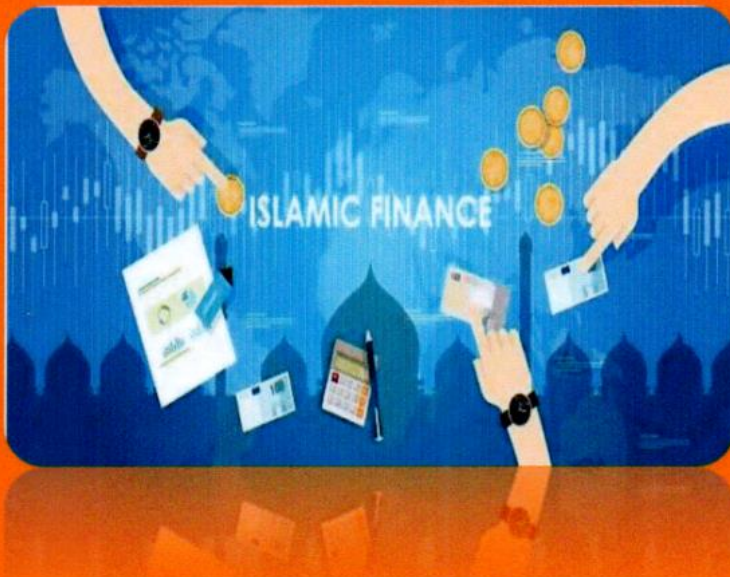




Penulis :
KIRANA WIDYA ANGGRAINI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

MEMAHAMI PERAN PLATFORM JEJARING SOSIAL MEDIA DALAM MENGATASI TANTANGAN PERBANKAN SYARIAH



Editor :
Dr. Nurul Hak, MA
Yenti Sumarni, M.M

**MEMAHAMI PERAN PLATFORM JEJARING SOSIAL
MEDIA DALAM MENGATASI TANTANGAN
PERBANKAN SYARIAH**

(JURNAL)



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH:

KIRANA WIDYA ANGGRAINI
NIM 2111140114

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2025 M/1447 H**



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

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0376) 511276, 511171 Fax (0376) 511172

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Memahami Peran Platform Jejaring Sosial Media Dalam Mengatasi Tantangan Perbankan Syariah" yang disusun oleh

Nama : Kirana Widya Anggraini

Nim : 2111140114

Prodi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Jurnal

Sudah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran tim Pembimbing. Oleh karena itu Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *Munaqasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2025M
Syaban 1446H

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nurul Hak, M. A

Yenti Sumarni, M.M

NIP 196606161995031002

NIP 197904162007012020

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, M.M

NIP 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0376) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul **“Memahami Peran Platform Sosial Media dalam Mengatasi Tantangan Perbankan Syariah”**
yang disusun oleh

Nama : **Kirana Widya Anggraini**
NIM : **2111140114**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Bentuk Tugas Akhir : **Jurnal**

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

Hari : **Kamis**
Tanggal : **04 September 2025**

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, 10 September 2025M
10 Rabi'ul Awwal 1447H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008

Sekretaris

Andi Cahyono, M.E
NIP. 198809052018011001

Penguji I

Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008

Penguji II

Dr. M. Ilrpan Nurhab, M.Si
NIP. 198505242020121004

Mengetahui Dekan



Prof. Dr. H Supardi, M.Ag
NIP. 196504101992031007

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan isi saya menyatakan:

1. Jurnal dengan judul “Memahami Peran Platform Jejaring Sosial Media Dalam Mengatasi Tantangan Perbankan Syariah”
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim Pembimbing
3. Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku

Bengkulu, 2025

Mahasiswa Yang menyatakan


9C01BAMX248221008
KIRANA WIDYA
ANGGRAINI
NIM 2111140114

ABSTRAK

Memahami Peran Platform Jejaring Sosial Media Dalam Mengatasi Tantangan Perbankan Syariah

Oleh: Kirana Widya Anggraini Nim 2111140114

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan memahami bagaimana pemanfaatan platform jejaring sosial media dapat membantu perbankan syariah, khususnya Bank Syariah Indonesia (BSI), dalam menghadapi berbagai tantangan seperti rendahnya literasi keuangan syariah, keterbatasan akses layanan, serta persaingan yang semakin ketat dengan bank konvensional dan perusahaan fintech. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi peran *User Generated Content (UGC)* dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis konten. Data penelitian diperoleh melalui studi literatur, observasi terhadap konten media sosial BSI di platform seperti Instagram, TikTok, Facebook, dan YouTube, serta analisis terhadap interaksi dan respons nasabah pada kampanye digital yang dilakukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform jejaring sosial media memiliki peran yang sangat penting dalam memperluas inklusi keuangan syariah dan meningkatkan literasi masyarakat mengenai prinsip-prinsip keuangan Islam. BSI berhasil memanfaatkan media sosial sebagai sarana edukasi melalui konten kreatif seperti video edukatif, infografis, dan *live streaming* yang membahas produk-produk syariah.

S

Kata Kunci : *Media sosial, Perbankan Syariah, Literasi Keuangan, User Generated Content, Bank Syariah Indonesia.*

ABSTRACT

Understanding the Role of Social Media Networking Platform in Addressing Islamic Banking Challenges

By: Kirana Widya Anggraini Number : 2111140114

The purpose of this study is to analyze and understand how the use of social media platforms can help Islamic banking, particularly Bank Syariah Indonesia (BSI), in facing various challenges such as low Islamic financial literacy, limited access to services, and increasingly fierce competition with conventional banks and fintech companies. This study also aims to identify the role of User Generated Content (UGC) in increasing customer trust and loyalty. The research method used is descriptive qualitative with a content analysis approach. Research data was obtained through literature studies, observation of BSI's social media content on platforms such as Instagram, TikTok, Facebook, and YouTube, as well as analysis of customer interactions and responses to digital campaigns. The results of the study show that social media platforms play a very important role in expanding Islamic financial inclusion and increasing public literacy regarding Islamic financial principles. BSI has successfully utilized social media as a means of education through creative content such as educational videos, infographics, and live streaming that discuss Islamic products.

Keywords: Social media, Islamic banking, Financial literacy, User-generated content, Bank Syariah Indonesia.

MOTO

“Apa saja kebaikan yang kamu kerjakan untuk dirimu, niscaya kamu akan mendapat balasannya di sisi Allah.”.

QS Al- Baqarah 110

"Kesuksesan tidak diukur dari seberapa sering Anda jatuh, tetapi seberapa sering Anda bangkit kembali”

Nelson Mandela

"Hidup adalah tentang menemukan *passion* dan mengejar impian”

Steve Jobs

”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

1. Kedua orang tua tercinta yang telah mendidik, membesarkan, mendoakan, kerja keras, dengan penuh kasih sayang dan kesabaran. Semoga Allah SWT membalas setiap keringat yang kalian korbankan atas semua kasih sayangmu yang tak terukur oleh apapun nilainya. Terima Kasih untuk Papa dan Mama yang selalu berusaha dan mengusahakan semuanya, terima kasih untuk papa dan mama yang telah bekerja keras untuk saya dan untuk semuanya, terima kasih untuk waktu dan segala usahanya. Terima kasih Pa, terima kasih ma.
2. Teruntuk kakak dan adikku yang selalu memberikan dukungan dan doanya atas kelancaran dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Terima kasih untuk semua keluarga besar yang selalu memberikan semangat dan doanya untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih untuk teman-teman terdekat saya, yang sudah saya anggap sebagai bagian dari keluarga dan bagian dari diri saya sendiri, terima kasih untuk Vionna Ermeitha, Intan Febriyanti Andry Rani Putri, dan Hesty Oktariani. Terima kasih karena telah menjadi teman yang selalu memberikan semangat serta motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan terkhusus perbankan syariah kelas angkatan 2021 yang selalu kompak dan memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **”Memahami Peran Platform Jejaring Sosial Media Dalam Mengatasi Tantangan Perbankan Syariah ”**. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk agar data dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan. Sedangkan hasil penelitian ini akan memperoleh pengetahuan baru sehingga dapat digunakan untuk memahami dan mengantisipasi masalah dan untuk memenuhi salah satu syarat guna 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 terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Supardi, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Herlina Yustati MA.Ek. Kordinator Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu
5. Dr., Nurul Hak, M.A. selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Yenti Sumarni, MM, selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
8. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan memberikan ilmu yang mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal adminitrasi.
10. Serta semua pihak yang telah membantu dan menyelesaikan proses dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu,
Penulis

KIRANA WIDYA ANGGRAINI

NIM 2111140114



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penelitian Terdahulu	9
F . Metode Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II KAJIAN TEORI	18
A. Platform Jejaring Sosial Media	19
B. Tantangan Perbankan Syariah	25
C. User Generated Content (UGC)	33

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Hasil Penelitian	41
B. Pembahasan	47
BAB IV PENUTUP	60
A. Kesimpulan	61
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	70

