

BAB V

PEMBAHASAN

Penyajian dalam proses pembahsan yang sesuai untuk hasil yang diapaparkan. 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 Sevice 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.

⁹³ www.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 data 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 Regilitas, 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.