



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

Penulis :  
Dira Pronika

## PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN KOTA BENGKULU



Editor :  
Khairiah Elwardah, M.Ag  
Yenti Sumarni, MM

**PERAN MEDIA SOSIAL DALAM MEMBANGUN  
KEPERCAYAAN NASABAH BANK SYARIAH  
INDONESIA KANTOR CABANG SUDIRMAN KOTA  
BENGKULU**

**SKRIPSI**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi

**OLEH:**

**DIRA PRONIKA**

**2111140099**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

**2025 M / 1447 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: [www.uinfatmbengkulu.ac.id](http://www.uinfatmbengkulu.ac.id)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul "Peran Media Sosial Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Dira Pronika

Nim : 2111140099

Prodi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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, 24 Juli 2025M

28 Muharram 1447H

Pembimbing I

Khairiah Elwardah, M. Ag  
NIP.197808072005012008

Pembimbing II

Yenti Sumarni, MM  
NIP.197904162007012020

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM  
NIP.197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul "Peran Media Sosial Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu" yang disusun oleh :

Nama : Dira Pronika  
NIM : 2111140099  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

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

Hari : Selasa  
Tanggal : 26 Agustus 2025

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

Bengkulu, September 2025 M  
Rabiul Awal 1447 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

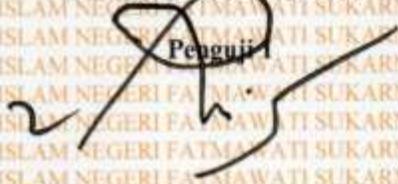
  
Ketua

Dr. Nurul Hak, MA  
NIP. 196606161995031002

Sekretaris



Citra Liza, M. Si  
NIP.198710252020122006

  
Penguji 1

Dr. Nurul Hak, MA  
NIP. 196606161995031002

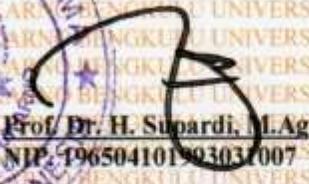
Penguji 2



Uswatun Hasanah, ME  
NIP. 199303082020122003

Mengetahui,  
Dekan



  
Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag  
NIP. 196504101993031007



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Peran Media Sosial Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 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, Juli 2025  
Mahasiswa yang menyatakan,



**Dira Pronika**  
NIM.2111130016

## MOTTO

يُسْرًا أَلْتَسِرَ مَعَ فَانَ

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 5)

*"Setiap tetes keringat orang tuaku adalah ribuan  
langkahku untuk terus maju"*

-Dp-



## PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Dengan penuh cinta, ketulusan, dan rasa hormat yang mendalam, penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Teristimewa untuk cinta pertama penulis (Bapak Yanto), dan pintu surga penulis (Ibu Marwiah). Terima kasih atas segala pengorbanan, doa, dan kasih sayang yang tulus yang selalu diberikan kepada penulis. Meskipun Bapak dan Ibu tidak merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun Bapak dan Ibu adalah sosok hebat yang mampu memberikan fasilitas pendidikan terbaik bagi anak-anaknya. Berkat perjuangan dan ketulusan Bapak dan Ibu, penulis dapat menyelesaikan studi hingga meraih gelar sarjana. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai wujud bakti dan cinta kasih kepada Bapak dan Ibu. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Bapak dan Ibu. Terima kasih banyak Bapak dan Ibu karena telah membuktikan kepada dunia bahwa anak petani pun bisa menjadi seorang sarjana.
2. Kepada Kedua kakak kesayangan penulis, Meji dan Anggi Prihatini yang telah menjadi panutan, inspirasiku, sekaligus kompas dalam menjalani kehidupan. Terima kasih atas cinta,

kasih sayang, serta dukungan materi yang tiada henti kalian berikan selama ini. Segala bentuk kasih itu menjadi kekuatan besar yang mengantarkan penulis hingga mencapai titik menyelesaikan perjalanan panjang menuju gelar sarjana ini. Tumbuhlah menjadi versi yang lebih hebat kakak-kakaku tersayang. Aku bangga memiliki kakak-kakak seperti kalian. Hidup lebih lama yaaa.

3. Untuk Adiku terkasih Kaila Azzahra , yang mana telah memberikan semangat dan dukungan walaupun melalui celotehannya, tetapi penulis yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan dan motivasi.
4. Pahlawan tanpa tanda jasa Ibu Khairiah Elwardah, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Yenti Sumarni, MM. Selaku pembimbing II. Terima kasih atas bimbingan, kesabaran, dan ilmu yang diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Setiap arahan, kritik, dan masukan yang membangun telah menjadi peta yang menuntunku menyelesaikan perjalanan akademik ini. Semoga Allah SWT membalas ketulusan dan dedikasi Ibu dengan kemuliaan yang berlipat.
5. Seluruh dosen dan tenaga pendidik Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Terima kasih atas ilmu, inspirasi, dan keteladanan yang telah Bapak/Ibu berikan.
6. Agama, Bangsa, dan Almamater tercinta. Skripsi ini saya persembahkan sebagai wujud kecil dari rasa cinta dan

tanggung jawab saya dalam menegakkan nilai-nilai kebenaran, kemajuan ilmu pengetahuan, dan pengabdian kepada masyarakat. Semoga karya ini dapat memberi manfaat bagi semuanya. Aamiin.

7. Teruntuk seluruh keluarga besar dari Bapak dan Ibu penulis yang selalu memberikan dukungan terima kasih atas kasih sayang yang kalian berikan kepada penulis, kebersamaan, dan support yang selalu kalian berikan tanpa henti.
8. Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah C Angkatan 2021, IMAKIP , DEMA Universitas, HMJ-EI, PPL Lembaga BPKAD dan KKN Masjid 147 yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaan dalam tawa dan duka, dalam perjalanan perkuliahan. Kalian adalah warna dalam lembaran perjalanan ini, dan setiap kenangan bersama akan selalu hidup dalam ingatan.
9. Teruntuk diriku Dira Pronika, terimakasih atas perjuangan dan semangatmu yang tidak pernah lelah dalam menggapai keinginanmu dan keinginan orang tua mu. Walaupun kamu pernah diposisi titik terendah dalam menjalaninya, akan tetapi kamu bisa bangkit kembali. Semoga gelar S.E ini bukanlah akhir dari perjalananmu melainkan awal untuk melangkah lebih baik lagi. Karena kamu adalah harapan dari doa kedua orang tua mu dan keluarga besar mu.

## ABSTRAK

Peran Media Sosial Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu  
Oleh Dira Pronika, NIM 2111140099.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran media sosial, khususnya Instagram, dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu, dan untuk mengetahui strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kepercayaan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Responden dipilih secara *purposive sampling*, yakni melibatkan satu pihak internal Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu dan dua nasabah yang aktif media sosial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media sosial Instagram berperan sebagai sarana informasi, edukasi, dan komunikasi dua arah yang mampu membentuk kepercayaan nasabah. Selain itu, strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudirman yang efektif meliputi penguatan layanan digital, peneguhan nilai-nilai syariah, dan edukasi produk berbasis media sosial yang interaktif dan komunikatif. Dengan demikian, pemanfaatan media sosial yang tepat dapat menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank syariah.

*Kata Kunci: Media Sosial, Instagram, Kepercayaan Nasabah, Bank Syariah Indonesia, Strategi Komunikasi.*

## **ABSTRACT**

*The Role of Social Media in Building Customer Trust at Bank Syariah Indonesia Sudirman Branch Office, Bengkulu City  
By Dira Pronika, NIM 2111140099.*

*This study aims to determine the role of social media, particularly Instagram, in building customer trust at Bank Syariah Indonesia, Sudirman Branch Office, Bengkulu City, and to determine the strategies implemented to increase this trust. This study uses a descriptive qualitative method with a field research approach. Data sources used include primary and secondary data. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. Respondents were selected by purposive sampling, involving one internal party of Bank Syariah Indonesia, Sudirman Branch Office, Bengkulu City and two customers who are active on social media. The results of the study indicate that Instagram social media plays a role as a means of information, education, and two-way communication that can build customer trust. In addition, effective strategies of Bank Syariah Indonesia, Sudirman Branch Office include strengthening digital services, affirming sharia values, and interactive and communicative social media-based product education. Thus, the appropriate use of social media can be a strategic instrument in increasing customer trust and loyalty in Islamic banks.*

*Keywords: Social Media, Instagram, Customer Trust, Bank Syariah Indonesia, Communication Strategy.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas limpahan rahmat, hidayah, serta inayah-Nya yang tiada henti. Berkat kehendak dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Peran media sosial dalam membangun kepercayaan nasabah BSI”

Shalawat serta salam yang penuh kemuliaan semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, teladan agung sepanjang masa, yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya ilmu, iman, dan peradaban yang mulia.

Skripsi ini disusun sebagai bentuk ikhtiar akademik sekaligus sebagai syarat dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Di balik setiap lembaran karya ini tersimpan perjalanan panjang yang tidak terlepas dari bantuan, arahan, dan dukungan berbagai pihak yang dengan ikhlas menyumbangkan waktu, tenaga, dan pikirannya. Oleh karena itu, dengan penuh hormat dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, atas segala

kebijakan dan dukungannya dalam pengembangan akademik mahasiswa.

2. Prof. Dr. Supardi, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang senantiasa memberikan arahan dan motivasi selama masa studi.
3. Yenti Sumarni, M.M., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam sekaligus Pembimbing II yang dengan penuh perhatian dan ketulusan telah membantu menyempurnakan karya ini melalui arahan yang mendalam dan bermakna selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Katra Pramadeka, M.E.I., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah, atas dukungan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Khairiah Elwardah, M. Ag, selaku Pembimbing I, atas bimbingan yang penuh kesabaran, ketelitian, serta motivasi yang tak henti dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Kedua orang tua tercinta, atas doa, kasih sayang, serta pengorbanan yang tak terbalas, yang menjadi sumber kekuatan dan semangat dalam menapaki setiap proses kehidupan akademik penulis.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membagikan ilmu, pengalaman, serta keteladanan dalam membentuk karakter ilmiah dan spiritual penulis.

8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, atas pelayanan dan bantuan administratif yang ramah serta penuh profesionalisme.
9. Seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun perannya sangat berarti dalam penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, dengan lapang dada, penulis membuka diri terhadap segala bentuk saran dan kritik yang membangun demi penyempurnaan karya ini ke depannya.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis, serta menjadi kontribusi kecil namun berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi dan perbankan syariah.

Bengkulu, 2025

M

1447 H

Penulis,

Dira Pronika  
NIM. 2111140099

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	10
C. Rumusan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	11
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Metode Penelitian.....	18
H. Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>25</b>
A. Kajian Teori.....	25

1. Peran Media Sosial .....	25
2. Instagram .....	28
3. Kepercayaan Nasabah.....	29
4. Strategi Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah .....	31
5. Bank Syariah Indonesia.....	37
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia .....	45
B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	48
C. Produk-Produk dan Layanan Bank Syariah.....	49
D. Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Sudirman Kota Bengkulu.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Hasil Penelitian .....	53
1. Peran Media Sosial Dalamn Membangun Kepercayaan Nasabah BSI.....	53
2. Strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudriman Kota Bengkulu Dalam Melibatkan Kepercayaan Nasabah .....	60
B. Pembahasan.....	66
1. Peran Media Sosial Dalamn Membangun Kepercayaan Nasabah BSI.....	66
2. Strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Sudriman Kota Bengkulu Dalam Melibatkan Kepercayaan Nasabah.....	73
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>81</b>

A. Kesimpulan .....	81
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Informan Penelitian ..... 19



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi BSI KC Sudirman Kota  
Bengkulu 2025 .....51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Form Persetujuan Judul Dari Prodi/Jurusan

Lampiran 2: SK Pembimbing Skripsi

Lampiran 3: Surat Keterangan Izin Penelitian

Lampiran 4: Surat Keterangan Selesai Penelitian

Lampiran 5: Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 6: Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2

Lampiran 7: Pedoman Wawancara

Lampiran 8: Surat Keterangan Lulus Plagiarisme

Lampiran 9: Surat Keterangan Ujian Komprehensif

Lampiran 10: Surat Keterangan SKPI

Lampiran 11: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 12: Biodata Penulis

