

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
TRANSLITERASI.....	xvi
ABSTRAK	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	21
A. Konteks Penelitian	21
B. Fokus Penelitian.....	35
C. Tujuan Penelitian	35
D. Batasan Masalah	35
E. Manfaat Penelitian	36
F. Penegasan Istilah.....	37
G. Sistematika Penulisan Skripsi	38
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Konsep Digitalisasi	21
B. Bank Syariah Indonesia	25
C. Produk Digital Banking	28
D. Laku pandai BSI	31
E. Konsep Pelayanan Bank	37
F. Penelitian Terdahulu	40
G. Kerangka Berpikir.....	46

BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Kehadiran Peneliti.....	48
D. Data dan Sumber Data	49
E. Teknik Pengumpulan Data.....	50
F. Pengecekan Keabsahan Data	55
G. Tahap-Tahap Penelitian	66
H. Analisis Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	57
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	57
B. Paparan Data Penelitian	77
C. Pengujian Analisis Data	78
BAB V PEMBAHASAN	94
A. Paparan data Implementasi laku pandai BSI dalam meningkatkan kemudahan layanan perbankan Syariah bagi masyarakat di Nganjuk.....	94
B. Temuan penelitian Faktor Pendukung dan Penghambat yang di hadapi Laku pandai BSI dalam Menerapkan Layanan Digitalisasi Perbankan.....	95
BAB VI PENUTUP	106
A. Kesimpulan	106
B. Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN-LAMPIRAN	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan BSI <i>Smart Agent</i> di Nganjuk Periode 2022-2024.....	79
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Nganjuk Yos Sudarso.....	4
Gambar 4.2 Logo Bank Syariah Indonesia	6

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Gambaran Umum Obyek Penelitian

Lampiran 2: Dokumentasi

Lampiran 3: Lembar Wawancara

Lampiran 4: Surat Izin Penelitian

Lampiran 5 :Kendali Bimbingan Skripsi

Lampiran 6: Lembar Konsultasi

Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup