

**ANALISIS PENERAPAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KC.S.PARMAN 2 KOTA  
BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar sarjana ekonomi (S.E)

**OLEH:**

**PIKA VALENDIA**  
**NIM 1911140156**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO  
BENGKULU 2023M/1444H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Kaden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38221

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksmail (0736) 51171-51172

Website : www.iain.bengkulu.ac.id

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas akhir dengan judul **"Analisis Penerapan Digital Banking Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah KC.S.Parman 2 Kota Bengkulu"** disusun oleh:

Nama : Pika Valendia

Nim : 1911140156

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Lokasi Penelitian : BSI KC.S.Parman 2 kota Bengkulu

Waktu Kegiatan : Agustus - Mei 2023


Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munadasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 22 Mei 2023 M

2 Dzulqadah 1444 H

Pembimbing I

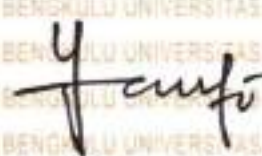
Pembimbing II

  
Prof. Andang Sunarto, Ph.D  
NIP.197604121998032002

  
Evan Stawan, S.E., M.M  
NIP.199203202019031008

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

  
Yenti Sumarni, M.M  
NIP.197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51171-51172-51176-Fax:(0736)51171

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul **"Analisis Penerapan Digital Banking Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KC.S.Parman 2 kota Bengkulu"** yang disusun oleh:

Nama : Pika Valendia

NIM : 1911140156

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Fatmawati Sukarno Bengkulu pada

Hari : Selasa

Tanggal : 20 Juni 2023

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 26 Juni 2023M

Dzulhijjah 1444H

**Tim Sidang Munaqasyah**

Ketua

H. Romi Adetio Setiawan, MA, Ph.D.

NIP. 198312172014031001

Sekretaris

Kusti Hartini, MM

NIDN. 2002038102

Penguji I

H. Romi Adetio Setiawan, MA, Ph.D.

NIP. 198312172014031001

Penguji II

Adi Setiawan I.c., M.E.J

NIP. 198803312019031005

Mengetahui,

Dekan



Dr. H. Supardi, M. Ag

NIP. 196504101902031007

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Analisis Penerapan *Digital Banking* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia K.C.S.Parman 2 Kota Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan serta tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, 17 Mei 2023

Menyatakan



RIKA VALENDIA  
NIM 1911140156

**ABSTRAK**

**ANALISIS PENERAPAN *DIGITAL BANKING* TERHADAP  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PADA BANK  
SYARIAH INDONESIA KC.S PARMAN 2  
KOTA BENGKULU**

Oleh PIKA VALENDIA, NIM 1911140156

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *Digital Banking* dalam upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Bank Syariah Indonesia KC.S.Parmarman 2 Kota Bengkulu. Dan Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat pelayanan perbankan berbasis *Digital Banking*? Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian *Field Research* menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam reliabilitasnya BSI menyampaikan pelayanan menggunakan aplikasi marketing tools, mempunyai basic staff program training, refreshment dan evaluasi untuk pengembangan kompetensi, kemampuan daya tanggap memuaskan, pengaksesan berjalan cepat, menginformasikan kepastian waktu penyampaian jasa dan informasi yang diberikan lengkap. Kemampuan menumbuhkan rasa percaya berupa pertanggung jawaban atas tindakan pelayanan yang kurang memuaskan, layanan yang lebih baik secara waktu dan sistem.

***Kata kunci :Digital Banking,Kualitas Layanan,Bank Syariah.***

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF THE APPLICATION OF DIGITAL BANKING TO IMPROVING THE QUALITY OF SERVICE IN INDONESIAN SHARIA BANK KC.S PARMAN 2 BENGKULU CITY**

By PIKA VALENDIA, NIM 1911140156

*The purpose of this study is to find out how Digital Banking is implemented in an effort to improve service quality at Indonesian Sharia Bank KC.S.Parmar 2 Bengkulu City. And to find out what are the supporting and inhibiting factors for Digital Banking-based banking services? This research is a qualitative research with the type of Field Research using a descriptive approach. The results of the study show that in terms of reliability, BSI delivers services using marketing tools applications, has basic staff training, refreshment and evaluation programs for competency development, responsiveness is satisfactory, access is fast, informs certainty of service delivery time and the information provided is complete. The ability to foster a sense of trust in the form of accountability for unsatisfactory service actions, better service in time and system.*

**Keywords : Digital Banking, Quality of Service, shariah bank.**

## MOTTO

رَبِّ يَسِّرْ وَلَا تُعَسِّرْ

“Ya Allah engkau yang maha memudahkan, dan jangan engkau persulit urusanku”.

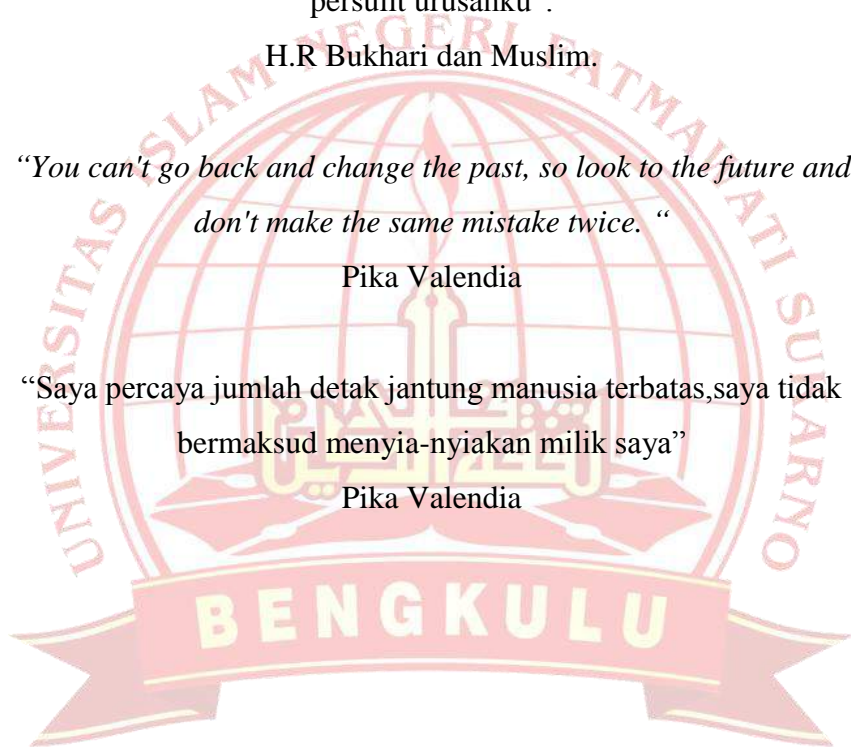
H.R Bukhari dan Muslim.

*“You can't go back and change the past, so look to the future and don't make the same mistake twice. “*

Pika Valendia

“Saya percaya jumlah detak jantung manusia terbatas,saya tidak bermaksud menyia-nyiakan milik saya”

Pika Valendia



## PERSEMBAHAN

Sujud syukur kusembahkan kepadamu ya Allah, yang Maha Agung, dan Maha Tinggi atas takdirmu penulis bisa menjadi pribadi yang berpikir, berilmu dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan penulis nanti, Aamiin.

Dengan ini penulis persembahkan karya tulis ilmiah ini untuk:

1. Allah SWT, karena hanya izin-nya, maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai.
2. Kepada orang yang sangat berharga dalam hidupku, yaitu keluarga, Ayah (Saproni) Ibu (Meriyani) adik-adik (Charel dan Phabito) , yang sudah menjadi motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah henti-hentinya mendoakan dan menyayangi di setiap langkahku. Atas semua kerja keras, pengorbanan dan kesabarannya lah sehingga aku bisa bertahan sejauh ini dan sampai dititik ini.
3. Prof. Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I dan Evan Stiawan, S.E., M.M Selaku pembimbing II, yang telah bersabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis demi terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing.
5. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik



dalam bidang adminitrasi.

6. Sahabat seperjuangan selama kuliah dan teman teman tercinta yang selalu memberikan motivasi, dukungan serta membantuku selama ini Ulina, Rika. dan Anggota Sekre bersama terkhususnya Afief wahyu putra yang telah kebersamai menyelesaikan ini
7. Teman seperjuangan PBS E 2019, yang selalu memberi semangat dan motivasi.
8. Kepada keluarga besar tercinta ami (Sepriyani), dedi (Roni Bambang), oom (Lingga) Bucik (Rini), yang banyak memberikan *support*, motivasi dan doa selama mengerjakan tugas akhir.
9. Serta Skripsi ini di persembahkan untuk dia yang dulu berjanji menemani sampai akhir tapi ingkar janji.
10. Ucapan terima kasih untuk semua yang selalu memberi motivasi, dukungan dan do'a dalam meraih cita-cita dan menyelesaikan pendidikan strata satu ini.
11. Agama, Bangsa, dan Almamater ku tercinta.
12. Civitas Akademik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Penerapan *Digital Banking* Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KC.S.Parman 2 Kota Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman Jahiliyah menuju zaman Islamiyah.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan Skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. KH Zulkarnain Dali, M.Pd, (Selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu).
2. Dr. H. Supardi, M.A (Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu).
3. Yenti Sumarni, SE., M.M (Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam telah memberikan bimbingan, saran, motivasi, semangat dan arahan).
4. Prof.Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I dan Evan

Stiawan,S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.

5. Andi Harpepen,M.Kom, selaku dosen pembimbing akademik (PA) yang telah memberikan bimbingan, dan motivasi kepada penulis semasa kuliah.
6. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunnya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari akan banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Bengkulu, Mei 2023  
Syawal 1443 H

**PIKA VALENDIA**  
**NIM 1911140156**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIBING</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Kegunaan Penelitian .....	5
E. Penelitian Terdahulu .....	6
F. Metodologi Penelitian .....	15
1. Jenis dan Pendekatan penelitian .....	15
2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	17
3. Informan Penelitian .....	18
4. Sumber Data dan Pengumpulan Data .....	18
5. Teknik Analisis Data .....	20
G. Sistematika Penulisan .....	22

## **BAB II KAJIAN TEORI**

A. KAJIAN TEORI .....	23
1. Pemasaran Jasa.....	23
2. Kualitas Pelayanan .....	28
3. <i>Digital banking</i> .....	35
B. Kerangka Berpikir Penelitian.....	45

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Berdirinya BSI.....	47
B. Produk dan layanan <i>Digital Banking</i> BSI .....	49
C. Visi dan Misi BSI KC.S.Parman 2 .....	58

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	60
B. Pembahasan Temuan.....	82

## **BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN.....	90
B. SARAN.....	91

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	93
-----------------------------	----

## **LAMPIRAN**

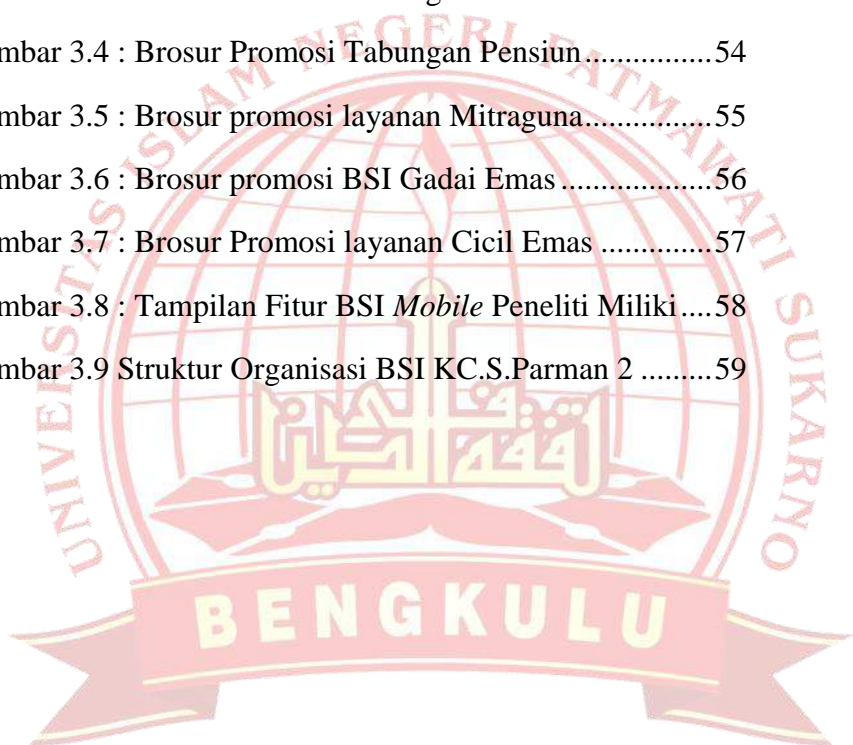
## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 4.1 : Kualitas Layanan .....	83
Tabel 4.2 : Penghambat dan Pendukung .....	86



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1: Kerangka Analisis .....	46
Gambar 3.1 : Dokumentasi Promosi <i>Digital Baking</i> .....	49
Gambar 3.2 : Brosur Promosi Tabungan Haji Indonesia .....	50
Gambar 3.3 : Brosur Promosi Tabungan Pendidikan.....	52
Gambar 3.4 : Brosur Promosi Tabungan Pensiun.....	54
Gambar 3.5 : Brosur promosi layanan Mitraguna.....	55
Gambar 3.6 : Brosur promosi BSI Gadai Emas .....	56
Gambar 3.7 : Brosur Promosi layanan Cicil Emas .....	57
Gambar 3.8 : Tampilan Fitur BSI <i>Mobile</i> Peneliti Miliki ....	58
Gambar 3.9 Struktur Organisasi BSI KC.S.Parman 2 .....	59



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Form Validasi

Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal

Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Lampiran 6 : Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I dan II

Lampiran 7 : Daftar Nilai

Lampiran 8 : Surat Keterangan Plagiarisme

Lampiran 9 : Surat Keterangan SKPI

Lampiran 10 : Blangko Nilai Komprehensif

Lampiran 11 : Surat Izin Penelitian dan Selesai Penelitian

Lampiran 12 : Dokumentasi

