

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dunia Perbankan saat ini sangat dituntut untuk lebih *efisien*, cepat dan akurat. *Revolusi* teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa dalam dunia bisnis, termasuk bisnis Perbankan. Nasabah menginginkan sebuah kenyamanan, *efisiensi*, dan jawaban yang cepat dan tepat atas semua transaksinya. Peran teknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak.

*Digital banking* merupakan layanan atau kegiatan perbankan melalui sarana *elektronik* atau *digital* milik bank. Oleh karena itu dengan dukungan kemajuan teknologi dan informasi saat ini, dunia perbankan sangat merasa diuntungkan karena dapat tercipta suatu sistem pelayanan *digital* melalui *digital banking* dan *call banking*.

Perkembangan *Fintech* atau *financial technology* telah berinovasi dari kegiatan Perbankan yang awalnya terkesan rumit dengan melakukan berbagai kegiatan transaksi harus datang ke kantor cabang. Namun dengan hadirnya Pelayanan perbankan melalui media atau biasa di sebut *digital banking* menjadi solusi atas urusan perbankan yang cukup menyita waktu, karena sekarang

segala hal menjadi mudah dan dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. di dalam *digital banking* sudah terdapat berbagai fitur yang dapat digunakan dalam transaksi perbankan seperti *transmisi/transfer*, mengecek saldo, bahkan melakukan pembayaran, seperti pembayaran belanja *online* atau *e-commerce*.<sup>1</sup>

Berbagai upaya dilakukan perbankan dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, salah satunya dengan pengembangan Perbankan elektronik.

Pelayanan adalah proyek yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani yang secara *interen* cacat dan tidak mampu diproduksi. Pelayanan merupakan bisnis yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang sekarang akan menjadi penting bagi keberhasilan bisnis.<sup>2</sup>

Peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan merupakan hal yang harus disikapi oleh dunia usaha atau organisasi. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan tinggi, sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada

---

<sup>1</sup> Irman A.Zahiruddin, '*Digital Banking: Meningkatkan Akses dan Pelayanan*' Jurnal Keuangan dan Perbankan 19.3 Jakarta (2015) hal. 3-5

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 75.

pelangganlah yang akan memperoleh simpati Untuk layanan dan standar bagi nasabah harus dipahami dan ditingkatkan. Dan di era *digital* yang semakin maju saat ini, industri perbankan juga aktif meningkatkan layanan *digital* nya salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia.<sup>3</sup>

Berdarkan data dokumentasi yang peneliti dapat mengenai Alasan peneliti mengadakan penelitian pada Bank Syariah Indonesia adalah karena Bank Syariah Indonesia menyatakan *Mobile Banking* sebagai Motivator Lokal Ekonomi Syariah dikarenakan melesatnya volume transaksi kanal *digital* BSI yang meningkat signifikan pada pertengahan tahun 2021. Volume transaksi kanal *digital* BSI telah melampaui Rp 95,13 triliun per Juni 2021. Hal ini dikonfirmasi oleh total 2,5 juta pengguna *mobile banking*. Serta adanya perubahan perilaku nasabah yang terjadi saat ini dimana nasabah lebih menyukai proses pelayanan bank berbasis *digital banking*.<sup>4</sup>

Berdarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Syariah Indonesia KC.S.Parman 2 kota Bengkulu dan hasil wawancara dengan beberapa nasabah terhadap

---

<sup>3</sup> Setiawan, Romi Adetio. *The Future of Islamic Banking and Finance in Indonesia: Performance, Risk and Regulation*. (Taylor & Francis, 2023.)

<sup>4</sup> *Republika.co.id*.. “*Transaksi Digital Banking BSI*.”, Last modified 2022. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/transaksi-digital-banking-bsi/>> (Diakses,21 September 2022)

peningkatan kualitas pelayanan menggunakan *digital banking* . peneliti sangat antusias untuk mengadakan penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC S.Parman 2 kota Bengkulu dan juga ingin mengetahui lebih dalam tentang hakikat perkembangan *digital banking*. Oleh karena itu, peneliti berkeinginan untuk mengangkat masalah dalam penelitian dengan judul **"Analisis Penerapan Digital Banking Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KC.S.Parman 2 Kota Bengkulu."**

#### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana penerapan *digital banking* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di bank syariah Indonesia kc.s.parman 2 kota bengkulu ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat pelayanan perbankan berbasis *digital banking*?

#### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *digital banking* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di bank syariah indonesia kc.s.parman 2 kota bengkulu?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan perbankan berbasis *digital banking*?

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Kajian ini diharapkan dapat menambah dan memperluas informasi mengenai permasalahan yang diangkat khususnya mengenai bagaimana pemanfaatan *digital banking* untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang diterapkan oleh Bank syariah Indonesia KC.S.Parman 2 kota Bengkulu.

##### **2. Secara Praktis**

Pada bagian selanjutnya diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan Peninjauan untuk meningkatkan kemajuan perusahaan.

##### **3. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan tentang penelitian dan penulisan karya ilmiah sebagai bekal untuk penelitian selanjutnya. Dapat menambah wawasan serta penulisan karya ilmiah baik secara praktis maupun teoritis dalam bidang ekonomi Islam.

##### **4. Bagi Masyarakat**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat luas, khususnya masyarakat awam yang baru belajar atau mengetahui tentang layanan perbankan *digital*.

## **E. Penelitian Terdahulu**

Perlu dilakukan analisis *retrospektif* terhadap studi *etnografi* sebelumnya agar dapat dipahami bahwa karya *etnografi* yang akan dilakukan di masa depan belum pernah dilakukan sebelumnya. Ini harus dilakukan untuk memahami persamaan dan perbedaan dalam setiap proyek penelitian yang sedang berlangsung.

Hal ini juga harus dilakukan untuk dapat melihat informasi spesifik yang akan digunakan untuk menentukan hasil proyek serta untuk mempersiapkan mengidentifikasi duplikasi yang berkaitan dengan proyek. ada beberapa Penelitian yang relevan dengan topik Penelitian ini, di antaranya yang satu ini :

1. ***Immanuel Adhitya Wulanata (2017), Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia.***

Merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa teknologi *finansial* memiliki tingkat efektivitas yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan di Indonesia ini, sehingga pihak manajemen perbankan dapat mengimplementasikan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat Indonesia, pada kenyataannya kualitas layanan perbankan di Indonesia saat ini masih minim. Dari berbagai realita yang telah diuraikan, maka dengan melalui

analisis SWOT implementasi kebijakan teknologi.<sup>5</sup>

2. Muhammad Farid Hidayatulloh (2018), *Analisis Mobile BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember.*

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa penerapan *Mobile BRIS* dan pelayanan transaksi nasabah tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan dibandingkan dengan bank lain. Hambatan yang terjadi pada nasabah dalam penerapan fasilitas *Mobile Banking BRIS* KC Jember yaitu kurangnya pemahaman nasabah tentang penggunaan teknologi baik dari segi manfaat dan cara pengoperasian aplikasi *BRIS online*. Secara umum fokus penelitian antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah hampir sama yaitu membahas penerapan *Digital Banking*, Namun penelitian ini lebih spesifikasinya yaitu *Mobile Banking*. Perbedaan selanjutnya yaitu terletak pada tempat penelitian, penelitian sekarang meneliti pada Bank

---

<sup>5</sup>Christmastianto, Imanuel Adhitya Wulanata. "Analisis Swot Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 20.1 (2017): hal 133-144.

Syariah Mandiri KC Jember.<sup>6</sup>

3. Wari Sugiana (2018), *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta*. Pada penelitian terdahulu ini merupakan penelitian lapangan (*field reseach*). Dalam pengumpulan data , penyusun menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Teknik untuk menganalisi data adalah analisis deskriptif, teknik ini digunakan penulis untuk mendeskripsikan data-data yang diperoleh tentang strategi meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi produk perbankan di Bank BNI Syariah KCP Bulak sumur Yogyakarta. Hasil dari penelitian terdahulu yaitu Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu melalui produk layanan berbasis *digital*, dan dari produk layanan berbasis digital tersebut terdapat produk yang menjadi ciri khasnya yaitu *APRO E-Banking, Mobile Banking, SMS Banking* dan *ATM*. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian

---

<sup>6</sup>Muhaamad Farid Hidayatulloh, “Analisis Mobile BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember”, (Skripsi, IAIN Jember,2018) hal 75



sekarang yaitu pembahasan tentang kualitas pelayanan melalui digitalisasi, sedangkan perbedaannya adalah fokus penelitian. Penelitian sekarang berfokus pada implementasi *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan pada Bank Syariah Mandiri KC Jember.<sup>7</sup>

4. Annisa Putri Widyowati (2019), ***Peran Digital Banking Electronic Cash Dalam Meningkatkan Fee Based Income Di PT. Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember 1.*** Penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *field reseach* teknik penelitiannya menggunakan teknik obsevasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan untuk analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitiannya diketahui bahwa peran *Digital Banking E-Cash* dalam meningkatkan *Fee Based Income* yaitu untuk memudahkan transaksi masyarakat, meningkatkan kinerja perbankan dan pendapatan agen, menambah usaha agen mandiri, meningkatkan mutu layanan,

---

<sup>7</sup>Wari Sugiana, “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta”, (Skripsi, IAIN Purwokerto 2018) hal 145

mengefensiesikan kegiatan operasional, serta mendapat pengendapan dana.<sup>8</sup>

5. Rika Mawarni(2021), ***Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retantion Pada Masa Covid-19***. Penelitian ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai penerapan digital banking yang dilakukan bank syariah sebagai salah satu langkah dalam mempertahankan nasabahnya dimasa pandemi *covid-19* ini. Perlambatan ekonomi akibat *Covid-19* menurunkan aktivitas pembayaran, namun mendorong akselerasi adopsi teknologi keuangan *digital*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis *deskriptif kualitatif*, yang berusaha memaparkan kondisi perbankan digital pada bank syariah dimasa pandemi *covid-19* dimana seluruh data yang dihasilkan dan disajikan berbentuk deskripsi. Hasil dari penelitian ini bank syariah berupaya untuk mempertahankan nasabah dengan mengoptimalkan penerapan *digital banking* dalam operasionalnya dimasa pandemi *covid-19* ini. Sejalan dengan maraknya penggunaan

---

<sup>8</sup>Annisa Putri Widyowati, “Peran Digital Banking Electronic Cash Dalam Meningkatkan Fee Based Income Di PT.Bank Mandiri Persero Tbk Kantor Micro Business Cluster Jember I”, (Skripsi : IAIN Jember, Fakultas Ekonomi, 2019) hal 70-139

instrumen digital dimasa pandemi, membuat transaksi ekonomi dan keuangan *digital* terus tumbuh.<sup>9</sup>

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Immanuel Adhitya Wulanata (2017), Universitas Pelita Harapan Tangerang	Analisis SWOT Implementasi <i>Teknologi Finansial</i> Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia	a. Menggunakan metode penelitian kualitatif b. Penelitian membahas tentang kualitas layanan	Dalam penelitian ini Immanuel Adhitya berfokus pada analisis implementasi teknologi <i>finansial</i> terhadap kualitas layanan perbankan di Indonesia apabila

<sup>9</sup>Rika Mawarni, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19", (Jurnal: UIN Raden Intan Lampung, 2021) hal 14-86

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				dianalisis berdasarkan (SWOT)
2	Muhammad Farid Hidayatulloh (2018), IAIN Jember	Analisis Mobile BRIS Dalam Memudahkan Transaksi Nasabah Di Bank BRI Syariah KC Jember	Penelitian ini membahas tentang <i>digital banking</i> yang salah satunya adalah <i>M-Banking</i>	Tempat penelitian M. Farid di Bank BRI Syariah KC Jember serta fokus penelitian hanya pada bagaimana <i>M-Banking</i> dalam memudahkan transaksi
3	Wari Sugiana (2018), IAIN	Strategi Meningkatkan Kualitas	Meneliti tentang digitalisasi bank	Tempat penelitian di BNI Syariah KCP

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	Purwokweto	Layanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bank BNI Syariah KCP Bulaksumur Yogyakarta	dalam meningkatkan kualitas layanan	Bulaksumur dan Penelitian Wari Sugiana tentang Digitalisasi produk
4	Annisa Putri Widiyowati (2019),IA IN Jember	Peran <i>Digital Banking Electronic Cash</i> Dalam Meningkatkan <i>Fee Based Income</i> Di	a.Meneliti Tentang <i>Digital Banking</i> b.Metode Penelitian menggunakan metode penelitian	Tempat penelitian terdahulu di PT.Bank Mandiri sedangkan penelitian yang sekarang di Bank

No	Nama	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		PT.Bank Mandiri Persero.	kualitatif	Syariah Mandiri
5.	Rika Mawarni (2021), UI N Raden Intan Lampung	Penerapan <i>Digital Banking</i> Bank Syariah Sebagai Upaya <i>Customer Retention</i> Pada Masa <i>Covid-19</i>	Penelitian ini membahas tentang <i>digital banking</i> . Meneliti tentang digitalisasi bank dalam meningkatkan kualitas layanan.	Dalam penelitian ini Rika Mawarni berfokus pada penerapan <i>digital banking</i> di masa <i>covid-19</i>

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

Beberapa hasil penelitian yang diatas membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya dimana dalam penelitian ini, penulis memfokuskan pada

Analisis Terhadap Perubahan Perilaku nasabah yang terjadi saat ini dimana terjadinya peningkatan kualitas pelayanan terhadap nasabah semenjak adanya sistem Pelayanan menggunakan *digital banking* pada Bank syariah Indonesia KC. S.Parman 2 Bengkulu.

## **F. Metode Penelitian**

Menurut asumsi yang dibuat, metode pengumpulan data adalah cara yang etis untuk memperoleh data untuk tujuan dan penggunaan yang dimaksudkan. Pada penelitian ini Memanfaatkan teknik dan metode penelitian, yaitu

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

#### **a. Jenis Penelitian**

##### **Penelitian Lapangan (*field research*)**

Jenis penelitian skripsi ini adalah termasuk penelitian lapangan (*field research*) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, Penelitian ini juga bisa dikatakan sebagai penelitian sosiologis, yaitu suatu penelitian yang cermat yang dilakukan dengan langsung terjun ke lapangan, Penelitian lapangan biasanya membuat catatan lapangan secara *ekstensif* yang kemudian dibuatkan kode dan dianalisis dalam berbagai cara.

## b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini bersifat *deskriptif*, yakni penelitian yang memberikan gambaran tentang stimulasi dan kejadian faktual dan sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan dasar-dasarnya saja. Penelitian ini menyajikan data *deskriptif* berupa data tertulis atau lisan dari informan dan perilaku yang akan diamati, karena peneliti bertujuan untuk memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti.

Penelitian *Deskriptif* dilakukan dengan tujuan menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik subjek atau objek yang diteliti secara tepat, untuk mendapatkan variasi permasalahan yang berkaitan dengan bidang pendidikan maupun tingkah laku manusia.

Pendekatan kualitatif, lebih mengutamakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan memiliki banyak keistimewaan antara lain: sarana dalam menyajikan pandangan subjek yang diteliti, menyajikan uraian yang menyeluruh dan mirip dengan apa yang dialami oleh pembaca dalam kehidupan sehari-hari, memberikan



penilaian atau konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks yang diteliti.

## 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

### a. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian Bank Syariah Indonesia KC.S.Parman 2 di jalan S.Parman No.51 A-b, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu 38222.

### b. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian yang digunakan peneliti untuk penelitian dimulai dari survei observasi, pembuatan proposal, penelitian hingga pembuatan hasil laporan tugas akhir selesai mulai dari Agustus s/d Mei 2023 yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan.

### 3. Informan Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yakni teknik pengambilan informan sumber data dengan pertimbangan tertentu, adapun subjek dalam penelitian ini yaitu

- a. 2 *Customer service* Bank syariah indonesia KC S. Parman 2 Kota Bengkulu
- b. 5 nasabah Bank syariah indonesia KC S. Parman 2 Kota Bengkulu

Mereka yang dianggap tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan hal yang digunakan untuk pengumpulan suatu data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan:

Sedangkan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diantaranya :

- a. *Observasi* (Pengamatan)

*Observasi* atau metode pengamatan merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang memperhatikan fenomena dilapangan yang berkaitan dengan obyek penelitian. Pengamatan tersebut

didasarkan pada tujuan riset dan pertanyaan riset.

Dalam hal ini peneliti melakukan obserasi terhadap penerapan *digital banking* dalam peningkatan kualitas layanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC. S.Parman 2 kota Bengkulu dengan melihat data-data atau instrumen apa saja yang digunakan pada objek tersebut.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan antara seseorang yang memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.<sup>10</sup>

Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara secara terstruktur dengan pemimpin maupun pegawai terkait dengan penerapan *digital banking* dalam meningkatkan akses layanan keuangan dan kualitas layanan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia KC.S.Parman 2 kota Bengkulu

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data atau variable dari sumber yang didapat secara tidak langsung dari subyek penelitian berupa sejumlah dokumen, catatan, buku, transkrip, surat kabar, brosur, *website* dan lain-lain.

---

<sup>10</sup> John W.Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hal 231

## 5. Teknik Analisa Data

Analisis data dilapangan Model *Miles* dan *Huberman* yaitu dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Dalam hal ini aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Mereduksi data, yaitu merangkul, melihat hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting dicari tema dan polanya.<sup>11</sup>

### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

*Data Reduction* berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

---

<sup>11</sup> Prof.Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung: Penerbit Alfabeta,2018), hal 246

b. *Data Display* (Penyajian Data)

*Data Display* (Penyajian Data) Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah *mendisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

c. *Conclusion Drawing/ Verification*

*Conclusion Drawing/ Verificati* Langkah ketiga dalam model *Miles* dan *Huberman* adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa *deskriptif* atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau *interaktif*, hipotesis, atau teori.

## **G. Sistematika Penulisan**

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini dijelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan penulisan, batasan masalah, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **2. BAB II KAJIAN TEORI**

Dalam bab ini dijelaskan mengenai uraian isi kerangka teori yang terkait dengan tema yang diteliti

### **3. BAB III GAMBARAN UMUM DAN OBJEK PENELITIAN**

Gambaran umum objek Penelitian Tentang Sejarah Bank Syariah Indonesia, visi dan misi bank syariah Indonesia, dan struktur organisasi Bank syariah Indonesia Kantor cabang S.Parman 2 Kota Bengkulu

### **4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai dua sub-sub utama dan bisa di tambah jika di perlukan yaitu temuan hasil kegiatan dan pembahasan.

### **5. BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan beserta saran.