sebuah fitur teknologi internet banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center merupakan layanan secara online perbankan yang berguna untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus antri di bank dan mudah digunakan oleh nasabah yang tidak memakan waktu lama. Pemakaian internet banking bisa digunakan pada handphone atau komputer atau laptop, dan bisa digunakan kapan pun, dimanapun selama 24 jam dan terhubung dengan internet.

Fitur layanan perbankan melalui BSINet Banking dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, antara lain mencakup tetapi tidak terbatas pada transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, ganti PIN, ubah nomor telepon seluler, aktivasi e-Token BRISyariah), transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS). Pembayaran tagihan (TELKOM, teleponseluler, PLN, Internet), dan pembayaran untuk pembelian (listrik, telepon seluler, tiket). Jadi, kurang lebihnya fitur dari BSI seperti itu yang hampir sama dengan layanan mobile banking-nya di BSI.

Pada saat observasi, ditemui terdapat fitur-fitur yang ada pada BSINet Banking yang dimana berisi sebagai berikut:

1. Menu utama, yang terdiri dari Halaman Depan, Informasi, Informasi Kurs dan Notifikasi

2. Rekening, yang terdiri dari Tabungan dan Giro, Mutasi Rekening, Deposito, Pembayaran dan Favorit
3. Transfer, yang terdiri dari BSI dan Online Antar Bank.

Selain memberikan kepraktisan, nasabah akan diberikan manfaat berupa kenyamanan yang akan menjamin rahasia antara nasabah dengan pihak perbankan. Dengan sistem keamanan yang telah sesuai dengan standart internasional dengan enkripsi *Secure Socket Layer* (SSL) 128 bit oleh Verisign mampu mengirimkan data yang berasal dari server BSINet Banking ke perangkat komputer milik nasabah dan sebaliknya melalui proses enkripsi (secara acak) yang hanya dapat ditemukan dari perangkat komputer milik nasabah dengan server BSINet Banking.

Manfaat dari layanan internet banking untuk memberikan kepraktisan untuk nasabah saat akan melakukan transaksi baik yang finansial maupun non finansial melalui handphone yang sudah mempunyai fitur layanan internet banking tanpa harus bergatung dengan jam operasional dari kantor BSI. Penggunaan internet banking juga sangat mengutamakan sistem keamanan yang berstandart internasional, jadi lebih mudah digunakan saat bertransaksi dan mempermudah nasabahnya untuk menggunakan layanan BSINet Banking.

Internet banking pada BSI sudah muncul sejak tahun 2014 bulan Desember akhir tepatnya (sebelumnya masih memakai Internet Banking

BRISyariah). Munculnya internet banking di BSI ini karena semakin majunya transformasi teknologi. Dengan dimunculkannya layanan internet banking ini, nasabah jadi lebih mudah dan praktis saat bertransaksi. Mereka hanya perlu mengakses melalui internet dan melakukan proses transaksi dari aplikasi. Akan tetapi, pada layanan internet banking minatnya tidak terlalu tinggi seperti mobile banking. Ini dikarenakan fitur yang ada di antara keduanya berbeda dan lebih mudah digunakan pada mobile banking. Tapi tidak menurunkan nasabah lainnya untuk menabung atau bahkan sebagai kreditur di BRISyariah. Pada bulan Maret 2017 setidaknya ada 4 perubahan pada tipe versi di layanan BSINet Banking. Pada tanggal 1 Maret 2017 terjadi perubahan pada intitial dokumen, pada tanggal 3 Maret 2017 pada bagian reset password dan unblokir password, pada tanggal 7 Maret 2017 pada bagian menghilangkan proses aktivasi di cabang pembuka rekening, merubah notifikasi m-Token yang awalnya 3 kode menjadi 1 kode, dan pada tanggal 17 Maret 2017 pada bagian penambahan Management user untuk merubah nomor HP dan merubah alamat email serta penambahan fitur pembayaran tagihan untuk tiket KAI dan pembayaran TV.

Untuk pembuatan atau registrasi BSINet Banking bisa dilakukan di Customer Service di BSI Kantor Kas Tulungagung maupun melalui website resmi dari BSI. Untuk selanjutnya nanti akan di arahkan untuk langkah-langkahnya. Langkah-langkah registrasi melalui CS di BSI

adalah nasabah harus datang ke kantor langsung dengan membawa dokumen-dokumen pendukung yang sudah disesuaikan dengan ketentuan. Selanjutnya, nasabah diarahkan untuk login ke website BSINet Banking yaitu <https://BSInet.co.id> untuk memproses permintaan registrasi layanan internet banking nasabah. Setelah proses registrasinya selesai, nasabah dapat sekaligus melakukan proses aktivasi fitur finansial. Website ini juga berguna untuk memesan token internet banking untuk nasabah. Setelah itu aktivasi finansial dilakukan di kantor BSI dan berakhir pada nasabah untuk aktivasi token pada website tersebut.

Internet adalah sebuah jaringan besar dihubungkan dengan jaringan komputer dengan kabel atau nirkabel. Penggunaan internet banking umum digunakan dikalangan masyarakat, dan hampir semua aktivitas bisa dilakukan. Saat ini perbankan berinovasi dengan adanya internet banking semua layanan transaksi yang menggunakan komputer, laptop ataupun smartphone bisa dihubungkan dengan jaringan internet ini. Dengan bantuan internet, aktivitas masyarakat baik kerja ataupun yang lainnya bisa dilakukan dengan santai di era digital ini.⁹²

Internet banking merupakan salah satu fasilitas dari perbankan yang menggunakan akses jaringan, kapan saja dan dimana saja selama terhubung dengan jaringan internet ini. Transaksi yang dilakukan dengan online ini, memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan dan

⁹² I Putu Agus Eka Pratama. *Komputer dan Masyarakat*. (Bandung:Informatika, 2014), Hlm.64-65

kenyamanan bagi nasabahnya, serta bisa diakses kapan saja dan dimana saja.⁹³

Bank-bank di Indonesia sudah banyak yang menggunakan internet banking untuk pelayanan pada nasabahnya. Manfaat yang diberikan dengan penggunaan jaringan internet ini bisa memudahkan nasabahnya dalam hal bertransaksi, baik itu transfer, penarikan, atau pembayaran dapat dengan mudah dilakukan dengan proses yang cepat sampai transaksi telah diselesaikan.

Dalam penggunaannya, internet banking mampu menghemat biaya operasional dari penggunaannya (nasabah). Menghemat 79% dan mampu mengurangi biaya transaksi dibandingkan biaya transaksi yang lainnya karena penggunaan internet banking ini dikalangan masyarakat.

Beberapa manfaat yang didapat dari penggunaan internet banking, diantaranya:

1. Nasabah bisa bertansaksi baik yang non finansial berupa cek saldo dan pemutasian rekening, maupun yang finansial berupa transaksi antar bank sampai transaksi Kliring maupun RTGS.
2. Melakukan prosesi pembayaran bulanan.
3. Nasabah juga bisa bertransaksi untuk pembelian.

⁹³www.brisyariah.co.id diakses pada tanggal 20 September 2020

Bebepara keamanan yang didapat saat bertransaksi menggunakan internet banking, sebagai berikut:

1. PIN menjadi rahasia pengguna sendiri dan tidak akan ada dan tidak boleh orang lain mengetahuinya.
2. Untuk KeyToken tidak boleh dipinjam oleh orang lain dan User ID hanya pengguna yang mengetahui. Penggunaan akses bank harus dilakukan dengan benar.
3. Peminimalisir resiko dapat dilakukan dengan penggantian PIN secara berkala.
4. Nomor telepon pengguna harus sudah terdaftar pada komputer bank agar mudah melakukan transaksi internet banking. Apabila nomor pengguna hendak dibuang lakukan unregistered.

Fitur layanan pada kesamaan bahwa loyalitas nasabah terkait dengan pengalaman pembelian pada masa lalu yang kemudian dipertahankan atau bahkan ditingkatkan dalam jangka panjang di masa depan dengan tetap melakukan pembelian pada suatu merek yang sama. Dengan kata lain, loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, retail, distributor yang mendasari adanya sikap yang lebih baik atas cerminan dari pembelian yang kurang konsisten. Dengan demikian, membicarakan loyalitas adalah membicarakan masa yang

akan datang dengan memperhatikan perilaku atau sikap pada masa lalu atas pembelian barang atau jasa.⁹⁴

Internet banking atau i-banking adalah salah satu produk layanan perbankan yang dapat diberikan oleh bank kepada nasabah yang untuk membantu nasabah dalam bertransaksi sehingga lebih mudah yang fungsinya sudah mengungguli ATM, kecuali dalam penarikan uang tunai.

Beberapa fitur informasi yang dapat ditawarkan seperti berikut:

1. Informasi detail mengenai rekening.
2. Informasi mengenai pinjaman.
3. Informasi mengenai penggunaan kartu kredit.
4. Informasi mengenai kurs.
5. Transfer dana dan dapat digunakan untuk melakukan pembayaran-pembayaran seperti tagihan telepon dan pengisian pulsa, listrik, asuransi, sampai pembayaran *e-commerce*.⁹⁵

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Lucia Sri Istiyowati dengan judul Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia. Dengan tujuan untuk membandingkan layanan internet banking di Indonesia. Hasilnya untuk Internet Banking di Indonesia

⁹⁴Gilang Rizki Amijaya. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking*. (Semarang: Skripsi, 2010), dalam eprints.undip.ac.id diakses 3 Juli 2021, Hlm. 16

⁹⁵Ramen A. Purba, dkk. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. (Yayasan Kita Menulis, 2020), Hlm. 75

dimensi pengukuran layanan ditambahkan pada dimensi pengaruh sosial.⁹⁶

B. Implementasi dari Penggunaan Fitur Teknologi Internet Banking dan Upaya Meminimalisir Risiko Penggunaan Teknologi Internet Banking untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Hasil dari penelitian mengenai upaya meminimalisir risiko penggunaan internet banking dalam peningkatan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center adalah sebuah layanan secara online perbankan yang berguna untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus antri di bank dan mudah digunakan oleh nasabah yang tidak memakan waktu lama. Pemakaian internet banking bisa digunakan pada handphone atau komputer atau laptop, dan bisa digunakan kapan pun, dimanapun selama 24 jam dan terhubung dengan internet.

Penggunaannya yang hanya memakai handphone bisa memicu kemunculan kejahatan online seperti skimming atau hacker. Kejahatan online seperti ini sangat merugikan pihak nasabah dan pihak bank itu sendiri. Dengan banyaknya kejahatan yang muncul saat ini, sistem keamanan pada fitur aplikasi layanan internet banking semakin di tingkatkan. Pada BSI, sistem keamanan sudah cukup tinggi. Saat ini

⁹⁶Lucia Sri Istiyowati. 2017. Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia, *Jurnal Jutisi*, Vol. 6 No. 3, dalam ojs.stmik-banjarbaru.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

Internet Banking Personal (Ibank) milik BSI sudah ada 3 untuk mengamankan transaksi nasabah, diantaranya sebagai berikut:

1. *Secure Socket Layer* (SSL)

Suatu teknologi yang mampu memberikan pengamanan atas pengalacak pada koneksi komputer yang mampu tak terbaca oleh user lain.

2. User ID dan Password

Cash Management System (CMS) BSI menggunakan user ID dan Password yang menerapkan akses masuk pada beranda CMS BSI.

3. m-token

Suatu pengaman yang dilakukan sebagai aspek tambahan dari aktivitas suatu financial daripada kebutuhan yang dikirim melakukan berbagai nomor yang berada pada setiap proses transaksi yang berlangsung.

Risiko saat menggunakan internet banking seperti halnya hilang data privasi beserta tabungan dari nasabah, untuk selama ini di BSI belum ada atau masih belum ditemukan. Karena keamanan dari aplikasi BSINet Banking pun sangat diutamakan. Hal ini tidak lain untuk menjaga privasi dari nasabah sendiri. Saat nasabah menggunakan aplikasi internet banking, nasabah akan masuk dengan kata sandi yang hanya diketahui oleh nasabah sendiri. Apabila nasabah lupa me-logout aplikasi internet banking, nasabah tidak akan khawatir karena untuk memasuki aplikasi harus memasukkan kata sandi lagi. Dengan begini,

para hacker tidak mungkin bisa masuk ke aplikasi internet banking nasabah BSI. Untuk meminimalisir hal seperti hilangnya data nasabah, nasabah bisa memastikan benar-benar me-logout aplikasi internet banking saat akan keluar dan untuk tidak sembarangan masuk ke handphone atau komputer orang lain agar tidak terjadi hal itu. Apabila ada pihak nasabah yang mengalami kejadian hilangnya handphone bisa langsung datang ke kantor BSI untuk memblokir aplikasi internet banking-nya guna tidak disalahgunakan oleh para oknum yang tidak bertanggungjawab.

Sebuah informasi yang penting yang terkait oleh nasabah, secara etika di perbankan sangat rahasia dan pasti akan terjamin kerahasiaannya. Pihak bank tidak mungkin sembarangan memberikan informasi dari nasabahnya kepada orang lain tanpa ada persetujuan dari pihak nasabah sendiri. Namun, dewasa ini banyak sekali kekejaman di perbankan yang dapat merugikan perbankan dan nasabahnya. Seperti halnya dengan hilangnya tabungan dari nasabah tanpa diketahui oleh nasabah. Risiko yang seperti ini pasti tidak lepas dari orang yang sangat ahli dalam hal IT.

BSI sangat menjaga kerahasiaan data dari nasabahnya sehingga risiko yang seperti kehilangan tabungan dan data nasabah bisa diminimaliskan. Dengan protect yang berstandartkan internasional membuat nasabah lebih percaya semua transaksi yang dilakukan nasabah dengan pihak BSI hanya kedua belah pihak yang mengetahui.

Dari pemaparan sebelumnya sudah dijelaskan, bahwa apapun yang sudah diambil dari nasabah dan BSI pasti akan menimbulkan risiko, baik yang rendah ataupun tinggi. Akan tetapi, sampai saat ini pihak BSI tidak mendapati risiko yang sangat fatal yang bisa menyebabkan menurunnya stabilitas pada BSI sendiri. Namun, dulu pernah kejadian tabungan dari salah satu nasabah yang melakukan transaksi tarik tunai melalui ATM nasabah sendiri, namun uang tidak keluar, tetapi saldo rekening nasabah sudah berkurang. Mungkin nasabah mulai panik dan sedikit marah kepada karyawan kami tepatnya Customer Service. Dengan teliti CS kami melihat transaksi bahwa memang benar nasabah tersebut sudah melakukan tarik tunai, namun belum ada buktinya. Pihak CS memberikan informasi bahwa uang yang nasabah Tarik akan dikembalikan oleh pihak BSI kurang lebih dalam jangka waktu 2 minggu.

Internet banking yang merupakan layanan secara online perbankan yang berguna untuk mempermudah transaksi nasabah tanpa harus antri di bank dan mudah digunakan oleh nasabah yang tidak memakan waktu lama. Namun memiliki risiko dalam hal teknologi yang rentan dalam peningkatan ekspos terhadap bank.

Beberapa risiko memiliki kemungkinan untuk mempengaruhi internet banking antara lain:

1. Nasabah mendapatkan informasi yang kurang akurat berdasarkan wawasan dari internet yang berbagai sumber. Pencurian berdasarkan data baik secara financial dan database.
2. Terdapat ancaman atau serangan, seperti *cybersquatting*, *defacing*, ataupun penyadapan komunikasi internet.
3. Terdapat pemanipulasian identitas, seperti *phising*, *key logger* ataupun *spoofing*.
4. Terjadi transaksi yang dilaksanakan diluar dari pihak terkait atau terjadi *fround*.⁹⁷

Beberapa risiko lain saat menggunakan internet banking yang mendasari kekurangan teknologi internet banking diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Risiko pencurian dan penyadapan data. Kejadian dari pihak yang perlu mewaspadai tindakan *cyber* oleh *hacker*. Kejahatankejahatan yang mengambil data nasabah melalui internet banking yang mengakses sistem dan merusak sistem.
2. Risiko kejahatan online pada manipulasi teknik *skimming*, *phising*, dan penawaran hadiah. Iklan yang membuat masyarakat tertarik hingga mengubah niat kearah yang merugikan.

⁹⁷Veithzal Rivai dan Rifki Ismail. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), Hlm. 366

3. Risiko terkena serangan *malware*/virus. Perlu diperhatikan pada konektivitas yang mengindikasikan serangan pada virus jika terkoneksi VPN yang tidak terpercaya dan Wi-Fi bebas akses. Memastikan bahwasanya perangkat lunak antivirus terhindar dari *cracking*.
4. Tidak bertransaksi saat jaringan lemah. Berisiko mengalami gagal transaksi karena terkendala akses signal yang koneksi tidak stabil, ini mengindikasikan risiko terjadinya transaksi ganda atau membuat aplikasi menjadi salah sasaran.
5. Tidak menggunakan Smartphone atau laptop orang lain. Penggunaan password akan membantu membentengi adanya kejahatan dari pihak lain yang mengindikasikan perlindungan data dan financial tercatat.

Disetiap risiko, setiap perbankan akan menyediakan cara meminimalisir atau mitigasi risiko agar risiko-risiko yang mungkin akan muncul bisa diminimalisir. Pihak bank memiliki kewajiban melaksanakan sosialisasi adanya layanan internet banking atas risiko dengankemungkinan akan dihadapi oleh nasabah. Hal-hal yang harus dilakukan bank antara lain meliputi:

1. Untuk transaksi internet banking, pemastian keabsahan website dari bank yang berisi informasi seputar identitas maupun status hukum yang membantu terlaksananya transaksi. Bagi adanya informasi akan lebih memberikan kedudukan yang membagi

suatu otoritas dari pengawasan, kedudukan, unit aduan pelayanan dan juga dari tata cara pengaduan suatu layanan.

2. Apabila bank mendapatkan nasabah baru untuk mengadakan pembukaan rekening melalui internet maka adapun informasi sesuai ketentuan dalam website yang mengindikasikan keterkaitan hukum pada *Know Your Customer* yang memerlukan keikutsertaan dengan prosedur pada wawancara langsung.
3. Bank perlu memastikan adanya perlindungan dari suatu data yang membuat akses dari pihak yang berwenang menjadi hal yang menjamin nasabah baik peraturan maupun kerahasiaan yang diberikan.
4. Bank mewajibkan danya data nasabah yang tidak diotorisasi secara eksploitasi pihak diluar yang berkepentingan dan memberikan suatu transparansi pada bagian informasi yang dibagikan baik secara produk dan penggunaan data pribadi nasabah, bank harus memperoleh izin nasabah apabila hendak memberikan data pribadi nasabah kepada penyedia jasa.⁹⁸

Menurut penelitian dari Arius Juliansya dengan judul skripsi Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang), variabel risiko terbagi atas beberapa indikator diantaranya:

⁹⁸ *Ibid*, Hlm. 373

1. Risiko pencurian data yang berlandaskan dari argumentasi layanan yang diberikan.
2. Biaya yang besar untuk aspek transaksi yang dikeluarkan pada produk yang diberikan kepada nasabah.
3. Timbulnya risiko penipuan dan mudah ditipu.⁹⁹

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Niko Estradiyanto dengan berjudul *Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia*. Bertujuan sebagaimanacyber crime di bidang perbankan, bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh Pemerintah dan Bank Indonesia.¹⁰⁰

Hasil dari penelitian mengenai implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan internet banking dalam peningkatan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center adalah implementasi BSINet Banking yang dapat digunakan oleh seseorang yang ahli IT dapat mendorong pertumbuhan pada BSI sendiri. Akan tetapi, BSINet Banking masih kurang diminati oleh nasabah BSI karena pemakaiannya yang tidak semudah mobile banking. Namun, hal

⁹⁹Arius Juliansya. *Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)*. (Jakarta: Skripsi, 2018) dalam repositoty.uinjkt.ac.id diakses tanggal 3 Juli 2021

¹⁰⁰Niko Estradiyanto. *Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia*, dalam digilib.uns.ac.id diakses pada tanggal 12 Juli 2021.

tersebut tidak menjadi alasan bahwa nasabah akan berpindah ke bank syariah lainnya.

Dengan adanya BSINet Banking, nasabah dengan mudah bertransaksi dan melakukan transfer secara efisien. Layanan BSINet Banking bisa digunakan pada laptop, komputer, bahkan handphone. Selain mempersingkat waktu nasabah, nasabah dengan mudah, aman, praktis dan nyaman untuk menggunakan internet banking.

Disini internet banking biasa dipakai oleh seorang yang ahli IT dan yang selalu berhadapan dengan teknologi seperti laptop maupun komputer. Meskipun peminatnya tidak sebanyak mobile banking yang mudah mungkin dipakai, tetapi tidak mengurangi jumlah nasabah di BSI ini. Internet banking bisa dipergunakan untuk keperluan nasabah yang rata-rata digunakan oleh pengusaha. Penerapan teknologi internet dapat memberikan suatu nilai tambah (*value added*) bagi sebuah perbankan syariah ataupun perusahaan. Dengan penggunaan teknologi internet dalam layanan perbankan, merupakan salah satu upaya bank syariah dalam memberikan kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Sehingga nasabah tidak tergantung dengan jam operasional bank syariah. Minatnya tidak terlalu tinggi seperti mobile banking. Ini dikarenakan fitur yang ada di antara keduanya berbeda dan lebih mudah digunakan pada mobile banking. Tapi tidak menurunkan nasabah lainnya untuk menabung atau bahkan sebagai kreditur di BSI.

Sejak dimunculkannya layanan BSINet Banking, segala urusan nasabah bisa dipermudahkan. Sebelum internet banking muncul, sudah ada nasabah yang masuk kategori loyal. Setelah internet banking muncul, nasabah lebih membuat image perbankan semakin baik. Loyalitas nasabah semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu.

Dengan diluncurkannya layanan internet banking ini, nasabah tetap konsisten menggunakan produk di BSI. Bahkan tanpa menggunakan layanan internet banking, nasabah disini masih tetap meningkat setiap tahunnya. Walaupun peningkatannya tidak seberapa banyak. Namun, sangat memberikan dorongan untuk kami selalu berinovasi lebih baik lagi. Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, melainkan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap BRISyariah. Ada indikator penilaian loyalitas nasabah sebagai seorang nasabah yang loyal seperti sering menabung dan sering menanyakan bagi hasil di bank syariah tersebut. Tetapi, penilaian ini dilakukan setiap tahun. Nasabah yang sudah masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya.

Sejak BRISyariah mengalami merger dengan dua bank lainnya dan berubah nama menjadi BSI, minat nasabah untuk menabung atau untuk melakukan pembiayaan tidak menurun. Karena pihak BRISyariah

juga menjelaskan apa itu BSI. Dengan penjelasan yang dirasa cukup dipahami nasabah, nasabah tidak akan ragu lagi jika tetap menggunakan BSI. Dengan begitu, BSI menyadari akan adanya loyalitas nasabah pada bank-nya meskipun sekarang sudah berganti nama menjadi BSI.

Penerapan loyalitas nasabah terfokuskan pada produk tabungannya. Sehingga minat tertinggi nasabah BSI terletak pada tabungan faedah dan tabungan haji. Untuk produk tabungan impian dan tabunganku kurang di minati oleh nasabah. Untuk sementara, BSI (Ex. BRISyariah) akan menggunakan produknya sendiri sampai batas waktu kurang lebih bulan Juli di tahun ini (2021). Untuk tantangannya sendiri setelah BRISyariah berubah nama menjadi BSI sampai saat ini belum ada, karena kedepannya produk unggulan dari tiap bank yang sama di merger, yaitu BRISyariah, Mandiri Syariah dan BNI Syariah akan di pilah dan akan di jadikan satu yang kedepannya akan menjadi produk unggulan daripada BSI itu sendiri dan membuat BSI menjadi bank syariah terbesar serta peminat yang banyak dikalangan masyarakat di era globalisasi ini.

Pandemi covid-19 yang sudah terjadi selama kurang lebih satu tahun mengakibatkan semua perekonomian di Indonesia menjadi macet, begitu pula dengan pergerakan perbankan di bidang syariah. Pada perbankan syariah banyak sekali kendala saat pandemi covid-19 ini melanda di Indonesia, seperti halnya menurunnya minat nasabah pada perbankan syariah. Pada dasarnya penurunan dalam bidang perbankan

syariah pasti akan terjadi. Walaupun peurunanya tidak terlalu banyak dan tidak terlalu mengganggu kestabilan di perbankan syariah tersebut. Akan tetapi, selama kurun waktu satu tahun ini BSI tidak terjadi penurunan yang terlalu banyak, karena minat nasabah pada BSI masih sangat tinggi sampai saatini.

Penurunan nasabah selama pandemi covid-19 dari tahun lalu tidak terlalu banyak dan tidak terlalu mempengaruhi stabilitas keuangan BSI sendiri. Dari tahun ke tahun, BSI mengalami kenaikan yang signifikan. Diambil data nasabah di BSI dari tahun 2017 sebanyak 9.915 nasabah, tahun 2018 sebanyak 11.866 nasabah, tahun 2019 sebanyak 13.788 nasabah, dan tahun 2020 9sebanyak 15.137 nasabah. Untuk tahun ini, tahun 2021 belum di akumulasikan. Peningkatan nasabah tiap tahun yang signifikan untuk Kantor Kas Tulungagung sangatlah berpengaruh untuk kelangsungan ekonomi di BSI sendiri.

Kata Implementasi sendiri berartikan sebagai penerapan. Secara umumnya, implementasi merupakan penerapan dari sebuah rencana yang sudah dibuat dengan matang. Jadi, Implementasi adalah suatu rencana yang dilakukan agar tercapai suatu tujuan tertentu.

Penjelasan mengenai implementasi dari pendapat yang lain menerangkan, tindakan saat melakukan rencana yang telah direncanakan sebelumnya dengan matang. Suatu implementasi bermaksudkan pada suatu mekanisme yang dirancang pada sebuah sistem.

Mengacungkan pada pengertian implementasi, tujuan Implementasi adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan rencana yang sudah direncanakan sebelumnya.
2. Menguji dan mendokumentasikan prosedur dalam penerapan perencanaan.
3. Mewujudkan tujuan yang akan dicapai didalam perencanaan yang sudah dirancang.
4. Mengetahui kemampuan dari masyarakat saat menerapkan kebijakan yang telah dirancang sebelumnya.
5. Mengetahui tingkat keberhasilan pada suatu kebijakan untuk perbaikan dan meningkatkan kualitas.¹⁰¹

Secara istilah kata loyalitas berartikan setia. Sebuah kesetiaan yang telah timbul tanpa paksaan dari siapapun, dan sadar pada masa lalu. Pengertian pada Kamus Umum Bahasa Indonesia atau KBBI mendefinisikan sebagai berikut:

1. Perhubungan atau pertalian.
2. Nasabah suatu bank yang uangnya diputarakan lewat bank tersebut.
3. Nasabah sebuah asuransi.

Arti nasabah berdasarkan pada Undang-Undang Perbankan memaparkan bahwa bank yang memberikan jasa pada seseorang.¹⁰²

¹⁰¹ Mohamad Nurkamal Fauzan dan Lalita Chandiany Adiputri. Tutorial Membuat Prototipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir. Peringatan dini Berbasis Iot. (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2019), Hlm.79

Perusahaan atau perbankan syariah dengan kompetensi pelayanan yang loyalitas tinggi akan mempermudah dalam pertumbuhan bisnis yang bergerak. Ini terjadi karena model bisnis yang berbeda-beda namun terdapat faktor utama yang bertanggung jawab untuk mendorong pertumbuhan usaha dan nilai perusahaan adalah loyalitas nasabah yaitu sejauh mana nasabah mengalami perasaan positif, memiliki kesetiaan dan juga menunjukkan perilaku positif kepada perusahaan atau perbankan syariah tersebut.

Adanya kesamaan bahwa loyalitas nasabah terkait dengan pengalaman pembelian pada masa lalu yang kemudian dipertahankan atau bahkan ditingkatkan dalam jangka panjang di masa depan dengan tetap melakukan pembelian pada suatu merek yang sama. Dengan kata lain, loyalitas nasabah merupakan suatu hak dari merek, pertokoan hingga pasokan yang bersikap lebih baik dalam pendistribusian yang kurang konsisten. Dengan demikian, membicarakan loyalitas adalah membicarakan masa yang akan datang dengan memperhatikan perilaku atau sikap pada masa lalu atas pembelian barang atau jasa.

Menurut Lee, H., Lee, J., dan Kang, loyalitas pelanggan (nasabah) merupakan tujuan strategis yang penting bagi semua manajer pemasaran. Pelanggan yang loyal telah ditengarai memberikan keuntungan bagi perusahaan yang merupakan sumber kelanggengan roda bisnis bagi suatu perusahaan. Untuk itu mempertahankan loyalitas

¹⁰²*Ibid*, Hlm. 23

pelanggan atau nasabah haruslah menjadi prioritas bagi sebuah perusahaan atau perbankan. Menurut Reichheld, Marley, dan Hopton, diperlukan mempertahankan loyalitas pelanggan (nasabah) karena apabila pelanggan yang loyal hilang sebesar 5% akan berdampak kepada berkurangnya keuntungan antara 25% sampai 100%. Dengan besarnya dampak mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap keuntungan perusahaan, bahwa loyalitas adalah alat ukur kinerja perusahaan yang lebih baik dibandingkan dengan menggunakan alat ukur keuntungan.¹⁰³

Menurut penelitian dari Muhammad Ras Muis, dkk dengan judul Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah bahwa loyalitas nasabah akan mempunyai sikap pembelian jangka panjang apabila memiliki suatu pergerakan yang memberikan kepuasan dan berkinerja lebih baik lagi.

Loyalitas nasabah adalah suatu kepemilikan yang didalamnya mengindikasikan aset dari suatu perusahaan dan harus mendapatkan prioritas berjangka dengan kepuasan memperkenalkan dengan presentasi tinggi kepada orang lain dan meningkatkan perkembangan perusahaan secara signifikan.¹⁰⁴

¹⁰³ Soengeng Wahyoedi dan Saporso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah: Studi Atas Regalitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. (Sleman: DEEPUBLISH, 2019). Hlm.25

¹⁰⁴ Muhammad Ras Muis, dkk. *Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah*, Volume 8, No. 1, dalam jurnal.unmer.ac.id diakses pada tanggal 4 Juli 2021

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Fitri Syamsiyah dengan judul Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan *Emotional Satisfaction* terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak. Bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan *Emotional Satisfaction* terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah.¹⁰⁵

¹⁰⁵ Fitri Syamsiyah. *Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan Emotional Satisfaction terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak*, dalam resitory.uinjkt.ac.id diakses pada 12 Juli 2021.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Fitur teknologi internet banking pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yaitu fitur layanan perbankan melalui BSINet Banking dikembangkan sesuai kebutuhan nasabah, antara lain mencakup tetapi tidak terbatas pada transaksi non finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, ganti PIN, ubah nomor telepon seluler, aktivasi e-Token BRISyariah), dan transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS, pembayaran tagihan (TELKOM, teleponseluler, PLN, Internet), dan pembayaran untuk pembelian (listrik, telepon seluler, tiket). Jadi, kurang lebihnya fitur dari BRISyariah seperti itu yang hampir sama dengan layanan mobile banking-nya di BSI. Terdapat fitur-fitur yang ada pada BSINet Banking yang dimana berisi, 1. Menu utama, yang terdiri dari Halaman Depan, Informasi, Informasi Kurs dan Notifikasi, 2. Rekening, yang terdiri dari Tabungan dan Giro, Mutasi Rekening, Deposito, Pembayaran dan Favorit, dan 3. Transfer, yang terdiri dari BSI dan Online Antar Bank.
2. Implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yaitu Implementasi internet

banking BSI atau BSINet Banking yang dapat digunakan oleh seseorang yang ahli IT atau seorang pengusaha yang dimana dapat mendorong pertumbuhan pada BSI sendiri. Sejak dimunculkannya layanan BSINet Banking, segala urusan nasabah bisa dipermudahkan. Nasabah tidak perlu datang ke kantor dan mengantri lama untuk keperluannya. Sebelum internet banking muncul, sudah ada nasabah yang masuk kategori loyal. Setelah internet banking muncul, nasabah lebih membuat *image* perbankan semakin baik. Loyalitas nasabah semakin meningkat seiring dengan berjalannya waktu. Pada saat Pandemi Covid-19 jumlah nasabah baik pengguna BSINet Banking maupun jumlah keseluruhan nasabah, tidak mengalami penurunan yang signifikan yang dapat berimbas kepada BSI sendiri.

B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh, maka penulis memberikan saran antara lain:

1. Bagi IAIN Tulungagung

Topik yang beragam untuk lebih memberikan keragaman di IAIN Tulungagung. Teori yang mampu dikembangkan dan IAIN Tulungagung mampu memberikan suatu referensi yang terbaik.

2. Bagi PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terhadap PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center terkait implementasi teknologi internet banking dalam meningkatkan loyalitas nasabah yang masih rendah dan kurang diminati. Implementasi internet banking ini dapat diperbaiki dengan memberikan penjelasan tentang internet banking yang juga dapat mempermudah aktifitas transaksi layanan nasabah sehingga dapat memperbaiki kinerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Selanjutnya bagi peneliti disarankan untuk menggunakan variabel yang lebih kompleksitas dengan referensi dari jurnal yang memadai dan juga sesuai dengan fenomena yang terjadi secara berkesinambungan, adanya variabel seperti mobile banking, sms banking, dan hingga operasional pihak perbankan yang perlu digaji dan dikaji.

DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, Gilang Rizki. 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Ulang Nasabah Bank dalam Menggunakan Internet Banking*. Semarang: Skripsi, dalam eprints.undip.ac.id diakses pada tanggal 3 Juli 2021
- Bareksa.com. 2019. *Jenius Financial Study: Indonesia Digital Savvy SBehaviour* diakses pada tanggal 25 November 2020
- Estradiyanto, Niko. 2012 *Perlindungan Bagi Nasabah Bank dalam Penggunaan Fasilitas Internet Banking atas Terjadinya Cyber Crime di Indonesia*, dalam digilib.uns.ac.id diakses pada tanggal 12 Juli 2021
- Fauzan, Nurkamal Mohamad dan Lalita Chandiany Adiputri. 2019. *Tutorial Membuat Prototipe Prediksi Ketinggian Air (PKA) Untuk Pendeteksi Banjir Peringatan Dini Berbasis Iot*. Bandung: Kreatif Industri Nusantara
- Febrianti, Dwita. 2021. *Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)*. Jurnal Pendidikan Tambusa, Vol. 5 No. 2 dalam www.jptam.org diakses pada tanggal 8 Oktober 2021.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, terj. Dwi Kartini Yahya. Jakarta: Erlangga
- Ginantra, Ni Luh Wiwik Sri Rahayu, dkk. 2020. *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis di Era Digital*. t.t.p. : Yayasan Kita Menulis
- Istiyowati, Lucia Sri. 2017. *Fitur-fitur Layanan Internet Banking pada Bank Di Indonesia*, Jurnal Jutisi, Vol. 6 No. 3, dalam ojs.stmik-banjarbaru.ac.id diakses pada 12 Juli 2021

- Juliansya, Arius. 2018. *Pengaruh Teknologi Informasi Kemudahan, Risiko dan Fitur Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Nasabah BNI Syariah Palembang)*. Jakarta: Skripsi, dalam repositoty.uinjkt.ac.id diakses tanggal 3 Juli 2021
- Kamdhi. 2010. *Terampil Berbicara: Pembelajaran Bahasa dan Sastra Indonesia*. Jakarta: Grasindo
- Meleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muri, Yusuf. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana
- P., Sugraha Prawira. 2010. *Membongkar Fenomena Bisnis Internet*. t.t.p.: PT Alex Media Komputindo
- Pearce dan John A. Robinson. 2008. *Manajemen Strategis- Formulasi, Implementasi, dan Pengendalian Edisi 10 Buku 1*, terj. Yanivi Bachtar dan Christine. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Pratama, I Putu Agus Eka. 2014. *Komputer dan Masyarakat*. Bandung: Informatika
- Pribadi, Arif dan Rachmat Gunawan. 2020. *Aplikasi Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus BRI Syariah Pusat)*, Jurnal Visionida, Vol. 6 No. 2, dalam ojs.unida.ac.id diakses pada 12 Juli 2021
- Purba, Ramen A., dkk. 2020. *Aplikasi Teknologi Informasi: Teori dan Implementasi*. t.t.p.: Yayasan Kita Menulis
- Muis, Muhammad Ras dkk. *Model Peningkatan Loyalitas Nasabah Internet Banking Berbasis Persepsi Resiko, Persepsi Privasi dimediasi Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah*, Volume 8, No. 1, dalam jurnal.unmer.ac.id diakses pada tanggal 4 Juli 2021
- Rivai, Veithzal dan Rifki Ismail. 2013. *Islamic Risk Management for Islamic Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

- Rukin. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif Cet. I*. Jakarta: Yayasan Ahmar Cendikia Indonesia
- Sanistasya, Poppy Alvianolita. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan Britama pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Samarinda*, *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, Jilid 3, No. 1, dalam ejournal.adbisnis.fisip-unmul.ac.id, diakses 3 Juli 2021
- Santoso, Muhammad. 2019. *Loyalitas Nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Wilayah Cirebon*. Yogyakarta: DEEPUBLISH
- Sherinadila, Aghestina Jihan. Skripsi: *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*, dalam repo.iaian-tulungagung.ac.id diakses pada 12 Juli 2021
- Situmorang, Syafizal Helmi. 2010. *Analisis Data: Untuk Riset Manajemen dan Bisnis*. Medan: USU Press
- Sore, B. Uddin dan Sobirin. 2017. *Kebijakan Publik, Cet. I*. Makassar: CV. Sah Media
- Subagiyo, Rokhmat. 2017. *Metode Penelitian Ekonomi Islam: Konsep dan Penerapan*. Jakarta: Alim's Publishing
- Suwiknyo, Dwi. 2016. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR
- Syamsiyah, Fitri. *Pengaruh Internet Banking, Kualitas Layanan, dan Emotional Satisfaction terhadap Loyalitas Nasabah Penabung pada Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Cilandak*, dalam repository.uinjkt.ac.id diakses pada 12 Juli 2021
- Teguh, Muhammad. 1999. *Metode Penelitian Ekonomi: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada

Wahyudi, Soegeng dan Saporso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: DEEPUBLISH

Wasiaturrahma, dkk. 2019. *Fintech dan Prospek Bisnis Koperasi Syariah*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka

Wiyanti, Nina. 2010. *Faktor-Faktor yang mempengaruhi Loyalitas Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Tbk*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta

www.brisyariah.co.id diakses pada tanggal 20 September 2020

www.bankbsi.co.id diakses pada tanggal 4 Oktober 2021