

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah salah satu keuangan yang beroperasi tidak seperti perusahaan lainnya, yaitu dengan tujuan mencari profit (keuntungan). Dalam perjalanan perbankan saat ini, bank sudah berkembang dan dapat dibagi menjadi dua golongan, yaitu bank konvensional dan bank syariah.¹

Bagi pelaku bisnis atau pengusaha, Bank merupakan media perputaran lalu lintas uang. Semakin Baik kualitas barang/jasa yang diberikan bank kepada Nasabahnya tentu akan memperlancar kegiatan bisnis nasabah serta lebih mudah untuk bertransaksi di Bank tersebut. Hal ini tidak terlepas dari kemampuan bank menyediakan sumber daya manusia yang handal yang di lengkapi oleh sistem digitalisasi teknologi. Teknologi informasi mengalami kemajuan yang sangat pesat seiring kemajuan era globalisasi pada zaman saat ini. Kemajuan teknologi mempunyai efek yang sifatnya multiplier (pengganda), dalam artian kemajuan teknologi menyebabkan kemajuan dibidang lainnya, salah satunya yaitu sistem pembayaran.²

Belakangan ini Peran teknologi tidak hanya sebagai faktor pendukung, namun berkembang pesat menjadi aspek penentu bagi kemajuan Lembaga keuangan yang kompotitif. Keunggulan

¹ Supriyono, *Buku pintar Perbankan*, (Yogyakarta: ANDI,2011), h.1

² Ujang Sumarwan, *perilaku konsumen*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h346

teknologi digitalisasi yang diterapkan bahkan dapat membangun kepercayaan Publik.³

Pada Pandemi telah mempercepat transformasi digital di semua industri, termasuk perbankan. Kemunculan fintech dan bank digital telah memperkuat pentingnya menyediakan layanan perbankan digital yang mudah, tidak merepotkan dan nyaman terutama oleh bank tradisional. Perkembangan teknologi digital telah merubah pola kebiasaan masyarakat dalam menggunakan layanan perbankan termasuk perbankan syariah. Hal ini terlihat dari peningkatan jumlah produk bank syariah dengan menggunakan layanan digital dalam rangka memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi ekspektasi masyarakat tingkat inklusi keuangan syariah di Indonesia mengalami penurunan dari 11,1% menjadi 9,1%, sedangkan indikator yang sama pada lembaga keuangan konvensional justru terus meningkat dari 67,80% menjadi 76,19%.hal ini tidak selaras dengan posisi Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar dan sangat berpotensi untuk menjadi pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia. Hal ini tercermin dari posisi Indonesia di tahun 2020 yang berada pada peringkat kedua di dunia pada *Islamic Finance Development Indicator* (IFDI) Indeks, yakni indeks untuk mengukur perkembangan industri keuangan syariah. Bahkan sebelumnya pada tahun 2019, *Global Islamic Finance Report* (GIFR) memberikan nilai *Islamic Finance Country Index* (IFCI) Indonesia di peringkat pertama dalam hal pengembangan keuangan syariah. Berdasarkan

³ Ikatan Bankir Indonesia, *memahami bisnis bank syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h,324

hal tersebut, masih diperlukan upaya peningkatan pemahaman masyarakat tentang produk dan layanan jasa keuangan syariah di Indonesia sehingga edukasi keuangan syariah harus diakselerasi melalui berbagai inisiasi dengan pemanfaatan teknologi informasi dan aliansi strategis lainnya. Sementara itu, transformasi digital di Indonesia saat ini telah merambah ke seluruh sektor industri termasuk industri perbankan. Sukma (2019), menyatakan bahwa penggunaan teknologi informasi pada sektor perbankan yang terus meningkat menjadikan bank memasuki era perbankan digital. Perkembangan digital yang cukup pesat ini tidak lepas dari peran penggunaan internet di Indonesia. Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Survei Sosial Ekonomis Nasional (Susenas) tahun 2020 menyatakan bahwa sebanyak 53,73% populasi Indonesia telah mengakses internet sepanjang tahun 2020. Hal tersebut meningkat cukup signifikan dari tahun 2016 yang hanya tercatat sebanyak 25,37%.

Kinsey (2018), menyatakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi informasi yang sudah masuk ke industri perbankan, layanan dari bank telah mengalami perubahan kepada layanan perbankan berbasis digital yaitu layanan yang fokus kepada pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan teknologi digital melalui penyediaan perangkat atau aplikasi yang merupakan bagian dari saluran distribusi bank. Layanan perbankan berbasis digital dapat diakses kapan pun (any time) dan di mana pun (any where), serta meminimalisir interaksi fisik secara langsung antara nasabah dengan bank. Dengan demikian operasional bank dapat dilakukan secara efisien dan pelayanan kepada nasabah dapat

terjaga. Perbankan syariah memiliki peranan yang sangat penting yang tercermin dari market share inklusi keuangan syariah yang menempati posisi tertinggi dengan komposisi sebesar 9,06% sehingga digitalisasi pada produk bank syariah diyakini dapat menambah jumlah nasabah bank syariah dan secara langsung akan ikut meningkatkan indeks literasi dan inklusi keuangan syariah. Pemanfaatan teknologi untuk keperluan bertransaksi juga perlu diperhatikan, sebab sekarang adalah saat dimana manual banking system tidak lagi menjadi opsi utama untuk melakukan transaksi. Mobilitas yang tinggi, gaya hidup dan faktor kebutuhan membuat transaksi perbankan dapat dilakukan di mana saja, otomatis bank harus bisa menyesuaikan diri dengan ritme tersebut. Dalam hal peningkatan layanan ini bank syariah harus bersifat adaptif terhadap kebutuhan nasabah serta lebih inovatif dalam membuat terobosan-terobosan baru untuk memanjakan nasabah. Namun demikian, implementasi digitalisasi pada produk perbankan syariah masih memiliki beberapa hambatan, diantaranya adalah belum tersebarnya informasi bahwa bank syariah memiliki produk digital karena keterbatasan promosi dan sosialisasi, keterbatasan ketersediaan sumber daya manusia di bank syariah yang mengerti betul proses bisnis bank digital, adanya keraguan terhadap pemenuhan penerapan prinsip syariah pada akad digital dan keandalan infrastruktur pendukung lainnya (Arif, 2022). Menurut Salam (2018), pelayanan perbankan berbasis digital banking memiliki sisi kebermanfaatannya yang sangat tinggi dan dapat membantu meningkatkan pelayanan bank syariah kepada nasabah, namun memiliki beberapa permasalahan seperti biaya yang mahal,

infrastruktur yang masih terbatas, dan faktor keamanan karena seluruh transaksi dilakukan oleh nasabah. Namun permasalahan tersebut selayaknya tidak dijadikan sebagai ancaman, tetapi harus dimaknai sebagai tantangan agar dapat membangkitkan inovasi dalam rangka menghadapi persaingan di dunia perbankan.⁴

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia saat ini, merupakan suatu perwujudan dari permintaan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah. Namun, seiring dengan pesatnya perkembangan perbankan syariah di Indonesia, maka harus di iringi oleh sarana teknologi sebagai pendukung majunya perbankan syariah, dan kini hampir di setiap bank di Indonesia, baik bank pemerintah swasta, bank konvensional maupun syariah telah menggunakan jasa teknologi untuk mempermudah segala transaksinya atau untuk memasarkan produk-produknya, yang dalam dunia perbankan di kenal dengan istilah E-Banking (electronic banking). Menurut Bank Indonesia, electronic banking merupakan salah satu layanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Penerapan perbankan digital bank syariah harus mampu mengubah model pemasaran dan model manajemen bank syariah. Tantangan bank syariah dalam mengembangkan perbankan digital tersebut, yaitu menghilangkan keengganan nasabah yang diakibatkan oleh pengalaman buruk. Untuk itu, pengembangan teori pemasaran

⁴Nasir Tajul Aripin, Nur Fatwa, Mulawarman Hannase, "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah" *Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* Vol 5, No.1 (Juni 2022)

layanan dalam perbankan digital membutuhkan pemahaman preferensi nasabah dari kepuasan serta loyalitas. Nasabah memilih pemberi pelayanan jasa berdasarkan peringkat kepentingan, setelah menikmati pelayanan jasa tersebut, nasabah cenderung membandingkan dengan yang mereka harapkan. Jika pelayanan jasa yang mereka nikmati berada jauh dibawah jasa yang mereka harapkan, maka pelanggan meninggalkan pemberi jasa tersebut. Dengan meningkatkan pelayanan pelanggan dapat membuat kinerja keuangan bank juga meningkat dan akan memberikan dampak yang positif bagi bank. Pelayanan industri 4.0 ditandai dengan digitalisasi, dengan pemanfaatan teknologi pada semua lini. Pada industri 4.0 ada lima hal yang mencakup, yaitu artificial intelligence (AI), internet of things (IOT), human-machine interface, teknologi robotik dan sensor serta teknologi percetakan tiga dimensi (3D). Kelima teknologi tersebut menjadi tanda bahwa di era ini industri telah memasuki dunia virtual serta penggunaan mesin otomatis yang terintegrasi dengan internet. Pemanfaatan pelayanan teknologi di berbagai bidang salah satunya di bidang ekonomi, mendorong manusia berpikir keras untuk mengeluarkan inovasi produk agar tidak tertinggal seiring perkembangan zaman. Fenomena pelayanan industri 4.0 hadir untuk mempermudah produk dan layanan keuangan melalui percampuran platform teknologi dan model bisnis inovatif. Financial technology (fintech) didefinisikan sebagai bisnis berbasis teknologi yang bersaing dan berkolaborasi dengan lembaga keuangan. Proses fintech berkisar dari menciptakan software untuk memproses kegiatan yang biasa dilakukan lembaga keuangan untuk meningkatkan pengalaman konsumen dan mempersingkat proses pembayaran menjadi lebih efisien, atau memungkinkan konsumen

memenuhi kebutuhan finansial mereka (menabung, melakukan investasi, dan pembayaran).⁵

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Adapun salah satu layanan yang dimiliki oleh perbankan syariah dengan memanfaatkan teknologi yaitu e-banking yang mencakup layanan SMS banking, mobile banking, dan internet banking. Namun berdasarkan hasil survey, layanan perbankan yang cukup sering digunakan adalah mobile banking sebanyak 3.1 persen setelah ATM dan langsung mengambil di bank Hal tersebut diperkuat oleh data dari Bank Indonesia terkait pertumbuhan volume transaksi digital banking yang meningkat sebanyak 13.91% year on year menjadi Rp. 2774.5 Triliun Namun kesiapan perbankan syariah di Indonesia untuk mencapai level 4.0 masih sedikit terlambat. Hal tersebut karena market share bank syariah hingga Desember 2020 masih berada di angka 9.9 persen Padahal untuk meningkatkan layanan, dibutuhkan modal yang cukup besar. Ironisnya perkembangan layanan digital di dunia perbankan pada tahun 2017 telah memasuki era 4.0. Era ini membuat layanan perbankan dapat diakses real time lewat beragam teknologi.⁶

Teknologi informasi juga ikut mendorong perkembangan dunia perbankan untuk ikut andil dalam memanfaatkan internet. Menurut Widyarini ini merupakan kesempatan bagi dunia

⁵Saiful, “ *Persepsi nasabah bank syariah pelayanan digital banking*”, (Palopo: Skripsi institus agama islam negri Palopo, 2021), h.1.

⁶Heni Sukmawati, “*Penerimaan dan Penggunaan Layanan Mobile Banking Perbankan Syariah*”, (Jakarta: Skripsi Universitas Indonesia, 2018), h.22

perbankan untuk melangkah maju dengan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dengan tidak hanya menawarkan kecepatan dalam melakukan kegiatan transaksi tetapi keamanan dan kemudahan serta kenyamanan bagi nasabah untuk memenuhi segala aktifitas transaksi keuangan maupun non keuangan secara online tanpa mengharuskan nasabahnya untuk dating dan mengantri di bank atau ATM semua kemudahan ini dikemas dan ditawarkan oleh bank melalui layanan Mobile Banking. Fasilitas Mobile Banking merupakan inovasi yang dapat menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan layanan cepat, nyaman, murah dan tersedia kapan saja (24 jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja, cukup melalui smartphone. Fasilitas yang ditawarkan cukup beragam hampir segala kebutuhan nasabah sudah bias dipenuhi antara lain cek saldo, mutase transaksi terakhir, pembayaran tagihan, transfer (sesama bank atau bank lain) menu favorit dan lain-lain. Dengan berbagai layanan pada saat ini pengguna online banking di Indonesia terus meningkat, dengan peluang yang ada pada saat ini semua bank melakukan inovasi terutama dibagian pemanfaatan teknologi termasuk perbankan Syariah ikut ambil dalam persaingan layanan berbasis internet seperti Mobile Banking. Secara umum, Young (2016) menjelaskan bahwa penggunaan perbankan Syariah di seluruh dunia menunjukkan perkembangan yang luar biasa seperti UEA mencatat 34% perkembangan dalam penggunaan internet banking, Kuwait 27%, Qatar 19% dan Arab Saudi 15% selanjutnya setiap tahun negara – negara tersebut mengalokasikan sekitar US \$ 5 juta hingga US \$ 20 juta untuk keperluan perkembangan digital. Perkembangan Mobile Banking Syariah di Indonesia juga

mengalami kemajuan dengan banyaknya bank yang menawarkan fasilitas Mobile Bnking dengan berbagai fasilitas dan keuntungan mengakibatkan persaingan antar bank syariah semakin sengit maka dari itu pentingnya mempertahankan kualitas dan daya saing dalam hal pengembangan dan pertumbuhan dengan mitranya mengingat pasar yang semakin intensif. Berdasarkan hasil kajian Jenius Financial yang dikutip pada bareksa.com (2019) Study Indonesia Digital Savvy Behaviour yang bekerjasama dengan Nielsen, jumlah nasabah penabung bertumbuh dari 23% 2014 menjadi 36% pada 2018. Dari pertumbuhan jumlah nasabah penabung tersebut, pengguna internet dan mobile banking tumbuh dari 28% pada 2014 menjadi 30% pada 2018 dalam hal ini mengambil contoh pada salah satu bank Syariah yang sudah mengimplementasikan Mobile Banking dengan baik yaitu BSM (Bank Syariah Mandiri) kenaikan pengguna dapat terlihat sebelumnya jumlah penggunaan Mobile Banking sebanyak 588.000 dengan jumlah transaksi mencapai 1.016.000 kali. Saat ini meningkat menjadi 973.000 pengguna dengan jumlah transaksi sebanyak 2.293.000 meski demikian angka tersebut masih variable rendah jika dibandingkan dengan jumlah nasabah BSM secara keseluruhan yang mencapai 8 juta orang. Ansori (2016) menjelaskan bahwa Indonesia sendiri merupakan negara yang penduduknya mayoritas beragama islam berdasarkan sensus Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk muslim di Indonesia berada pada kisaran 87% atau sekitar 207 juta jiwa. dengan pangsa pasar yang besar seharusnya penggunaan dan perkembangan bank Syariah lebih signifikan terhadap bank konvensional namun faktanya pada saat ini bank konvensional lebih banyak dipercayai

dan digunakan dari pada jumlah penggunaan bank Syariah. Dengan tantangan kondisi dan situasi pada saat ini bank Syariah dituntut untuk selalu melakukan inovasi lebih untuk mengejar ketinggalan dan dapat bersaing, penggunaan media internet seharusnya dapat mengatasi permasalahan tersebut dengan memanfaatkan internet dengan maksimal maka bisa saja mempercepat laju perkembangan bank Syariah sehingga faktor inklusi dan literasi Syariah dapat teratasi terutama dengan pengembangan teknologi Mobile Banking perlu untuk melihat pada pengembangan lanjut yang diperlukan untuk mempertahankan pengembangan terutama dalam konteks perbankan syariah.

Namun dengan segala kemudahan pada zaman ini bukannya tanpa resiko pergantian dan perkembangan bisa saja terjadi sewaktu-waktu baik dalam hitungan tahun bahkan hitungan jam sekalipun. Ini juga berdampak pada semua aspek diantaranya aspek Perbankan Syariah kemajuan zaman saat ini menuntut setiap saat harus berinovasi jika tidak maka akan ketinggalan dan berpengaruh terhadap pemilihan kebutuhan yang semakin kompleks dengan tantangan seperti ini layanan *Mobile Banking* khususnya terhadap prospektif manajerial perlu memperhatikan permasalahan bagaimana mempertahankan adopsi atau penggunaan berkelanjutan nasabah pada penggunaan *Mobile Banking* di bank Syariah dan faktor apa saja yang mempengaruhi nasabah terhadap penggunaan berkelanjutan.⁷

⁷Royan Sendika, "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan berkelanjutan layanan mobile banking syariah di Indonesia" (Yogyakarta: Skripsi universitas islam Indonesia Yogyakarta 2021), h. 17.

Layanan digital BSI pun mencakup aspek sosial melalui fitur pembayaran zakat dan sedekah. *BSI Mobile Banking* pun telah menyediakan layanan Islami seperti arah kiblat, ayat Al-Qur'an pendek, dan letak mesjid terdekat. Transformasi digital pun mendorong kinerja perseroan. Di mana pada semester I/2022 BSI membukukan laba bersih Rp2,13 triliun atau tumbuh 41 persen dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Dari segi aset, BSI berada di peringkat 7, yaitu sebesar Rp270 triliun dari sekitar 107 bank di Tanah Air. Sementara itu untuk jumlah nasabah, BSI di posisi 5 dan 6 nasional, yang mencapai 20 juta nasabah. Saat ini kapitalisasi pasar perseroan sudah mencapai US\$3,69 miliar atau setara Rp54,4 triliun. "Transformasi memperkuat peran BSI dalam memajukan ekonomi nasional dan menjadi motor kemajuan industri keuangan syariah Indonesia. Sehingga BSI saat semakin siap menjadi Energi Baru Untuk Indonesia. Melalui peran BSI, ke depan perbankan syariah dan ekonomi Islam akan menjadi prioritas dan semakin kompetitif, bukan saja sebagai alternatif bagi masyarakat," kata Hery menekankan.

Transformasi digital yang ditempuh BSI juga merupakan dorongan dari Kementerian BUMN. Dalam acara yang sama Wakil Menteri BUMN II Kartika Wirjoatmodjo mengatakan melalui transformasi digital, layanan dari perusahaan negara akan lebih efisien dengan memberikan nilai lebih serta jangkauan lebih luas bagi masyarakat Indonesia. Transformasi digital yang ditempuh menurutnya diiringi pula penciptaan dan penguatan ekosistem digital yang mudah diadopsi masyarakat. Dia pun mencontohkan, di industri keuangan salah satu wujud transformasi digital adalah

kehadiran super *apps* yang berperan pula sebagai pusat ekosistem BUMN. Melalui ekosistem digital yang simple dan mudah diterima masyarakat bisa beralih dari offline ke online dengan mudah. Masyarakat akan mendapat efisiensi dan transaksi akan lebih cepat, transformasi digital yang ditempuh secara serius, menurutnya akan membuat ekosistem ekonomi bergerak lebih cepat dan lincah. Contohnya di industri perbankan, transaksi semakin masif karena digitalisasi. Sehingga mendorong pertumbuhan yang eksponensial baik dari sisi nasabah maupun transaksi. Dia pun memastikan, salah satu fokus transformasi digital adalah memperluas jangkauan layanan publik hingga pelosok negeri. Dalam hal ini pun edukasi atau literasi menjadi penting Khususnya dalam layanan jasa keuangan.

Dengan adanya pergantian transaksi pada BSI pola pikir nasabah dan karyawan bank harus perlu dirubah untuk membiasakan diri menggunakan fasilitas bank digital, sehingga dapat terealisasi kebiasaan tersebut membutuhkan pemahaman terkait penggunaan system digitalisasi dengan berjutuan mencapai kepuasan nasabah dan menggunakan system digital tersebut seperti *M-banking*, *BSI mobile*, *Webfrom* BSI dan lain-lainya. BSI memiliki peran penting sebagai dari perantara dalam seluruh aktivitas ekonomi ekosistem halal yang berprinsip syariah. Industri BSI ini sudah berkembang pesat dalam kurun 30 tahun terakhir. Inovasinya dalam produk, peningkatan layanan serta berkembang jaringan yang diaki dinamika positif setiap tahunnya. Pada saat ini BSI diharapkan untuk bersaing mendominasi pasar perbankan digital

guna mengamankan loyalitas nasabah melalui teknologi yang berbasis digital.⁸

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif dan juga membatasi dalam observasi penelitian dilapangan guna untuk memilih data mana yang relevan dan mana yang tidak relevan untuk diteliti, pembatasan dalam penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan atau urgensi dari pokok permasalahan yang dihadapi dalam pokok penelitian tersebut. Penelitian ini akan difokuskan pada analisis faktor faktor yang mempengaruhi penggunaan sitem digitalisasi pada bank syariah Indonesia yang menjadi informan utamanya adalah karyawan BSI KCP kota Serang dan informan pendukung adalah Nasabah yang masih aktif di BSI .

C. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, maka yang akan menjadi obyek identifikasi permasalahan dalam sebuah penelitian ini adalah:

1. Kurangnya SDM yang handal dalam menggunakan sistem digital
2. Kurangnya pemahaman nasabah dalam koptensi kusus baik secara Muamalah dan penerapan digitalisasi terhadap bank syariah Indonesia

⁸Yoannisa Fitriana Suhayati, Azri Nur Maulina, Widwi Handari Adji “Pengaruh pemahaman bertransaksi menggunakan Webfrom BSI dan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah,” *jurnal ekonomi keuangan dan bisnis*, Vol.04, No. 06 (2022). Politeknik Ganesha Bandung, h.1682.

3. Fasilitas Teknologi kurang memadai disebagian pelosok daerah, sehingga nasabah tidak bisa mengakses atau bertransaksi menggunakan system digitalisasi
4. Nasabah BSI kesulitan dalam mengakses aplikasi produk BSI seperti BSI *mobile* yang sering berhenti dan aplikasi tersebut kurang produktif.

D. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penulisan sebuah skripsi tersebut, agar pembahasan skripsi ini lebih sistematis, spesifik dan terarah maka saya sebagai penulis karya ilmiah ini membatasi permasalahan-permasalahan yang akan diuraikan dalam sebuah judul berikut tentan: **ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMEPNGARUHI PENGGUNAAN SISTEM DIGITALISASI PADA BANK SYARIAH INDONESIA**". Dalam sebuah batasan masalah ini peneliti terfokus pada pengaruh, hambatan dan manfaat sistem digitalisasi yang menjadi acuan dalam metode transaksi pada masakini dalam menjalankan efesiensi kinerja terhadap penggunaan sistem digitalisasi di BSI KCP Kota Serang Banten.

E. Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang mempengaruhi digitalisasi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di KCP kota Serang Banten?

2. Faktor yang menghambat penggunaan sistem digitalisasi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di KCP kota Serang?
3. Apa saja Manfaat dalam menggunakan sistem digitalisasi pada KCP Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP kota Serang?

F. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang mempengaruhi digitalisasi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di KCP kota Serang Banten
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menghambat penggunaan sistem digitalisasi pada Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) di KCP kota Serang
3. Untuk mengetahui manfaat apa saja dalam menggunakan sistem digitalisasi pada KCP Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP kota Serang

G. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian agar dapat memberikan manfaat yang baik dan agar menjadi sebuah referensi bagi Mahasiswa khususnya dan pada masyarakat pada umumnya. Adapun manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis
Untuk mengembangkan kontribusi pemikiran dan untuk menambah wawasan pengetahuan bagi sektor keuangan syariah

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Penulis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah pengalaman yang bertujuan untuk mengetahui faktor faktor pengaruh penggunaan sistem digitalisasi pada BSI.
- b. Bagi Pihak BSI, dapat menjadi salah satu bahan bahan pertimbangan ketika akan menetapkan informasi-informasi dalam mengambil sebuah kesimpulan.
- c. Bagi Nasabah, dapat menjadi sebuah pengetahuan dalam menggunakan sistem digitalisasi
- d. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambah sarana informasi-informasi yang relevan, sebagai karya ilmiah dan menjadi sebuah rujukan referensi baru bagi mahasiswa FEBI khususnya.

H. Sistematika Pembahasan

Penulisan sistematis adalah suatu strategi atau sebuah proses menyelesaikan suatu kajian terkait pembahasan penelitian yang meliputi pendahuluan, tujuan, dan metodologi. Sistematika penulisan berusaha membimbing dan mengorganisasikan tulisan suatu karya ilmiah. Untuk memudahkan penyusunan penelitian, penulis membagi sistematika penulisan terdiri menjadi lima bab pada setiap bab terdiri dari beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang, fokus penelitian, Identifikasi masalah, batasan masalah,

ruusan masalah,tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang memaparan landasan teori-teori yang berkaitan dengan yang akan dibahas oleh peneliti tentang bank syariah Indonesia,definisi digitalisasi, sedangkan penelitian terdahulu yang relevan membahas judul yang pernah diteliti oleh peneliti sebelumnya lalu menganalisis persamaan penelitian dan perbedaan penelitian dan menyimpulkan hasil penelitian, dan kerangka pemikiran membahas membahas tentang landasan penelitian,dimana landasan teori tersebut berguna untuk menganalisis hasil observasi penelitian dilapangan .

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini peneliti membahas metode yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun skripsi. Bab ini memuat tentang Jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, informasi penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi membahas tentang kondisi obyek penelitian, hasil penelitian .

BAB V : Penutup

Pada bab ini adalah bab terakhir yang berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran sangat membantu sehingga hasil pemeriksaan yang dilakukan dapat bermanfaat bagi pencipta yang berbeda sebagai pemikiran sehingga eksplorasi dengan percakapan serupa atau pemeriksaan lebih lanjut dapat di perluas.