

**PELAKSANAAN INTERNET BANKING PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA (BSI) KCP CURUP DALAM UPAYA CUSTOMER  
RETENTION**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)  
Dalam Ilmu Perbankan Syari'ah



**OLEH :**  
**AYU DINI SAGITA**  
**NIM. 15631006**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH  
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) CURUP  
2022**

Hal : Pengajuan skripsi

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

Di

Curup

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

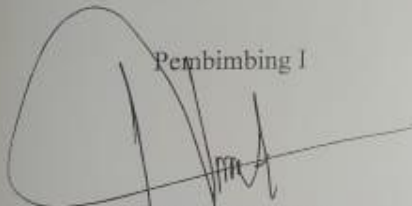
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Ayu Dini Sagita** mahasiswa IAIN Curup yang berjudul: **"Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah KCP Curup dalam Upaya Customer Retention"** sudah dapat diajukan dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Syariah dan Ekonoimo Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan. Terima Kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

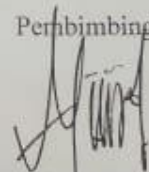
Curup, Juni 2022

Pembimbing I



Hendrianto, M.A  
NIDN. 2010098702

Pembimbing II



Mega Ilhamiwati, M.A  
NIP.19861024201903 2 007

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ayu Dini Sagita  
NIM : 15631008  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)  
KCP Curup Dalam Upaya Customer Retention

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak dapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



Curup, 8 Agustus 2022

Ayu Dini Sagita

NIM 15631008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Dr. A.K. Gani No. 91 Kota Pte. Idr. Telp. (0732) 21010-21720 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/Facebook : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (IAIN Curup Fesai) <https://www.facebook.com/fakultas syariah dan ekonomi islam iain curup>

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : 368 /In.34/FS/PP.00.9/022022

Nama : Ayu Dini Sagita  
NIM : 15631008  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Upaya Customer Retention

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri Curup, pada:

Hari/Tanggal : Senin, 22 Agustus 2022  
Pukul : 09.30-11.00 WIB  
Tempat : Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
IAIN Curup Ruang 2

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

David Aprizon Putra, M.H  
NIP. 19900405201903

Sekretaris,

Tomi Agustian, M.H  
NIP. 199808042019031009

Penguji I,

Noprizal, M. Ag  
NIP 19771105 200901 1 007

Penguji II,

Khairul Uman Khudhori, M.E.I  
NIP. 19900725 201801 1 001

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syaria'ah dan Ekonomi Islam



Dr. Yusefri, M.Ag  
NIP 19700202 199803 1 007 do

## KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, nikmat, dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan berjudul **“Pelaksanaan Internet Banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam Upaya Customer Retention”** yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Ekonomi Syariah.

Sholawat beriring salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat serta seluruh pengikutnya. Selesaiannya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik dalam proses penelitian maupun selama penulisan. Ucapan terima kasih ini disampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah., M.Pd.I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Curup.
2. Bapak Dr. Yusefri, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
3. Bapak Oloan Muda Hasim H, Lc., M.A selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Mabrusyah, S.Pd.I, S.IPI, M.H.I selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
5. Bapak Prof.Dr. Idi Warsah, M.Pd.I selaku rektor IAIN Curup.
6. Bapak Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
7. Bapak Khairul Umam Khudori, M.E.I selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.
8. Bapak Hendianto,MA selaku pembimbing I yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan serta saran-saran dalam penelitian ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
9. Ibu Mega Ilhamiwati Syaputra selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan serta saran-saran dalam penelitian ini sehingga peneliti bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.

10. Bunda Busra Febriyarni. M.Ag selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan selama peneliti menempuh pendidikan di IAIN Curup.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Civitas Akademik IAIN Curup yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk selama peneliti menuntut ilmu di IAIN Curup.
12. Kedua orang tua serta seluruh keluarga besar penulis tanpa terkecuali, seluruh sahabat penulis dan teman-temanku yang selalu memberikan dukungan dan motivasi baik itu materi dan non materi sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran, masukan dan arahan dari pembaca yang sifatnya membangun guna perbaikan kedepan agar bisa lebih baik.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Curup, 8 Juli 2022

Ayu Dini Sagita

15631008

# Motto

“Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang pintar orang yang  
selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang  
menyerah

\_Susi Sudjiastuti\_

&

Jika kita tidak bisa membantu orang lain,  
Setidaknya jangan menyulitkan orang lain

“Barang siapa yang menyulitkan (orang lain) maka Allah akan  
mempersulitnya pada hari kiamat.

(HR Al-Bukhari)

## **PERSEMBAHAN**

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku akan arti kehidupan. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat ku kasihi dan kusayangi:

Teruntuk kedua orang tuaku, terimakasih kasih atas segala pengorbanan, nasehat, kesabaran kepadaku dan doa yang baik yang tak pernah berhenti kalian berikan untukku. terimakasih Ayahku (Junaidi) yang mengajarkan sikap tegas dan pantang menyerah sebagai seorang anak perempuan pertama, dan Ibuku (Gustiani) sosok ibu yang berhati mulia yang mengajarkan akhlak, ilmu, dan kasih sayang, terimakasih telah menjadi orang tua terhebat, terkuat, dalam hidupku, semua ini akan ku berikan kepada kalian yang telah memberikan kepercayaan kepadaku selama ini.

Teruntuk adikku, yaitu Muhammad Farel Novriandi, terimakasih untuk selalu sabar dan mendengarkan keluh kesahku senang maupun sedih. Aku berharap dengan apa yang aku capai sekarang menjadi motivasimu untuk meraaih yang lebih dari apa yang aku capai saat ini.

Teruntuk anakku (Farhan Adib Abqary) kupersembahkan ini untukmu, terimakasih sudah menjadi anak yang kuat, sehat, pemberani penuh keceriaan selama ikut bunda menyelesaikan skripsi ini, dan terimakasih sudah menjadi penyemangat bunda hingga saat ini, teruntuk suamiku (deby) terimakasih atas dukungannya selalu sabar, baik dan simpatik denganku selama ini maupun selama mengerjakan skripsi ini.

Teruntuk keluarga besarku terimakasih atas segala dukungan semangat dan doa yang kalian berikan kepadaku karena kalian juga aku bisa menyelesaikan Skripsi saat ini, serta teman teman sahabat yang juga membantuku dan memberiku semangat hingga aku bisa menyelesaikan skripsi saat ini.



# PELAKSANAAN INTERNET BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP CURUP

Ayu Dini Sagita

NIM: 15631008

## Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kemajuan teknologi yang mulai berkembang pesat pada saat ini, salah satunya pada sektor perbankan yang terus meningkatkan mengoptimalkan pelayanannya guna dapat memberikan manfaat serta kemudahan bagi penggunanya dan memperoleh profitabilitas loyalitas nasabah dan mempertahankan nasabah dari internet banking.

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui Pelaksana *Internet banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Upaya *Customer Retention* dengan menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Reserch*) dengan Metode Penelitian *Deskriptif Kualitatif*, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berasal dari sumber data primer dan sekumder berupa observasi , wawancara,dan dokumentasi yang berhubungan dengan *Internet Banking*. Pada penelitian ini terdapat dua rumusan masalah bagaimana pelaksanaan internet banking Bank Syariah Indonesia KCP Curup,dan apakah dari adanya upaya cutomer retention dalam pelaksanaan internet banking dapat mempertahankan loyalitas nasabah dan mempertahankan nasabah.

Hasil dari penelitian yang diperoleh 1. Bagaimana pelaksanaan *Internet Banking* Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Pelaksanaannya sudah diterapkan dengan baik dengan mengenalkan menawarkan kepada nasabah untuk mempermudah transaksi keuanangan finansial yang didukung oleh fitur fitur layanan yang tersedia dan layanan BSINet Banking ini bisa digunakan oleh siapa saja dan dari penggunaannya lebih banyak digunakan oleh pengusaha atau pebisnis, 2. Apakah Dampak dari upaya *Customer Retention* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam pelaksanaan internet banking.dari kemudahan pelayanan yang diberikan bank pada nasabah melalui BSINet Banking, Bank Syariah juga hadir dengan semangat ultimate service dan memberikan pelegkapan layanan terbaik, seiring berjalannya waktu nasabah tetap bertahan pada produk layanan bank syariah indonrsia KCP curup begitu juga dengan nasabah tetap loyal akan bank dengan menambahnya jumlah pengguna layanan internet banking sebanyak 60%, dari penggunaanya dapat digunakan oleh siapa saja maupun lebih banyak pengusaha pebisnis yang menggunakannya dimana dapat mendorong pertumbuhan pada BSI mendapatkan, menambah profit BSI.

**Kata Kunci:** Pelaksanaan Internet Bankng pada Bank Syariah KCP Curup dalam upaya customer retention

## Daftar Isi

<b>Halaman Judul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Persetujuan Pembimbing</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Halaman Bebas Plagiasi</b> .....	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>v</b>
<b>Motto</b> .....	<b>vii</b>
<b>Persembahan</b> .....	<b>viii</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>Ix</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>X</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat penelitian.....	5
E. Kajian Literatur .....	6
F. Definisi Operasional.....	13
G. Metode Penelitian .....	13
H. Sistematika Penulisan.....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>19</b>
A. Intrnet Banking.....	19
1. Pengertian Internet Banking.....	19
2. Manfaat Internet Banking.....	20
3. Keuntungan Internet Banking.....	20
4. Kelemahan Internet banking.....	21
5. Keamanan Internet Banking.....	21
B. Customer Retention.....	22
1. Pengertian Customer Retention.....	22
2. Manfaat Customer Retention.....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.....	25
1. Keadaan Umum.....	25
2. Letak Geografis.....	26
3. Visi dan Misi.....	27
B. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI).....	28
1. Logo .....	28
C. Makna Logo.....	28
D. Struktur organisasi .....	29
E. Produk, Jasa dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI).....	33
1. Bisnis Usaha Mikro.....	33
2. Emas.....	37
3. Haji Umrah .....	38
4. Investasi.....	40
5. Pembiayaan .....	42
6. Prioritas, layanan Istimewa .....	43

7. Tabungan .....	46
8. Transaksi, produk dan layanan menunjang transaksi.....	48
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
A. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	50
1. Pelaksanaan Internet banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup	50
2. Dampak Dari adanya Upaya Customer Retention Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam Pelaksanaan Internet banking.....	58
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang tugasnya memberikan pembiayaan dan tugas-tugas lainnya dalam lalu lintas pembiayaan serta peredaran uang yang pengelolaannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam. Dalam memberika pembiayaan dan layanan jasa kepada nasabah bank syariah melakukan berbagai trobosan, beberapa trobosannya adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada pada era saat ini.sehubungan dengan perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang denagn mudah melakukan jual beli dan transaksi.<sup>1</sup>

Pemberian pelayanan yang mudah pada nasabah dan calon nasabah diperbankan syariah menjadi tolak ukur perbankan syariah diminati atau tidaknya. Pemberian pelayanan melalui Kecanggihan teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini dapat merubah gaya hidup sebagian orang hanya dalam satu gengaman untuk melakukan aktivitas secara cepat dan mudah menggunakan teknologi internet. Salah satu hal yang bisa membedakan bank satu dengan yang lainnya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga pelayanan merupakan faktor utama yang mampu menentukan kelangsungan kegiatan perbankan, meningkatkan kualitas pelayanan merupakan salah satu

---

<sup>1</sup> Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang," *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 3, no. 2 (January 29, 2018): hal 149, <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>.

tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap nasabah. Karena bank harus mampu bersaing dengan bank lainnya untuk mempertahankan nasabahnya.<sup>2</sup>

Salah satu bank yang ada di Indonesia saat yang juga meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas internet banking adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Layanan internet banking BSI dengan nama lain BSINet Banking adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan pun dan dimanapun nasabah berada menggunakan personal komputer, laptop Notebook atau smarphone. Internet banking BRIS akan memberikan kita kemudahan, kepraktisan keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan internet banking, transaksi dapat dilakukan demana saja dan kapan saja selama terdapat koneksi jaringan internet.<sup>3</sup>

Salah satu tujuan Bank Syariah Indonesia BSI dalam melaksanakan pelaksanaan internet banking adalah untuk mencapai kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah merupakan hal yang paling penting didalam industri perbankan yang merupakan sektor jasa. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang pada dasarnya nasabah memberikan apa yang diharapkan oleh nasabah. Nasabah akan dengan mudah berpindah kepada bank lain apabila tidak mendapatkan apa yang diharapkan. Fakta tersebut mengharuskan industri perbankan untuk kreatif dalam menciptakan keunggulan bersaing di tengah persaingan ketat memperebutkan nasabah dan menjaga kepuasannya sehingga menjadi nasabah yang loyal dan

---

<sup>2</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank :Modul Sertifikasi Tingkat 1 General Banking* (Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal 324.

<sup>3</sup> <http://bsinet.bank.co.id>

mampu meningkatkan laba bagi suatu perbankan.<sup>4</sup> Ketika pelanggan merasa terpenuhi harapannya dan juga merasa puas akan pelayanan yang di dapatkan saat proses transaksi dan juga puas akan barang atau jasa yang mereka dapatkan, besar kemungkinan mereka akan kembali lagi dan melakukan pembelian ulang terhadap produk layanan yang telah mereka ambil, dengan begitu kecil kemungkinan kemungkinan mereka akan berpaling kepesaing pesaing perusahaan.

Kesetiaan pelanggan pada perusahaan akan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkeanjutan. Hal ini karena kesetiaan pelanggan memiliki nilai strategi bagi perusahaan.<sup>5</sup> Menciptakan loyalitas pelanggan untuk terus menggunakan jasa menggunakan kesesuaian perusahaan dalam menjaga standar mutu dan kualitas jasa yang diberikan kepada pelanggan/nasabah.

Untuk mempertahankan pelanggan supaya tetap menggunakan produk dan layanan bank strategi yang dapat digunakan oleh bank syariah adalah Customer Retention (mempertahankan pelanggan). Munculnya konsep mempertahankan pelanggan (*Customer Retention*) karena sulitnya mempertahankan pelanggan yang sudah ada dari pada mencari pelanggan baru. Mendapatkan Customer baru juga penting bagi perusahaan, tetapi lebih penting lagi untuk mempertahankan Customer lama yang sudah menjadi pelanggan. Mempertahankan nasabah lama nyatanya lebih besar pendapatan profit yang didapatkan. Retensi pelanggan

---

<sup>4</sup> Rika Mawarni, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid-19," n.d., hal 40.

<sup>5</sup> Tatik Suryani, *Prilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), Hal 146

(mempertahankan pelanggan) lebih murah dalam biaya dibandingkan mencari pelanggan yang baru. Mendapatkan pelanggan yang baru bisa menghabiskan biaya lebih besar dari pada biaya yang tercakup dalam memuaskan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada..<sup>6</sup>

Semakin cepat dan pesat perkembangan perbankan syariah di Indonesia, mengakibatkan semakin ketatnya persaingan di dunia perbankan. Kecilnya tingkat pertumbuhan segmen pasar pada perbankan syariah, mengharuskan Bank syariah untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan dan memperluas segmen pasar agar dapat mengejar selisih market share yang terlalu jauh dengan bank konvensional. Dan Penerapan sistem digital banking pada perbankan syariah dinilai kurang agresif dibandingkan perbankan konvensional. Untuk memperoleh profitabilitas yang tinggi pada perusahaan perlu adanya upaya untuk meningkatkan customer retention (mempertahankan nasabah) karena customer retention adalah kunci profitabilitas.<sup>7</sup>

Begitu pula dengan Bank Syariah Indonesia KCP Curup juga meningkatkan pelayanannya dengan memberikan pelayanan yang memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan melalui internet banking atau BSINet banking. Upaya yang juga dilakukan untuk terus meningkat kualitas pelayanan pada bank syariah indonesia KCP Curup ini sebagai salah satu strategi bersaing dengan lembaga keuangan lainnya karena kesetiaan pelanggan penting bagi perusahaan tau lembaga keuangan. Dan supaya kepuasan dan keinginan nasabah

---

<sup>6</sup> Philip kotler dan Kevin Keler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B Molan, cet ke-12,(Bandung:indek,2017). hal 193

<sup>7</sup>Afrida Putritama, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah*, Jurnal Nominal, Vol. VII No.1 tahun 2018, hal.3.

terpenuhi dalam bertransaksi serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank dan nasabah menjadi loyal juga dapat menambah profit bagi bank sehingga mampu menciptakan *Customer Retention*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup Dalam Upaya Customer Retention”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah diatas maka dapat dirumuskan permasalahannya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup ?
2. Apakah Dampak dari adanya Upaya Customer Retention Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam pelaksanaan internet banking ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas dalam penelitian ini maka peneliti merumuskan tujuan yang hendak dicapai yaitu:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup.
2. Untuk mengetahui Dampak dari adanya Upaya Customer Retention Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam pelaksanaan Internet Banking.



#### **D. Manfaat Penelitian**

Berikut ini adalah kelebihan yang penulis antisipasi dari penelitian ini, yang dihubungkan dengan kegunaan atau manfaat penelitian, baik manfaat teoritis maupun praktis:

##### 1. Secara teoritis

Secara teoritis, diharapkan pembahasan terhadap masalah-masalah yang akan dibahas dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang baru mengenai bagaimana pelaksanaan internet banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup dalam Upaya customer Retention.

##### 2. Secara Praktis

###### a. Bagi peneliti

Untuk menambah pemahaman dan pengetahuan khususnya mengenai dunia perbankan terkhususnya di area digital saat ini mengenai Internet Banking

###### b. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi atau bahan perbandingan dan sebagai bahan bacaan ilmiah dipergustakaan pada umumnya.

###### c. Bagi masyarakat

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat agar dapat mengetahui

## E. Kajian Literatur

1. Maharani, (Nim:1152202728,UIN Suska Riau,2014) Skripsi, **“Pelaksanaan pelayanan *E-Banking* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam”**.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah adanya keluhan nasabah tentang layanan nasabah *e-banking* setelah mereka mengaktifkannya dan adanya layanan yang serupa pada perusahaan perbankan lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penulisan deskriptif kualitatif serta menggunakan metode tulisan deduktif dengan populasi sebanyak 914 orang nasabah dan sampelnya penulis mengambil sebanyak 10% yaitu 91 orang nasabah. Hasil dari penelitian ini bahwa pelaksanaan *e-banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah, sudah mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh PT, Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru, mulai dari pengenalan produk, pengaktifan layanan *e-banking* dan penanganan keluhan jika ada. Tanggapan nasabah tentang pelaksanaan pelayanan *e-banking* pada PT Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru sangat baik dan sesuai dengan harapan-harapan nasabahnya hingga nasabah percaya untuk selalu menggunakan layanan *e-banking* pada saat setiap transaksi perbankan mereka, selain itu nasabah juga merekomendasikan layanan *e-banking* kepada orang lain. Selanjutnya apabila ditinjau menurut ekonomi Islam pelaksanaan pelayanan *e-banking* dalam meningkatkan loyalitas nasabah sudah sesuai dengan syariat Islam. Hal ini dibuktikan dengan sudah

diterapkannya prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dengan Islam, yaitu dengan adanya sikap sopan santun berpengetahuan dan berusaha yang diwujudkan dengan sikap saling tolong menolong

2. Ade Asnawi Siregar, (Nim: 53154137, UIN Sumatra Utara Medan, 2019)  
**Skripsi “Penerapan Layanan Internet Banking dalam Kelancaran Transaksi Nasabah PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Binjai”**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah kurang optimalnya penggunaan layanan *Internet Banking* pada nasabah, adanya hambatan kelancaran transaksi nasabah di PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Binjai, pelayanan nasabah kurang optimal dikarenakan hanya menggunakan satu teller, terjadinya kepadatan antrian nasabah karena Bank masih menggunakan pelayanan manual, nasabah yang memiliki kesibukan tinggi tidak memiliki waktu untuk mengantri di Bank Muamalat Kantor Cabang pembantu Binjai. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dan dalam pengumpulan data menggunakan metode observasi, dokumentasi dan wawancara tentang nasabah yang menggunakan *Internet Banking* pada Bank Muamalat Kcp Binjai. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil 30 sampel nasabah yang menggunakan Internet banking secara aktif atau mereka memang menerapkan *internet banking* dalam bertransaksi. Peneliti mengumpulkan data dengan teknik triangulasi dan menggunakan uji keabsahan data sebelum menarik kesimpulan. Hasil penelitian tersebut dari 30 sampel sebanyak 90%

menyetujui bahwa transaksi menjadi lancar dengan menggunakan *Internet banking*.

3. Shofiana Rizki Sya'bana, (Nim: 124011731236, UIN Satu Tulungagung,2021) **Skripsi “Implementasi Teknologi Internet Banking dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center”**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah dilatar belakangi oleh kemajuan teknologi yang mulai berkembang dengan pesat dewasa ini yang diantaranya dapat memberikan manfaat kepada semua pihak, tidak lupa pada sektor perbankan maupun perbankan syariah serta dapat meningkatkan loyalitas nasabah dari penggunaanya, yaitu adalah teknologi *internet banking*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu teknik analisis deskriptif dengan sumber data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Sumber data yang diperoleh yaitu data primer yang diperoleh dari lokasi penelitian, yaitu Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, dengan mewawancarai pegawai yang ditunjuk oleh pihak bank yang mengetahui bentuk teknologi *internet banking* untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dokumentasi pada wawancara menjadi pendukung dan pelengkap dari hasil wawancara oleh peneliti. Hasil penelitian yang diperoleh (1) Fitur teknologi *internet banking* pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yaitu fitur layanan perbankan melalui BSINet Banking yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan nasabah, antara lain transaksi non

finansial (informasi saldo, mutasi rekening tabungan, nisbah pada produk tabungan bank, perubahan PIN, perubahan nomor ponsel, aktivasi e-Token BSI), dan transaksi finansial (transfer antar rekening, kliring/SKN, Real Time Gross Settlement/RTGS, pembayaran tagihan (TELKOM, ponsel, PLN, Internet), dan pembayaran pembelian (listrik, ponsel, tiket). (2) Implementasi dari penggunaan fitur teknologi internet banking dan upaya meminimalisir risiko penggunaan teknologi internet banking untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Tulungagung Trade Center, yaitu Implementasi internet banking BSI atau BSI Net Banking yang dapat digunakan oleh seseorang yang ahli IT atau seorang pengusaha yang dimana dapat mendorong pertumbuhan pada BSI sendiri. Dengan begitu, nasabah tidak perlu datang ke kantor dan mengantri lama untuk keperluannya. Dengan seiring berjalannya waktu, loyalitas nasabah semakin meningkat di BSI.

4. Eka Sulfiana, (Nim:152300173 IAIN Prepare,2020) **Skripsi “Penerapan Sistem Mobile banking Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah Bank Sulselbar Cabang Baru”**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah dalam didukungnya teknologi yang semakin canggih dan teknologi tersebut mampu dimanfaatkan oleh industri perbankan maka aktivitas perbankan kini dapat dilakukan bermodal ponsel seluler yaitu dengan aplikasi *mobile banking*. Aplikasi layanan ini sangat membantu kebutuhan nasabah yang memiliki mobilitas dan kesibukan yang cukup tinggi, disamping itu dengan adanya

*mobile banking* maka nasabah akan terasi efektif dan efisien. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Dengan menggunakan penelitian ini menghasilkan data deskriptif. Metode ini bertujuan menggambarkan secara terperinci dan kemudian menganalisa data yang terkumpul. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan system *mobile banking*. Serta upaya peningkatan pelayanan nasabah terhadap sistem mobile banking Bank Sulselbar Cabang Baru. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1). Penggunaan sistem *mobile banking* Bank Sulselbar Cabang Baru semakin meningkat dan semakin banyak diminati oleh nasabah karena dengan kemudahan dalam menggunakan sistem *mobile banking* seperti transfer sesama rekening atau sesama bank, cek saldo, pembayaran tagihan-tagihan atau pembelian kecuali Tarik tunai. 2). Peningkatan pelayanan nasabah yaitu memberikan pelayanan prima dengan sepenuh hati yang terus menerus dan menjiwai pekerjaan dengan perilaku 5s (senyum, salam, sapa, sopan, santun) setiap saat, memberikan nilai tambah kepada nasabah, memberikan solusi layanan yang cepat dan akurat, menjalankan standar layanan yang konsisten, memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.

5. Esti Pujawati, (Nim:1516140108, IAIN Bengkulu, 2020) **Skripsi**  
**“Penggunaan fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat Nasabah**  
**Pada PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu.**  
(Nim:1516140108, IAIN Bengkulu, 2020)

Permasalahan yang harus diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana meningkatkan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan dan tingkat pemahaman mereka tentang pengoperasian fasilitas e-banking. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan dan analisis data. Wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk penelitian ini. Partisipan dalam penelitian ini meliputi kedua pekerja PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu serta pihak-pihak baik di dalam maupun di luar perusahaan. Ditemukan, berdasarkan metode penelitian yang digunakan, bahwa berbagai produk E-Banking yang ditawarkan di Bank Muamalat dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan fasilitas E-Banking di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu, khususnya Internet Banking, Mobile Banking, Phone Banking (SalaMuamalat), dan Shar-E Card (ATM) yang bermasalah dalam penggunaan fasilitas E-Banking, khususnya kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi atau karena nasabah berada di daerah yang sulit

Dari penelitian diatas persamaan dengan penelitian yang saya akan lakukan adalah kami sama-sama meneliti tentang produk internet banking

pada Lembaga Perbankan saat ini dan diteliti dengan cara penelitian deskriptif kualitatif

Sedangkan perbedaan yang akan saya teliti dengan penelitian yang ada diatas adalah letak lapangan yang akan saya teliti, saya akan meneliti dilembaga perbankan terkhususnya di Bank Syariah Indonesia KCP curup dan penelitian ini juga meneliti tentang Upaya Bank Syariah Indonesia KCP Curup *Customer Retention* (mempertahankan pelanggan).

## **F. Definisi Operasional**

### *1. Internet Banking*

Internet adalah sebuah jaringan besar dihubungkan dengan jaringan komputer dengan kabel atau nirkabel. Penggunaan internet banking umum digunakan dikalangan masyarakat, dan hampir semua aktivitas bisa dilakukan. Saat ini perbankan berinovasi dengan adanya internet banking semua layanan transaksi yang menggunakan komputer, laptop ataupun smartphone bisa dihubungkan dengan jaringan internet ini. Dengan bantuan internet, aktivitas masyarakat baik kerja ataupun yang lainnya bisa dilakukan dengan santai di era digital ini.<sup>8</sup>

### *2. Customer Retention*

*Customer retention* adalah bentuk strategi perusahaan dalam mempertahankan Customer tetap menggunakan produk layanan perusahaan, serta dapat meningkatkan pendapat profit perusahaan.

---

<sup>8</sup>I Putu Agus Eka Pratama. *Komputer.dan Masyarakat*. (Bandung: Informatika, 2014), hal.64-65.



## G. Metode penelitian

### 1. Jenis penelitian dan pendekatan penelitian

#### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian (*field research*). Peneliti melakukan observasi kelapangan guna mendapatkan jawaban dari responden dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. seperti yang dikemukakan oleh Mardalis penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang saat ini terjadi.<sup>9</sup>

#### b. Pendekatan penelitian

pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan penelitian kualitatif, Sukmadinata menyatakan penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena peristiwa. Aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok.<sup>10</sup>

#### c. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Bank Syariah KCP Curup Jln. Medeka No. 289 Tebing Benteng Kelurahan kepala Siring kecamatan Curup Tengan kabupaten Rejang Lebong.

---

<sup>9</sup> Mardalis, *Metode penelitian pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hal 60

<sup>10</sup> Nana S.S., *Metode penelitian pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rodakarya, 2010), hal 60

## 2. Sumber Data

### a. Sumber Data Primer

Data primer, yaitu data yang diambil atau dihimpun langsung oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup melalui CS (customer service).

### b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari penelitian orang lain. Peneliti dalam melakukan penelitian ini melihat sumber-sumber yang sudah ada sebagai pijakan dalam melakukan penelitian. Data sekunder pada umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah di susun oleh pihak lain, di arsipkan dan di publikasikan dan ada yang tidak dipublikasikan.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui kegiatan tanya jawab atau komunikasi secara langsung antara peneliti dengan responden untuk mendapatkan informasi yang belum diperoleh.<sup>11</sup>

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara tidak terstruktur. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

---

<sup>11</sup>Sugiono memahami penelitian kualitatif,(bandung.Alfabeta,2016),hal.64

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan oleh peneliti.<sup>12</sup>

#### b. Observasi

Metode observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan menggunakan indra, terutama indra penglihatan dan pendengaran. Observasi sendiri dapat diartikan pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang diselidiki.<sup>13</sup>

Observasi non partisipan adalah observasi yang dilakukan oleh peneliti tanpa mengamati secara langsung nasabah yang akan diteliti, jadi peneliti hanyalah pengamat karena peneliti hanya mengamati kegiatan Bank Syariah Indonesia KCP Curup dan tidak berpartisipasi langsung pada anggota organisasi pemerintahan, sehingga peneliti dapat lebih leluasa mengekstraksi informasi karena tidak terikat oleh sumber data.<sup>14</sup>

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi dapat mendukung secara kuat dari penelitian yang dilakukan peneliti.<sup>15</sup>

Dokumentasi pada penelitian ini berupa gambar yang diambil pada saat mengabadikan kejadian-kejadian penting saat penelitian berlangsung

---

<sup>12</sup> Moeleong Lexy, *Metode Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda karya, 2002) hal 127

<sup>13</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 413.

<sup>14</sup> <sup>14</sup> Moeleong Lexy, *Metode Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda karya, 2002), hal. 128.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2016), hal. 105.

seperti saat observasi maupun wawancara kepada pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

#### 4. Teknis Analisis Data

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

Mereduksi data 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>16</sup>

Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cerup terdapat banyak kegiatan didalamnya. Sehingga penulis memfokuskan dalam pelaksanaan internet banking dalam upaya Customer Retention.

##### b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data baik melalui wawancara maupun observasi terhadap berita yang dibutuhkan terhadap penelitian guna memperoleh data agar menunjang penelitian yang dilakukan agar memperoleh data yang diharapkan.

##### c. Penyajian Data

Merupakan aktivitas mengumpulkan berita dalam bentuk teks guna memperjelas pemahaman terhadap wawancara yang sudah dilakukan, lalu disajikan melalui penjelasan.

---

<sup>16</sup> Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial* (Bandung: Remaja Rosda karya, 2004), hal. 35.

## **H. Sistematika Penelitian**

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri dari :

### **Bab I : Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

### **Bab II : Landasan Teori**

Pada bab ini menjelaskan mengenai kajian teoritis yang relevan dengan penelitian, yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisa masalah. Teori-teori yang digunakan berasal dari literatur-literatur yang ada, baik dari perkuliahan maupun sumber lain.

### **Bab III : Gambaran Umum**

Pada bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup, visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup.

### **Bab IV : Hasil Dan Pembahasan**

Pada bab ini menjelaskan tentang deskripsi data, pengolahan data dan pembahasan untuk masing-masing permasalahan yang telah dirumuskan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Internet Banking

##### 1. *Internet Banking*

*Internet* merupakan suatu jaringan komunikasi yang berbasis pada kecanggihan teknologi digital dan bersifat global, karena mampu menjangkau masyarakat seluruh dunia. Internet banking merupakan saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak *browser* pada computer.<sup>17</sup>

*Internet Banking* merupakan bagian dari *electronic banking channel* dan juga merupakan inovasi dari jenis rekening tabungan atau rekening rekening giro rupiah, yang dimaksudkan agar nasabah pemilik rekening dapat mengakses rekeningnya melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada computer..<sup>18</sup>

Bank-bank di Indonesia sudah banyak yang menggunakan internet banking untuk pelayanan pada nasabahnya. Manfaat yang diberikan pada penggunaan jaringan internet ini bisa memudahkan nasabahnya dalam hal bertransaksi, baik itu transfer, penarikan, atau pembayaran dapat dengan mudah dilakukan dengan proses yang cepat sampai transaksi telah

---

<sup>17</sup> Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*, (Yogyakarta : Kanisius,2013), h. 90.

<sup>18</sup> Tri ,Widoyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2006), h. 211

diselesaikan. Dalam penggunaannya, internet banking mampu menghemat biaya operasional dari penggunaannya (nasabah). Menghemat 79% dan mampu mengurangi biaya transaksi dibandingkan biaya transaksi yang karena penggunaan internet banking ini dikalangan masyarakat.<sup>19</sup>

## 2. Manfaat Internet Banking

Ada beberapa keuntungan menggunakan online banking, antara lain sebagai berikut: Beberapa manfaat yang didapat dari penggunaan internet banking, diantaranya:

- a. Nasabah bisa bertansaksi baik yang non finansial berupa cek saldo dan pemutasian rekening, maupun yang finansial berupa transaksi antar bank sampai transaksi Kliring maupun RTGS.
- b. Melakukan prosesi pembayaran bulanan.
- c. Nasabah juga bisa bertransaksi untuk pembelian digital.

## 3. Keuntungan Internet Banking

Berikut ini adalah deskripsi keuntungan dalam keberadaannya:

- a. Bisa digunakan setiap saat, kapan saja dan dimana saja nasabah berada.
- b. Efisien, nasabah tanpa harus datang dan antri ke bank, melalui komputer, laptop ataupun smartphone langsung bisa digunakan untuk transaksi sesuai yang diinginkan nasabah.
- c. Aman, dengan alat tambahan internet banking di lengkapi dengan User 21

---

<sup>19</sup> [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

ID dan PIN serta penggunaan KeyToken bisa memudahkan nasabah saat bertransaksi dan pastinya bisa dijamin keamanannya.<sup>20</sup>

4. Kelemahan dari internet banking adalah sebagai berikut:

- a. Data mudah dicuri dan mudah disadap. Dengan begitu, pihak bank dan nasabah harus tetap waspada pada kejahatan hacker.
- b. Modus apapun bisa dilakukan dalam berbagai macam modus kejahatan online, seperti halnya skimming atau undian hadiah.
- c. Ketika nasabah ingin memasarkan situs nasabah itu untuk target pasar seluruh dunia. Nasabah hanya akan bisa melakukan transfer di dalam negeri saja belum bisa bertransaksi atau transfer antar bank luar negeri.<sup>21</sup>

5. Keamanan Transaksi. Internet.Banking

Berikut adalah keamanan dari transaksi Internet Banking:

- a. PIN menjadi rahasia pengguna sendiri dan tidak akan ada dan tidak boleh orang lain mengetahuinya.
- b. Untuk KeyToken tidak boleh dipinjam oleh orang lain dan User ID hanya pengguna yang mengetahui. Penggunaan akses bank harus dilakukan dengan benar.
- c. Peminimalisir resiko dapat dilakukan dengan penggantian PIN secara berkala.

---

<sup>20</sup> Sugraha Prawira R, *Membongkar Fenomena: Bisnis Internet* (jakata Elex Media Komputindo, 2010), hal 14.

<sup>21</sup> Sugraha Prawira R, *Membongkar Fenomena: Bisnis Internet* (jakata Elex Media Komputindo, 2010), hal 14.



- d. Nomor telepon pengguna harus sudah terdaftar pada komputer bank agar mudah melakukan transaksi internet banking. Apabila nomor pengguna hendak dibuang lakukan unregistered  
Keamanan transaksi Internet Banking.<sup>22</sup>

## **B. Customer Retention**

### *1. Customer Retention*

Customer Retention merupakan bentuk sikap konsumen dengan terus membeli suatu produk / jasa secara kontinyu. konsep retensi pelanggan muncul karena konsultasi mempertahankan pelanggan yang sudah ada dari pada menemukan pelanggan baru. Retensi pelanggan banyak digunakan oleh perusahaan bisnis untuk meningkatkan kinerja perusahaannya, karena biaya mempertahankan pelanggan lebih mudah dari pada mencari pelanggan baru karena mencari pelanggan baru lebih mahal.<sup>23</sup>

*Customer retention* merupakan bentuk loyalitas yang berhubungan dengan perilaku yang diukur berdasarkan perilaku konsumen yang ditunjukkan dengan tingginya frekuensi konsumen membeli suatu produk atau jasa. *Customer retention*

Dalam hal mempertahankan pelanggan, inisiatif pemasaran harus diprioritaskan. Mempertahankan pelanggan melibatkan penanaman perilaku di pihak pemasar yang menghasilkan pembelian berulang di pihak pelanggan, serta berfokus pada aspek manajerial baik pemasar maupun konsumen.

---

<sup>22</sup> Sugraha Perwira R, hal 15.

<sup>23</sup> Kotler, Philip, Keller, *Manajemen Pemasaran*, Bandung, 2007, hlm 193

Konsep *customer retention* sangat berkaitan dengan loyalitas konsumen. Untuk meningkatkan *customer retention* seorang pemasar meningkatkan kepuasan konsumennya

## 2. Manfaat *Customer Retention*

Salah satu keuntungan langsung dari mempertahankan konsumen adalah pengurangan jumlah yang dihabiskan untuk iklan.<sup>24</sup>

- 1) Pelanggan cenderung memberikan prospek keuntungan lebih besar.
- 2) Biaya mempertahankan pelanggan relatif lebih murah dari pada mencari pelanggan baru.
- 3) Pelanggan yang percaya kepada perusahaan akan mempercayai bisnisnya pada perusahaan
- 4) Pengelolaan pelanggan pelanggan lama dapat meningkatkan efisiensi perusahaan.

Kesetiaan pelanggan menjadi kunci sukses, tidak hanya dalam jangka pendek keunggulan bersaing yang berkelanjutan karena kesetiaan pelanggan memiliki strategi bagi perusahaan. Dalam berbagai literature pemasaran menyebutkan bahwa kesetiaan pelanggan memiliki nilai bagi perusahaan. Anantara lain adalah mengurangi biaya pemasaran dan *Trade lavarage* kesetiaan merek menyediakan *trade lavarage* bagi perusahaan. Terdapat 6 alasan mengapa mempertahankan pelanggan yaitu'

---

<sup>24</sup> Aresya Aprilia, *Customer Retention dan Customer Relationship: Strategi Pemasaran yang Potensial*, (Jurnal Manajemen Marantha ,2004), hal. 2-3

- 5) Pelanggan cenderung memberikan prospek keuntungan lebih besar.
- 6) Biaya mempertahankan pelanggan relatif lebih murah dari pada mencari pelanggan baru.
- 7) Pelanggan yang percaya kepada perusahaan akan mempercayai bisnisnya pada perusahaan
- 8) Pengelolaan pelanggan pelanggan lama dapat meningkatkan efisiensi perusahaan.
- 9) Pelanggan lama telah memiliki pengalaman positif terhadap perusahaan.  
Dan pelanggan lama akan menjadi *advocate* bagi perusahaan.

Kesetiaan pelanggan menjadi menjadi kunci sukses,tidak hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan karena kesetiaan pelanggan memiliki strategi bagi perusahaan. Dalam berbagai literatur pemasaran menyebabkan bahwa kesetiaan pelanggan memiliki nilai strategi bagi perusahaan.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM ISTANSI

#### A. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Curup

##### 1. Keadaan Umum

Pada awalnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dikenal dengan Bank Syariah Mandiri (BSM) yang berdiri pada tanggal 14 Juli 2018 yaitu berada di Jl. Merdeka No. 289 Tebing Benteng, Kelurahan Kepala Siring, Kecamatan Curup Tengah, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, Kode Pos 39119, Telp (021) 52997766 – (0732) 23848, E-mail [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id). Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup merupakan Bank Syariah Pertama Di Kabupaten Rejang Lebong.

Bank syariah indonesia (BSI) merupakan lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri pada 01 Februari 2021 pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. pada tanggal 1 Februari 2021, Bank ini merupakan hasil *marger* anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya Bank Rakyat Indonesia Syariah, Bank Mandiri Syariah dan BNI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia. Proses *marger* ketiga Bank tersebut membutuhkan waktu sekitar 11 bulan, sejak pertama kali dimulai pada Maret 2020. Proses yang dilalui untuk melakukan *marger*, antara lain *due diligence*, penandatanganan akta penggabungan, penyampaian keterbukaan informasi, dan perolehan izin dari OJK. Bank syariah indonesia

mendapatkan izin dari OJK dengan Nomor : SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT bank syariah mandiri 3 Bank syariah mandiri. dan PT bank BNI Syariah ke dalam PT Bank Syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin Usaha PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan.<sup>25</sup>

## 2. Letak Geografis.

Bank Syariah KCP Curup (Telah Terintegrasikan) terletak di lokasi yang strategis yaitu di Jl. Merdeka No. 289 Tebing Benteng Kelurahan Kepala Siring Kecamatan Curup Tengah Kabupaten Rejang Lebong. Dikatakan strategis karena terletak di pusat kota, dekat dengan pusat perbelanjaan dan merupakan jalan lintas Curup-Linggau sehingga mudah dijangkau masyarakat.<sup>26</sup>

Secara geografis bangunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup memiliki batas 0- batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Rumah Penduduk
- Sebelah Selatan Berbatasan dengan Jalan Raya (Jl. Merdeka)
- Sebelah Timur berbatasan dengan Rumah Penduduk
- Sebelah Barat berbatasan dengan Rumah Penduduk

Bangunan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Curup memiliki dua lantai. Lantai satu merupakan ruang *Fron Office* yang terdiri dari

---

<sup>25</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

<sup>26</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI)Curup

*Customer service, Teller, Gadai Emas BSM dan Back Office* yang terdiri dari Operasional (*operation officer*), Admin Pembiayaan, BO, Admin pembiayaan mikro, ruang *server, khassanah, musholah* dan dua *toilet*, sedangkan Lantai dua terdiri dari Warung Mikro, Ruang *Meeting*, ruang Pimpinan, Gudang, dan Pantry.

### 3. Visi dan Misi

#### a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

#### b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia (melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500±T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025)
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. (perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta 4 Bankbsi.co.id 5 Bank syariah indonesia curup.

Berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

## B. Logo Bank Syariah Indonesia

### 1. Logo



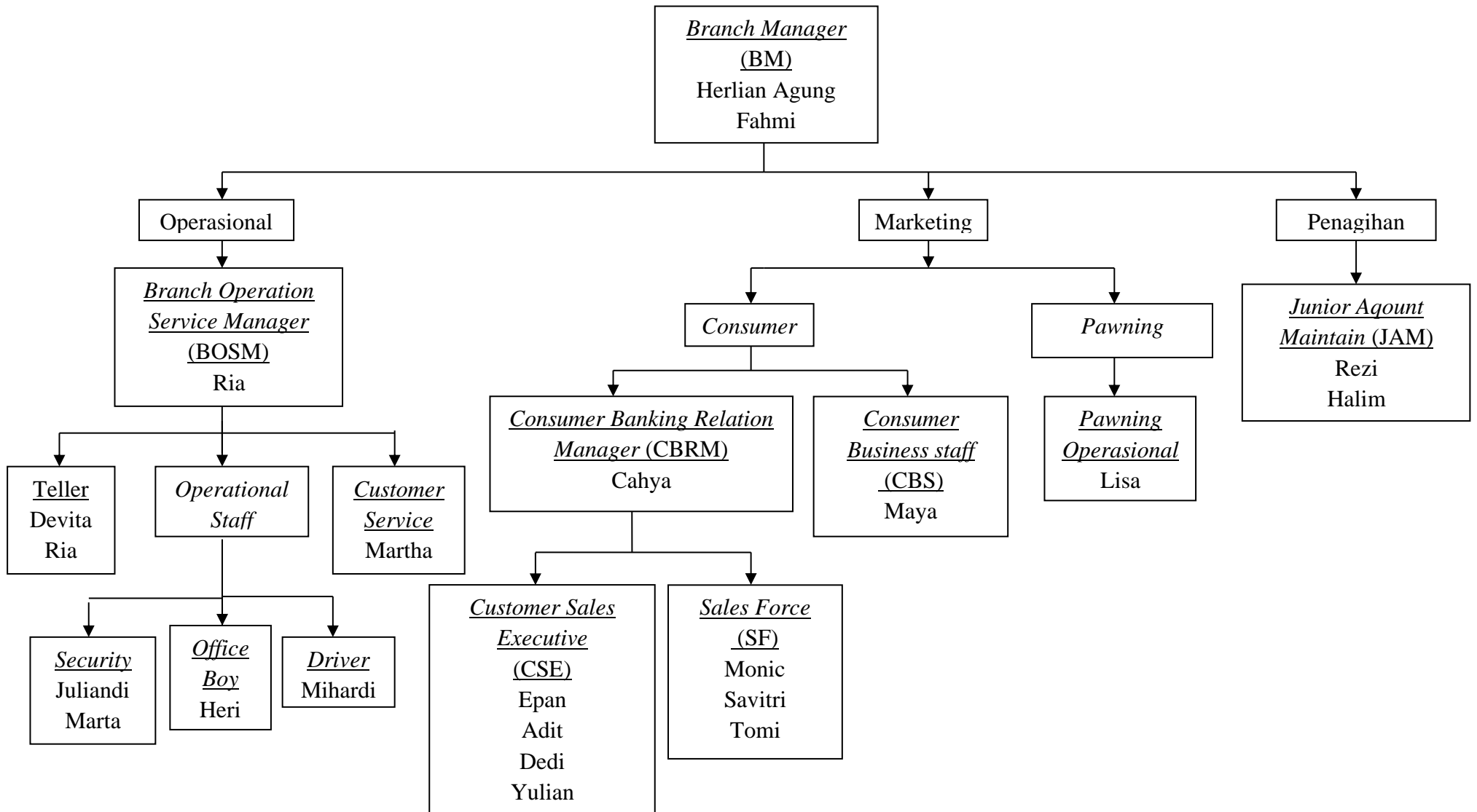
**Gambar 1.1 Logo Bank Syariah Indonesia.**

## C. Makna Logo

Dalam logo Bank Syariah Indonesia terdapat filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila dan 5 rukun islam.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> *Makna Logo*, t.t., Diakses dari <https://www.goala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-bank-syariahindonesia/#:~:text=Makna%20Logo%20BSI&text=Di%20bawah%20tulisan%20BSI%20di%20sematkan,nasional%20maupun%20di%20tingkat%20global> pada tanggal 25 Maret 2022, pada pukul 20.05.





Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi. Berikut pengertian dan tugas peran tanggung jawab dari struktur organisasi Bank Syariah KCP Curup.

Keterangan:

1. Branch Manager (BM).

Branch Manager (BM) bertugas Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang. Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang. Melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut

2. Operasional

a. Branch Operation Service Manager (BOSM)

Di BRISyariah, Branch Operation Service Manager (BOSM) bertugas mengelola proses operasional dan bertanggung jawab untuk menyetujui atau mengotorisasi transaksi sesuai dengan wewenang yang telah didelegasikan kepadanya dan prosedur yang relevan. Berikut ini adalah beberapa area yang dicakup oleh BOSM:

1. *Teller*

Teller dipercaya untuk melayani pelanggan dan menjalankan tugas, serta bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non-moneter. Tata cara transaksi tersebut didasarkan pada instruksi yang diberikan oleh nasabah serta peraturan dan norma yang telah dibuat.

## 2. *Customer Service (CS)*

Layanan Pelanggan bertanggung jawab untuk melayani konsumen selama proses akuntansi, serta menawarkan informasi tentang barang dan jasa dan membantu dalam penyelesaian keluhan dari pelanggan.

## 3. Operatiaon Staff

### a. Office Boy (OB)

Office Boy bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan lingkungan kantor untuk kepentingan karyawan dan pelanggan, serta memberikan bantuan kepada pekerja lain bila diperlukan.

### b. Security

Keamanan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kantor aman setiap saat, menyapa klien saat mereka masuk melalui pintu masuk utama, membantu setiap pelanggan yang masuk dan keluar gedung, dan waspada dan bersiap untuk keadaan darurat yang mungkin timbul.

### c. Driver

Pengemudi bertugas menjaga inventaris kendaraan dan bertanggung jawab mendampingi petugas bank saat menggunakan mobil. Selain itu, pengemudi bertanggung jawab untuk mengawal pejabat bank.

### 3. Marketing

Terdapat 2 bagian marketing yaitu:

#### 1. *Consumer*

##### a. *Consumer Banking Relation Manager (CBRM)*

Memasarkan pembiayaan, melakukan analisis pembiayaan, dan mempertanggungjawabkan pembiayaan adalah semua tugas yang berada dalam lingkup Consumer Banking Relations Manager (CBRM).

##### b. *Customer Sales Executive*

Customer Sales Executive bertanggung jawab untuk memantau pembiayaan kredit yang diberikan kepada nasabah, serta membantu nasabah yang ingin mengajukan pinjaman bank dengan memberikan pembiayaan atau simulasi pembayaran dan juga menjelaskan keuntungan yang diperoleh nasabah. Selain itu, Customer Sales Executive bertugas untuk memfasilitasi nasabah yang ingin mengajukan pinjaman bank.

##### c. *Consumer Business staff*

Melakukan riset pasar adalah dalam lingkup profesional yang bekerja di Bisnis Konsumen. Mencari kemungkinan untuk mendapatkan konsumen baru sambil tetap mempertahankan hubungan dengan pelanggan atau klien yang sudah ada. Berkolaborasi dengan divisi perusahaan lain untuk membangun

strategi pertumbuhan bisnis yang akan memenuhi tuntutan pasar atau klien.

d. Sales Force (SF)

Sales Force (SF) adalah tim atau divisi yang bertugas dalam proses penjualan yang berupa produk atau layanan. tugas utamanya adalah mengatur strategi penjualan dan mengelola teknologi dengan tujuan meningkatkan penjualan produk atau layanan (service).

2. *Pawning*

*Pawning Operasional*

3. Penagihan

a. *Junior Account Maintain (JAM)*

Terdiri dari 2 orang sebagai Junior Account Maintain (JAM)

**E. Produk, jasa dan layanan Bank Syariah Indonesia**

**1. Bisnis, sebuah layanan bagi pelaku Usaha Kecil dan Mikro**

- a. Penerapan Bank *Guarantee Under Counter Guarantee* merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Bank *Guarantee Under Counter Guarantee* merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (*Counter Guarantee*) yang diterima baik dari bank ataupun non bank. Mempunyai keunggulan berupa prinsip syariah, pricing kompetitif dan dapat menunjang bisnis nasabah.

b. BSI Bank Garansi adalah Solusi mudah atasi jaminan kontrak kerja. Dikhususkan terhadap vendor/ kontraktor dari PT. PLN (PLN) sebagaimana proses pengadaan barang dan jasa. Keunggulan Produk:

- 1) Proses Cepat dan Mudah, Price Kompetitif
- 2) Pembiayaan mulai Rp 200 juta sd Rp 25 Miliar
- 3) Jangka Waktu selama masa kontrak kerja, selama-lamanya 24 bulan.

c. BSI *Cash Management* adalah transaksi bisnis mudah tanpa rasa gundah. Pendistribusian dari layanan internet akan berguna pada nasabah yang melakukan berbagai aktivitasnya terpusat pada pengelolaan banking yang secara detail menghandle kas baik keuangan maupun lainnya. Keunggulan:

- 1) Mudah, sederhana dan mudah dioperasikan oleh nasabah (user friendly)
- 2) Akurat, melalui VA mempermudah nasabah dalam merekonsiliasi dana sehingga lebih cepat dan akurat
- 3) Aman, menggunakan softtoken dalam bertransaksi dan approval berjenjang sesuai kebutuhan nasabah

d. BSI Deposito Ekspor SDA, kebersamaan dalam meraih pembangunan dalam devisa ekspor. Keunggulan Produk:

- 1) Menerima pembukaan deposito dengan sumber dana DHE SDA berasal dari Bank Lain

- 2) Memberikan fasilitas Deposito DHE SDA sesuai insentif pajak yang diatur dalam ketentuan pemerintah
  - 3) Memberikan fasilitas pembukaan Deposito DHE SDA untuk Nasabah Segmentasi Khusus tanpa pembukaan Rekening Giro.
- e. BSI Giro Ekspor SDA, kebersamaan dalam meraih pembangunan atas Layanan pembiayaan kepemilikan rumah atau properti berhadiah porsi haji.
- f. BSI Giro Optima adalah mendasarkan tiering untuk imbal balik hasil yang special dengan rekening giro mudharabah. Keunggulan Produk adalah Nasabah tetap dapat menempatkan dananya di Giro untuk transaksi perusahaan namun mendapatkan imbal hasil yg optimal.
- g. BSI Giro Pemerintah adalah Dana berkah untuk negeri. Keunggulan Produk
- 1) Bagi Hasil setara saving account sesuai saldo rata-rata
  - 2) Mendapat account statement setiap bulan
  - 3) Dapat digunakan sebagai agunan
- h. BSI Pembiayaan Investasi termasuk dalam Fasilitas Pembiayaan adalah memberikan suatu fasilitas yang berjangka dengan adanya barang dengan modal yang luas dari pendidiran suatu proyek yang dijalankan. Keunggulan Produk:
- 1) Jangka waktu sesuai dengan kebutuhan Nasabah
  - 2) Dapat menggunakan valuta IDR dan USD
  - 3) Pencairan atas dasar prestasi

- i. Giro Vostro Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Giro Vostro disebut sebagai terpusat rekening giro yang mampu melibatkan berbagai jenis dari mata uang dari berbagai lembaga yang terhuudng dari bank dan yang bukan bank. Keunggulan pada produk ini adalah Mempermudah Transaksi Payment Anda.
- j. Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Jasa penagihan piutang atau tagihan jangka pendek under LC/SKBDN yang dimiliki oleh Nominated Bank kepada BSI dengan tagihan atas pihak yang berutang (*Issuing Bank*) sesuai prinsip syariah. BSI dapat memberikan dana talangan kepada Nominated Bank berdasarkan berita akseptasi dari Issuing Bank ke Nominated Bank.
- Keunggulan adalah:
- 1) Sebagai Sumber *Funding Short Term*
  - 2) *Pricing Kompetitif* 44
  - 3) *Trade Underlying*
  - 4) *Yield Enhancement*
- k. Pembiayaan Yang Diterima (PYD) merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Lembaga Keuangan kepada lembaga

keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional. Pinjaman atau pembiayaan yang diterima Bank Syariah Indonesia dari bank atau pihak ketiga bukan bank yang dapat berasal dari dalam negeri (domestik) atau dari luar negeri dalam bentuk rupiah atau valuta asing. Bank Syariah Indonesia memberikan bagi hasil kepada pihak ketiga yang merujuk pada aset dasar PYD yang disepakati. Keunggulan:

- 1) Sebagai Sumber Pendanaan Jangka Pendek
- 2) Harga Kompetitif
- 3) Dasar Perdagangan
- 4) Peningkatan Hasil<sup>28</sup>

## **2. Emas**

- a. BSI mendapatkan keberuntungan emas yang dapat dengan mudah diangsur atau tetap dibayar sesuai dengan tunai yang kemudian harganya tidak berubah tanpa adanya kesepakatan yang ada. Keunggulan:

- 1) Aman: Emas yang dimiliki akan ada asuransinya
- 2) Menguntungkan: pengenaan tarif terhitung lebih murah
- 3) Layanan Profesional: memiliki pelayanan yang handal
- 4) Mudah: dapat melakukan cicilan dalam hal pembelian
- 5) Likuid: mencairkan dana dengan mudah

---

<sup>28</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>



b. BSI Gadai Emas, memberikan solusi untuk pemenuhan kebutuhan dana dengan cara yang cepat, mudah dan keamanan. Produk ini merupakan suatu jaminan yang dapat memberikan cara alternatif dari pemerolehan uang secara tunai. Keunggulan Produk:

- 1) Taksiran Tinggi
- 2) Biaya sewa penyimpanan ringan
- 3) Layanan mudah dan cepat
- 4) Perpanjangan otomatis
- 5) Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi
- 6) Layanan difasilitasi secara online dan offline
- 7) Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia
- 8) Melayani *take over* dari institusi gadai lain.<sup>29</sup>

### **3. Haji dan Umrah**

a. BSI Tabungan Haji Indonesia, Membantu Nasabah Mewujudkan Niat Sucinya Terkait Baitullah. Berpijak pada konsep wadiah dan mudharabah dalam sistem haji dan umrah, dimana dalam sistem tabungan ini tidak dikenakan biaya tetapi memiliki kelengkapan dalam hal aktivitasnya dengan kartu ATM-nya. Keunggulan produk:

- 1) Setelah selesainya pendaftaran pelanggan untuk komponen haji, Debit BSI Haji Indonesia diberikan kepada mereka sebagai kartu ATM melalui pemasok Visa.
- 2) E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking).

---

<sup>29</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

- 3) Pilihan pemberitahuan melalui telepon atau saluran komunikasi lainnya
  - 4) Tidak ada biaya administrasi.
  - 5) Perencanaan haji dan umrah.
  - 6) Kemudahan penggunaan yang diberikan oleh mekanisme keberangkatan berbasis web yang disediakan oleh Kementerian Agama
  - 7) Tidak ada biaya untuk membatalkan akun
  - 8) Penerimaan pembayaran online untuk biaya haji
  - 9) Membuka rekening melalui internet.<sup>30</sup>
- b. Berlaku untuk semua tabungan yang dalam sistem haji/umrah akan didasarkan pada prinsip wadiah dan mudharabah yang dalam sistem tabungan ini tidak dikenakan biaya, tetapi memiliki kelengkapan dalam kegiatannya dengan kartu. Perencanaan ini akan didasarkan pada prinsip syariah. Siskohat (fasilitas dari E-Channel). Keunggulan produk:
- 1) Segera setelah menyelesaikan pendaftaran komponen haji, pengguna diberikan kartu ATM BSI Debit Haji Indonesia melalui pemasok Visa.
  - 2) E-Banking (BSI Mobile dan BSI Net Banking)
  - 3) Pilihan pemberitahuan melalui telepon atau saluran komunikasi lainnya

---

<sup>30</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

- 4) Tanpa biaya admin
- 5) Persiapan haji dan umroh
- 6) kemudahan sistem keberangkatan online dari Kemenag, dengan syarat usia minimal 12 tahun
- 7) Tidak ada biaya untuk membatalkan akun
- 8) Penerimaan pembayaran online untuk biaya haji
- 9) Membuka rekening melalui internet.<sup>31</sup>

#### **4. Investasi, Beragam produk investasi sesuai syariah**

- a. Bancassurance adalah kemitraan yang bekerja sama dengan BSI untuk menyediakan produk asuransi berkualitas tinggi. Keunggulan produk:
  - 1) Memastikan bahwa klien memiliki akses ke perlindungan asuransi jiwa dan kesehatan
  - 2) Biaya yang wajar dan berbagai pilihan pembayaran yang disesuaikan dengan kebutuhan konsumen.
  - 3) Sebuah pilihan wakaf tersedia untuk klien untuk digunakan.
- b. Sukuk Ritel Wakaf Tunai Terikat, juga dikenal sebagai Sukuk Wakaf Ritel, yang dikenal sebagai Jariyah Kebaikan Penuh Berkah. Atau lebih sering disebut Sukuk Wakaf Seri SWR001, yang dianggap sebagai investasi uang dari wakaf tunai yang diberikan oleh pemerintah untuk fasilitas wakif sebagai bagian dari program pemberdayaan ekonomi. Keunggulan produk:

---

<sup>31</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

- 1) Adanya sarana investasi yang benar-benar bebas risiko dan aman digunakan bagi wakaf dalam proses penyaluran wakaf tunai.
  - 2) Ketika dana Wakaf jatuh tempo, investor mendapatkan seluruh investasi mereka.
  - 3) Memberikan bantuan kepada wakaf agar mereka dapat menyalurkan pendapatan wakaf melalui berbagai kegiatan sosial.
  - 4) CWLS Ritel/Sukuk Wakaf membuat wakaf tunai lebih murah dan mudah diakses oleh pelanggan.
- c. Deposito Rupiah, Investasi Berjangka diatur dengan prinsip-prinsip hukum Syariah. Penata usahaan akad mudharabah akan mempermudah dalam melakukan investasi dalam rupiah yang ditujukan kepada konsumen baik perorangan maupun lembaga. Mempertimbangkan jangka waktu satu bulan, tiga bulan, enam bulan, dan satu tahun. Keunggulan produk:
- 1) Rasio Bagi Hasil di Pasar Kompetitif
  - 2) Fitur Automatic Rollover atau ARO, yaitu perpanjangan otomatis deposito yang jatuh tempo dalam hal belum dicairkan.
  - 3) Anda memiliki kesempatan untuk memilih antara komitmen 1, 3, 6, atau 12 bulan.
- d. Referral Retail Brokerage adalah *Referral Retail Brokerage* suatu layanan yang menggunakan investasi dengan potensi kerjasama yang baik dengan perusahaan sekuritas yang ada. Keunggulan Produk:

- 1) Memberikan alternatif produk investasi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah melalui layanan referral.
- e. Diversifikasi investasi nasabah untuk mencapai tujuan finansial nasabah
  - f. SBSN Ritel, Cintai Negeri dengan Investasi (mengikuti tagline dari Kemenkeu). SBSN Ritel, memiliki dua produk yakni Sukuk Negara Ritel dan Sukuk Tabungan. Sukuk Negara Ritel yang mana peredarannya melalui pihak agen yang beredar di pasar perdana dalam negeri sedangkan sukuk Tabungan dianggap sebagai produk hasil dari investasi dengan berbagai tabungan, kemudahan, keuntungan. Keunggulan Produk. Keunggulan produk:
    - 1) Aman karena UU SBSN menjaminkannya.
    - 2) Imbal hasil atau kupon yang lebih tinggi dari tingkat pengembalian biasa atas simpanan yang disimpan di bank-bank milik negara
    - 3) Metode transaksi yang tidak rumit dan terbuka karena diselesaikan secara online.
    - 4) Barang investasi yang murah dan mudah dijangkau, minimal pembelian satu juta.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

## 5. Pembiayaan

- a. Bilateral Financing Merupakan produk/jasa/layanan yang diberikan oleh tim Financial Institution kepada lembaga keuangan bank atau non bank baik domestik maupun internasional.
- b. BSI Cash Collateral, Penuhi kebutuhan anda dengan tentram
- c. BSI Distributor Financing, Mudah, Cepat dan berkah
- d. BSI Griya Hasanah, Wujudkan rumah impian, Langkah mudah untuk kebaikan
- e. BSI Griya Maburr, Pembiayaan rumah disetujui, Naik Haji lebih pasti
- f. BSI Griya Simuda, Muda punya rumah, Hobi tetap jalan
- g. BSI KPR Sejahtera, Semua Bisa Punya Rumah
- h. BSI KUR Kecil, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Kecil (Mudah, Cepat dan Berkah)
- i. BSI KUR Mikro, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah)
- j. BSI KUR Super Mikro, Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Super Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah)
- k. BSI Mitra Beragun Emas (Non Qardh), Pembiayaan penerapan Emas
- l. BSI Mitraguna Berkah, Solusi beragam kebutuhan.
- m. BSI Multiguna Hasanah, Penuhi segala kebutuhan anda dengan tentram
- n. BSI Oto, Solusi mudah miliki kendaraan penuh keberkahan

- o. BSI Pensiun Berkah, Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah
- p. BSI Umrah, Wujudkan impian ke Tanah Suci
- q. Mitraguna Online, Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang.<sup>33</sup>

#### **6. Prioritas, Layanan istimewa bagi pribadi Muslim istimewa**

- a. BSI Prioritas, Karena Nasabah Pribadi Istimewa. Layanan eksklusif sebagaimana digunakan pada fasilitas yang diterapkan dengan nasabah khusus. Keunggulan Produk:
  - 1) *Relationship Manager*, Relationship Manager yang mendedikasikan proses kelola pada perbankan dengan solusi yang mencakup perencanaan atas keuangan yang menyeluruh.
  - 2) Konter Layanan Prioritas, adanya transaksi yang mempengaruhi suatu perbankan yang tentunya membuat kenyamanan atas pelayanan yang prioritas.
  - 3) *Consolidated Statement*, Laporan yang menjelaskan keseluruhan dari rangkuman portofolio dari pembiayaan yang dikeluarkan pada setiap bulannya.
  - 4) *Starter Pack*, Paket eksklusif untuk nasabah atas bergabungnya pada Bank Syariah Indonesia Prioritas
  - 5) Hadiah Milad, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda

---

<sup>33</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

- 6) Konsultasi Zakat & Waris, Fasilitas konsultasi penghitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
  - 7) *Airport Executive Lounge*, berkesempatan merasakan *Airport Executive Lounge* saat anda menunggu penerbangan
  - 8) *Safe Deposit Box*, Anda akan selalu diutamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang
  - 9) Acara Eksklusif, Nikmati acara-acara eksklusif yang di-design yang dapat memberikan manfaat bagi Anda dan keluarga
  - 10) Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional.
- b. BSI Private, Karena Anda Pribadi Istimewa. BSI Private yang ditujukan kepada fasilitas eksekutif yang mendapatkan keistimewaan dari saldo yang dimiliki dengan akumulasi minimal sebesar Rp5 Miliar. Syarat dan ketentuan :
- 1) Merupakan nasabah individual
  - 2) Memiliki saldo akumulatif minimal Rp5 Miliar
  - 3) Mengisi aplikasi Nasabah Prioritas dan menyetujui syarat dan ketentuan Layanan Prioritas.
- Keunggulan Produk
- a) *Relationship Manager*, *Relationship Manager* yang mendedikasikan proses kelola pada perbankan dengan solusi yang mencakup perencanaan atas keuangan yang menyeluruh.



- b) Konter Layanan Prioritas, adanya transaksi yang mempengaruhi suatu perbankan yang tentunya membuat kenyamanan atas pelayanan yang prioritas.
- c) *Consolidated Statement*, Laporan yang menjelaskan keseluruhan dari rangkuman portofolio dari pembiayaan yang dikeluarkan pada setiap bulannya.
- d) *Starter Pack*, Paket eksklusif untuk nasabah atas bergabungnya pada Bank Syariah Indonesia Prioritas
- e) Hadiah Milad, Hadiah khusus dihari Istimewa Anda
- f) Konsultasi Zakat & Waris, Fasilitas konsultasi penghitungan zakat dan waris dengan profesional dibidangnya
- g) *Airport Executive Lounge*, berkesempatan merasakan Airport Executive Lounge saat anda menunggu penerbangan
- h) *Safe Deposit Box*, Anda akan selalu diutamakan dalam antrian SDB dan mendapatkan free charge 1 tahun SDB ukuran sedang
- i) Acara Eksklusif, Nikmati acara-acara eksklusif yang di-design yang dapat memberikan manfaat bagi Anda dan keluarga
- j) Konsultasi Pendidikan Luar Negeri, Persiapkan pendidikan buah hati di luar negeri dengan konsultan profesional.
- k) Medical Check Up Tahunan, Fasilitas cek kesehatan setiap tahun untuk Anda dan 1 Anggota keluarga.

- l) *Airport Transfer*, Nikmati kenyamanan perjalanan Anda mulai langkah pertama dengan fasilitas antar jemput dari dan ke Bandara dengan mobil eksklusif.
  - m) Kartu ATM Prioritas Tambahan, Dapatkan Kartu ATM Prioritas untuk 1 Anggota Keluarga Anda dan nikmati fasilitas sebagai Nasabah Prioritas.
- c. *Safe Deposit Box* (SDB) digunakan sebagai wadah aset yang memiliki tempat didalam ruangan khazanah dengan rancangan yang kokoh dan berbahan baja, tentunya memiliki daya tahan simpanan yang terbilang kuat. Keunggulan Produk:
- 1) Memberikan perlindungan keamanan dan kerahasiaan
  - 2) Ruang penyimpanan didukung oleh sistem keamanan canggih
  - 3) Tarif sewa yang sangat kompetitif.<sup>34</sup>

## **7. Tabungan**

- a. BSI Tabungan Bisnis, Transaksi Mudah, Usaha Semakin Berkah
- b. BSI Tabungan Classic adalah suatu investasi yang menerima setoran cash atas goodwill dari nasabah yang diterbitkan setiap bulannya dengan prinsip syariah dan akad mudharabah.
- c. BSI Tabungan Easy Mudharabah, Wujudkan Kemudahan Bertransaksi
- d. BSI Tabungan Easy Wadiah, Menjaga Harta Anda Tetap Murni

---

<sup>34</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

- e. BSI Tabungan Efek Syariah, berdasarkan atas akad Mudharabah Muthlaqah sebagaimana dari Rekening Dana Nasabah (RDN) dengan peredaran transaksi pada Pasar Modal.
- f. BSI Tabungan Junior, memiliki syarat sebagaimana usia maksimal 17 tahun
- g. BSI Tabungan Mahasiswa, berlandaskan dari akad wadiah dari para mahasiswa Perguruan Tinggi atau instansi Profesi dengan tingkat keterkaitan kerja sama.
- h. BSI Tabungan Payroll, memiliki hubungan sub bagian dari produk Tab Wadiah/Mudharabah Reguler dengan prospek khusus melayani Payroll dan Migran.
- i. BSI Tabungan Pendidikan, Rencanakan Pendidikan Buah Hati Sejak Dini
- j. BSI Tabungan Pensiun, berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah ditujukan sebagaimana pada nasabah yang berada pada Lembaga Pengelola Pensiun
- k. BSI Tabungan Prima, Lebih Hasanah lebih eksklusif.
- l. BSI Tabungan Rencana, Wujudkan Perencanaan Keuangan Anda.
- m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar, Pilihan Cerdas Anak Indonesia.
- n. BSI Tabungan Smart, Basic Saving Account berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah dengan kemampuan interpretasi baik dari OJK dan dikeluarkan bersamaan dengan bank lain di Indonesia.

- o. BSI Tabungan Valas, Tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank. Penyetoran dilaksanakan dengan kurs dollar dan setiap transaksinya disesuaikan dengan peraturan bank yang ditentukan.
- p. BSI TabunganKu, berlandaskan dari akad Wadiah Yad Dhamanah sebagaimana untuk syarat yang efektif mudah serta meningkatkan suatu kesejteraan dari penggunaannya.
- q. BSI Tapanas Kolektif, mempunyai jangka waktu tertentu sebagai perjanjian yang dibuat dari institusi dan suatu karyawan yang bekerja.<sup>35</sup>

#### **8. Transaksi, Produk dan layanan untuk menunjang transaksi Kamu**

- a. BSI Giro Rupiah, Memudahkan transaksi usaha. Dana yang dititipkan dari pihak lain atau pihak ketiga dengan berlandaskan akad Wadiah Yad Dhamanah dapat ditarik menggunakan kartu Debit, Cek, Bilyet Giro, sebagai sarana untuk transfer dari proses perorangan atau rupiah. Keunggulan Produk:
  - 1) Kelebihan trx menggunakan Cek/BG
  - 2) Kebijakan Bank atas Bonus
  - 3) Per bulan dengan ketetapan *account statemen*
  - 4) Fasilitas kartu debit
  - 5) Gratis tarik tunai di ATM Mandiri, BNI, dan BRI.

---

<sup>35</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

b. BSI Giro Valas, Kemudahan dalam transaksi valas. Dana yang dititipkan dari pihak lain atau pihak ketiga dengan berlandaskan akad Wadiah Yad Dhamanah dapat ditarik menggunakan kartu Debit, Cek, Bilyet Giro, sebagai sarana untuk transfer dari proses perorangan atau berbentuk valas.Keunggulan Produk:

- 1) Kemudahan dalam trx valas
- 2) Kebijakan Bank atas Bonus
- 3) Per bulan dengan ketetapan *account statemen*<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

## **BAB IV**

### **HASIL PEMBAHASAN**

#### **1. Pelaksanaan *internet banking* pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup**

##### **a. Paparan tentang pelaksanaan internet banking Bank Syariah Indonesia**

###### **KCP Curup**

Dalam pelaksanaannya Bank Syariah Indonesia hadir dengan semangat *Ultimate service*, dimana *ultimate service* adalah sebagai transformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan *Uniqueness*. Dengan memberikan layanan dan engagement yang kuat serta berinovasi dalam pengembangan kepuasan nasabah serta terciptanya loyalitas nasabah serta memberikan layanan melalui 4 aspek pertama aspek *hospitality* (keramahan) yang tinggi, yang kedua aspek *advisor* yang berfungsi memberikan solusi nasabah dengan cepat, yang ketiga *physical* yang keempat aspek *bussines*. Hal ini dibuktikan dengan adanya transformasi digital yang dapat diakses kapan pun dan dimana pun.

*BSINet Banking* merupakan salah satu layanan internet banking yang ditawarkan oleh bank syariah indonesia (BSI) yang dapat memudahkan dalam bertransaksi melalui layar PC, Laptop maupun melalui *Hanphone* yang dapat dilakukan kapan pun dan dimana pun.

Pada bank syariah indonesui KCP Curup telah memperkenalkan layanan internet banking kepada nasabahnya untuk memudahkan proses layanan transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor bank. Internet

banking menyediakan tiga jenis layanan kepada pelanggan: layanan informasi, layanan komunikasi, dan layanan transaksional. Layanan informasi melibatkan bank yang hanya menyediakan informasi tentang layanan keuangannya di situs webnya, memungkinkan pelanggan untuk berkomunikasi dengan bank. Adapun syarat untuk daftar aktivasi layanan BSINet Banking sebagai berikut:

- 1) Telah memiliki rekening Bank syariah Indonesia
- 2) Membawa identitas diri untuk ditunjukkan kepada petugas bank melalui Customer Service (CS), seperti KTP, Buku Tabungan, Kartu ATM
- 3) Melakukan pengisian Formulir Pendaftaran
- 4) Setelah Mengisi Formulir pendaftaran Customer Service akan memberikan Key Code berupa User ID, Pin Otorisasi, Password, dan , PIN otoritas dan TAN.
- 5) Setelah itu menandatangani tanda terima Key Code tersebut
- 6) Tunggu sampai petugas Bank Customer Service berhasil melakukan aktivasi

Setelah melakukan pendataran langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk aktivasi layanan internet banking BSI yaitu:

- a) Masuk laman situs BSINet Banking [bsinet.bankbsi.co.id](http://bsinet.bankbsi.co.id)
- b) kemudian isi data seperti user id, kata sandi, dan kode captcha yang tertera,
- c) setelah itu klik login.

**Gambar 1.2**<sup>37</sup>

Stelah selesai aktivasi BSIInet banking, maka setiap nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan memanfaatkan jaringan internet dan didukung oleh fitur-fitur BSIInet banking diantaranya:

1. Informasi tabungan & giro
2. Cek saldo
3. Cek mutasi
4. Informasi deposito
5. Pembayaran tagihan
6. Transfer sesama BSI
7. Transfer ke lain rekening BSI
8. Kliring / SKN
9. Kransfer RTGS
10. Tranfer tunai melalui PT Pos

---

<sup>37</sup> <https://webform.bankbsi.co.id/catalog/ebanking/1/5>



11. Pembayaran zakat

12. Pembelian produk digital (pulsa, paket data, token listrik dan lain-lain).

Terdapat keunggulan pada layanan Internet banking BSI BSINet banking yaitu:

1. Kemudahan monitoring transaksi (Cetak Mutasi rekening Hingga 2 tahun)
2. Limit besar (Limit Transaksi Hingga lebih dari 1 Miliar)
3. Kemudahan Pengelolaan keuangan (Fitur Multi User dan Batch Transfer Memudahkan dalam mengelola bisnis anda).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan bapak Martha selaku Customer service mengatakan bahwa:

*“pelaksanaan Internet Banking pada BSI KCP Curup ini sudah diterapkan dengan baik. Disini kita menawarkan kepada nasabah yang telah memiliki tabungan untuk mendaftar dan menggunakan internet banking guna untuk memudahkan berbagai macam transaksi keuangan finansial. Setelah proses pendaftaran nasabah akan diberikan kode token User ID dan Password, selain itu nasabah diarahkan untuk login ke situs web layanan Internet banking BSI [bsinet.bankbsi.co.id](http://bsinet.bankbsi.co.id) agar memudahkan dalam penggunaan aktivasi layanan internet banking BSI, Setelah nasabah menyelesaikan langkah-langkah yang diperlukan untuk pendaftaran dan aktivasi, mereka akan sudah dapat melakukan transaksi yang didukung oleh fitur keuangan finansial yang dibutuhkan..<sup>38</sup>*

Dari hasil wawancara peneliti dengan bapak Martha selaku Customer service, dapat disimpulkan pelaksanaan layanan internet banking atau

---

<sup>38</sup> Martha, Cutomer Servise, Wawancara, 27 juni 2022, 16.15 , Wib

BSINet Banking ini sudah dilaksanakan dan diterapkan dengan baik, Bank BSI KCP Curup menawarkan Internet Banking melalui CS (customer Service) untuk menggunakan BSINet banking dengan dilengkapi berbagai macam fitur layanan yang dibutuhkan nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan finansial.

Dalam Meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dengan pelaksanaannya yang diterapkan dengan baik terdapat strategi yang juga dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup adalah dihari pelanggan hadir dengan semangat Uitimate Service sebagai tranformasi layanan yang berusaha memberikan layanan terbaik kepada nasabah dengan mengedepankan solusi digital dan Uniqueness layanan Bank Syariah. BSI juga memberikan layanan terbaik melalui 4 aspek yaitu people dimana pegawai harus memiliki hospiyaliti (keramah tamahan) yang tinggi, aspek finansial, aspek physical, aspek busines.<sup>39</sup> Dan melalui pemberikasan sistem jaringan yang fleksibel juga memberikan produk layanan yang lebih banyak.

Seiring dengan kemajuan teknologi pada masa ini, lembaga keuangan syariah mulai mendistribusikan produk layanan baru agar proses transaksi nasabah lebih user-friendly. Demikian pula, BSI mulai menawarkan layanan perbankan untuk memudahkan proses transaksi nasabah dan menghemat waktu.

---

<sup>39</sup> <https://www.bankbsi.co.id/>

Bapak Martha selaku Customer Service BSI mengatakan tentang perkembangan internet banking pada bank Syariah KCP Curup:

*“Perkembangan internet banking pada bank Syariah Indonesia kcp Curup ini berkembang dengan baik, dimulai sejak berubahnya merger berganti nama menjadi BSI pada tahun 2021 lalu, diluncurkannya internet banking ini membuat nasabah menjadi lebih mudah dan praktis dalam bertransaksi. Walaupun minat menggunakan internet banking ini tidak terlalu tinggi seperti mobile banking dikarenakan fitur dan layanan yang berbeda dengan mobile banking dan biaya yang besar layanan internet banking ini tidak bisa transaksi tarik tunai, sekarang ini para nasabah lebih mengenal layanan mobile banking dari pada internet banking akan tetapi dengan begitu tidak menurunnya nasabah untuk menggunakan BSINet Banking untuk menggunakan layanan Internet banking dalam bertransaksi dan menabung, dan sebagai kredirut BSI syariah, untuk penggunaan layanan internet banking ini penggunaannya lebih banyak ke pebisnis atau pengusaha. Banyak perubahan setelah bank merubah margernya menjadi berganti nama BSI pada tahun 2021, dan semua data pengguna nasabah BSM dipindahkan ke BSI. Begitu pula pada sistem internet bankingnya, BSI mempunyai BSINET banking yang berguna untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan.”<sup>40</sup>*

Jadi wawancara dengan bapak Martha dapat disimpulkan bahwa perkembangan internet banking ini dimulai sejak sejak berubahnya merger berganti nama merger bank menjadi Bank Syariah Indonesia. Dan dengan diluncurkannya internet banking ini menjadi peluang besar bagi bank dapat meluncurkan sebuah layanan internet banking. karena melihat nasabah yang menginginkan kemudahan bertransaksi keuangan melalui internet banking. Layanan internet ini bisa digunakan dilaptop dan handphone untuk mempraktikkan waktu untuk bertransaksi. Setelah merger

---

<sup>40</sup> Martha, Customer Service, Wawancara, 27 juni 2022, 16.15, Wib

bank pada tahun 2021, nama perusahaan diubah menjadi BSI, dan semua data nasabah dan pengguna BSM dialihkan ke BSI. Sejak itu, ada banyak perubahan. Dalam nada yang sama, sistem perbankan online BSI mencakup perbankan BSINET, yang sangat membantu untuk menyederhanakan proses melakukan transaksi keuangan untuk klien perusahaan.

Manfaat dan kenyamanan layanan BSINET banking ini dapat memberikan kepraktisan transaksi untuk nasabah melakukan transaksi keuangan, selain memberikan kepraktisan dalam bertransaksi internet banking ini juga memberikan kenyamanan yang menjamin rahasia nasabah dengan pihak perbankan.

Bapak martha mengatakan bahwa:

*“Penggunaan internet banking atau BSINET Banking BSI tergabung dalam solusi perbankan digital BSI. Dimana klien akan mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dan dimana mereka dapat beribadah kapan saja dan dari lokasi manapun. Pelanggan dapat mengelola akun mereka dan bertransaksi dengan mudah dalam jumlah besar hingga 1 miliar. Contoh lainnya adalah penggunaan internet banking yang sangat mengutamakan sistem keamanan berstandar internasional, sehingga lebih mudah digunakan saat bertransaksi dan memudahkan nasabah dalam menggunakan BSINET banking dan kenyamanan penggunaannya sangat mudah karena nasabah hanya membutuhkan untuk mengklik sub menu yang mereka inginkan saat ingin melakukan transaksi..<sup>41</sup>*

jadi menurut bapak martha manfaat dan kenyamanan menggunakan BSINET Banking adalah memberikan kepraktisan dan kemudahan dalam

---

<sup>41</sup> Martha, Customer Service, Wawancara, 27 juni 2022, 16.15, Wib

bertransaksi selain itu manfaat yang lainnya yaitu keamanan pada BSINet banking ini sudah berstandar Internasional dan kenyamanan dalam penggunaan BSINet Banking ini sangatlah mudah nasabah hanya perlu mengklik sub menu yang mereka inginkan saat bertransaksi yang terdapat pada fitur layanan BSINet banking.

Sekalipun BSI telah menjamin fasilitas keamanan, hal yang tidak diinginkan masih mungkin terjadi, meskipun kemungkinannya cukup kecil. Namun, aplikasi yang sangat bergantung pada dukungan dari internet akan selalu dapat mendeteksi dan memanfaatkan sinyal internet. Begitu juga saat melakukan pelaksanaan atau penerapan BSINet banking pada Bank Syariah Kcp curup.

Mengenai kendala dan tantangan pelaksanaan internet banking Bank Syariah Indonesia KCP Curup bapak Martha mengatakan bahwa :

*“kendala dan tantangan dalam internet ini adalah masalah perluasan jaringan terhadap penggunaan internet ini dan masih adanya nasabah yg belum memahami Internet Banking nasabah lebih tertarik pada layanan Mobile banking BSI. gangguan pada sinyal pada daerah daerah tertentu atau bahkan memang jaringan internet tidak mendukung dalam keadaan lagi terjadi hujan. Meski demikian, tim BSI akan terus bekerja keras agar nasabah tidak mengalami keluhan selama menggunakan online banking.”<sup>42</sup>*

Jadi dari wawancara diatas tantangan yang dihadapi saat pelaksanaan internet banking ini adalah masalah perluasan jaringan terhadap penggunaan internet banking ini dan juga pada daerah yang jangkauan

---

<sup>42</sup> Martha, Customer Service, Wawancara, 27 juni 2022, 16.15, Wib

jaringan internetnya masih kurang, dan kurangnya pengetahuan dan minat dalam internet banking

Dari pelaksanaan internet banking ini tentu saja dalam penerapannya terdapat kendala dan tantangan yang dihadapi oleh bank Syariah tetapi bukan hanya kendala dan tantangan yang didapat oleh bank dalam pelaksanaan dan penerapan internet banking bank juga mendapat peluang dari pemanfaatan internet banking. Ada kemungkinan bagi perbankan syariah untuk mengembangkan sumber daya manusia yang kreatif dan inventif. Ini menghadirkan peluang. Selain itu, masyarakat, khususnya umat Islam, akan lebih mudah menerima penawaran promosi yang diformulasikan dengan landasan syariat Islam. Selain itu, teknologi digital ini akan merangsang kolaborasi serta tingkat persaingan yang sehat antara sistem perbankan konvensional dan syariah.<sup>43</sup>

Begitu juga dengan Bank Syariah Indonesia KCP Curup juga mendapatkan peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah dalam bertransaksi keuangan. Dengan begitu juga hubungan bank dan nasabah dapat terjalin dengan baik, baik bank dan nasabah sama sama mendapatkan keuntungan dalam layanan internet banking ini.

## 2. Dampak dari adanya upaya Customer Retention Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam pelaksanaan Internet Banking.

Customer Retention adalah strategi perusahaan dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada agar tetap menjadi pelanggan tetap dan bertahan

---

<sup>43</sup> Fathayatul Husna, "Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syari'ah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam," *Idarotuna* 3, no. 1 (November 11, 2020): 59, <https://doi.org/10.24014/idarotuna.v3i1.11328>.

supaya tetap loyal pada perusahaan. Dalam Loyalitas merupakan besarnya konsumsi dan frekuensi pembelian terhadap sesuatu perusahaan.<sup>44</sup> Kepuasan pelanggan berkeaitan eratnya dengan terciptanya loyalitas pelanggan, pentingnya kepuasan dan loyalitas pelanggan juga dapat mendorong pendapatan pada bank.

Bapak Martha selaku Customer Service BSI mengatakan bahwa:

*“Dari penjelesan mengenai pelaksanaan internet banking dengan melaksanakan ultimate service dan dengan pelayanan yang dilakukan oleh pihak bank pegawai bank harus memiliki keramah tamahan yang tinggi. Dapat memberikan solusi dengan cepat pada nasabah, dengan disesuaikan oleh protokol kesehatan. Serta peksanaan internet banking diterapkan dengan baik, melihat dari perkembanganya nyatanya telah terjadi peningkatan 60% dalam penggunaan internet banking BSI Meski kenaikannya tidak terlalu signifikan seperti penggunaan layanan Mobile Banking BSI. Namun demikian, ini menjadi faktor yang sangat memotivasi untuk selalu berkembang ke arah yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan kami.*

*Loyalitas nasabah pada dasarnya diukur bukan dari satu sisi saja, melainkan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk menjadi kesimpulan bahwa nasabah bisa loyal terhadap BSI. Ada indikator penilaian loyalitas nasabah sebagai seorang nasabah yang loyal seperti sering menabung dan sering menanyakan bagi hasil di bank syariah tersebut. Penilaian ini dilakukan setiap tahun. Nasabah yang sudah masuk kriteria sebagai nasabah yang loyal bisa di prioritaskan di bank syariah agar nasabah tidak berpindah ke bank syariah lainnya dan tetap menggunakan produk layanan BSI . dengan begitu bukan saja hanya dapat mempertahankan nasabah tetapi juga dapat membuat nasabah yang baru teratrik menggunakan layanan BSINet banking. Hal ini memungkinkan kami untuk tidak hanya mempertahankan pelanggan kami yang sudah ada tetapi juga mendatangkan konsumen baru yang tertarik untuk menggunakan layanan yang ditawarkan perbankan BSINet Banking. Alhasil dapat mendorong dan meningkatkan profit pada bank..<sup>45</sup>*

---

<sup>44</sup> Kasmir, pemasaran BankEdisi Revisi, (jakarta; prenada media grub, 2014), hal 161

<sup>45</sup> Martha, Cutomer Servise, *Wawancara*, 27 juni 2022, 16.15 , Wib

Dari hasil wawancara diatas berarti bisa dan dapat disimpulkan bahwa dari pelaksanaan internet banking ini yang menawarkan kemudahan dalam bertransaksi keuangan nasabah dan melalui semangat yang dilakukan BSI serta peningkatan layanan pada pegawai bank, nyatanya tidak hanya membuat nasabah bertahan dan loyal saja tetapi mampu membuat nasabah baru menggunakan layanan internet banking BSI, sekarang ini peningkatan pengguna internet banking pada bank syariah ini meningkat menjadi 60 %, walaupun jumlah pengguna internet banking ini tidak sebesar pengguna mobile banking. Dengan menaikkan kualitas layanan dan nasabah puas akan layanan BSI ini nasabah tetap bertahan pada produk yang digunakan dan nasabah menjadi loyal terhadap bank.

Karena perkembangan layanan BSI, sekarang dimungkinkan untuk membantu dan menangani setiap dan semua masalah klien dengan tepat. Bahkan sebelum munculnya perbankan online, ada basis konsumen setia yang mapan. Setelah munculnya perbankan online, semakin banyak pelanggan membantu meningkatkan citra industri perbankan. Tingkat loyalitas pelanggan terus meningkat dari waktu ke waktu.

---



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berikut ini adalah kesimpulan yang dapat ditarik sebagai konsekuensi dari temuan penelitian yang telah dilakukan:

1. Pelaksanaan internet banking pada Bank Syariah selaku customer service, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan internet banking atau BSINet Banking ini sudah dilaksanakan dan diterapkan dengan baik dan juga dengan menggunakan strategi Ultimate Service. Pada nasabah yang telah memiliki tabungan / rekening bank BSI KCP Curup ini Customer Service mengarahkan untuk menggunakan layanan BSINet banking guna untuk mempermudah transaksi. Dengan berbabagi macam fitur transaksi yang disediakan dalam BSINet Banking nasabah dengan mudah untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah BSI KCP Curup, dan internet banking ini berlaku untuk semua nasabah yang ingin menggunakannya. dan penggunaan internet banking ini banyak digunakan oleh pengusaha atau pebisnis.
2. Upaya customer retention dalam pelaksanaan internet banking bank syariah Indonesia KCP Curup dapat membuat nasabah menjadi loyal dan dapat mempertahankan nasabah. Bahkan dalam dalam penggunaannya meningkat 60% ini berarti nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah KCP Curup

Bahwa dari pelaksanaan internet banking ini yang mampu membuat berbagi transaksi nasabah menjadi mudah, dengan diluncurkannya internet banking di BSI KCP Curup ini dapat meningkatkan jumlah nasabah pengguna internet banking dan sekarang peningkatan pengguna internet banking pada bank syariah ini sebesar 60% ini berarti nasabah merasa puas dengan layanan BSINet banking nasabah menjadi loyal bertahan pada produk layanan Bank Syariah Indonesia KCP Curup BSI KCP Curup.

## B. Saran

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup sebaiknya lebih meningkatkan kembali untuk kegiatan promosi pada layanan internet banking BSINet banking ini agar dapat menimbulkan rasa atau keinginan nasabah yang pada akhirnya memicu timbulnya minat untuk menggunakan layanan BSINet Banking tersebut. Dan sebaiknya Bank tetap memberikan layanan yang terbaik kepada nasabahnya, dan lebih banyak membantu dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat bagi yang membutuhkan. Serta Bank Syariah Indonesia ini lebih meningkatkan lagi kegiatan sosialisasi pemahaman kepada masyarakat awam tentang Bank Syariah sehingga masyarakat berminat untuk bergabung untuk menggunakan layanan dan produk yang ada pada Bank syariah.
2. Bagi peneliti berikutnya diharapkan untuk lebih luas lagi penelitiannya tentang layanan internet banking ini.

## DAFTAR PUSTAKA

Aresya Aprilia, Customer Retention dan Customer Relationship: Strategi Pemasaran yang Potensial, (Jurnal Manajemen Marantha 2004), hal. 2-3

Bank Syariah Indonesia Curup

Dedi Hartawan, "Pengaruh *Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah* (studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang," *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 3, no. 2 (January 29, 2018): hal 149, <https://doi.org/10.19109/ieconomics.v3i2.1457>

Afrida Putritama, *Penerapan Etika Bisnis Islam Dalam Industri Perbankan Syariah*, Jurnal Nominal, Vol. VII No.1 tahun 2018, hal.3.

Tatik Suryani, *Prilaku Konsumen: Implikasi Pada Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), Hal 146

Endang Widi Winarni, *Teori Dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif, PTK, R&D* (Jakarta: Bumi Aksara, 2018), hal.178.

Fathayatul Husna, "Wajah Ekonomi 4.0: Perbankan Syari'ah Digital, Peningkatan Daya Saing dan Strategi Dakwah Islam," *Idarotuna* 3, no. 1 (November 11, 2020): 59, <https://doi.org/10.24014/idarotuna.v3i1.11328>.

Gunarto Suhardi, *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*, (Yogyakarta : Kanisius, 2013), hal. 90.

Harmiza harun "pengaruh customer retentionship pemasaran modrn vol.3 no 2011, hal.66

<http://bsinet.bank.co.id>

<http://BSInet.co.id>

<http://net.banking.bankbsi.co.id>

<http://net.banking.bankbsi.co.id>

<https://webform.bankbsi.co.id/catalog/ebanking/1/5>

Ikatan Bankir Indonesia , *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta; Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 324

Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, hal. 35.

Kasmir, pemasaran BankEdisi Revisi, (jakarta; prenada media grub, 2014), hal 161

Kotler,Philip,Keller, *Manajamen Pemasaran*, Bandung,2007,hal 193

*Makna Logo, t.t., Diakses dari [Mardalis , \*Metode penelitian pendidikan\* \(jakarta: Bumi Aksara,1998\). hal 60](https://www.qoala.app/id/blog/bisnis/apa-itu-banksyariahindonesia/#:~:text=Makna%20Logo%20BSI&text=Di%20bawah%20tulisannya%20BSI%20disematkan,nasional%20maupun%20di%20tingkat%20globalpada tanggal 25 Maret 2022, pada pukul 20.05.</a></i></p></div><div data-bbox=)*

Martha, Cutomer Servise,*Wawancara*, 27 juni 2022, 16.15 , Wib

Martha, Cutomer Servise,*Wawancara*, 27 juni 2022, 16.15 , Wib

Martha, Cutomer Servise,*Wawancara*, 27 juni 2022, 16.15 , Wib

*Moeleong Lexy*, hal. 128.

Moeleong Lexy, *Metode Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosda karya, 2002) hal 127

Nana S.S, *Metode peneltian pendidikan* (bandung PT Remaja Rodakarya, 2010), hal 60

Philip kotler dan Kevin Keler, *Manajemen Pemasaran*, alih bahasa B Molan, cet ke-12,(Bandung:indek,2017). hal 193

Putu Agus Eka Pratama. *Komputer.dan Masyarakat*. (Bandung: Informatika, 2014), hal.64-65.

Rika Mawarni, “penerapan digital banking bank syariah sebagai upaya cutumer retention pada masa covid-19,” *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam* 9, no. 2 Juli 2021 (2021): hal 39–54, <https://doi.org/xxxxxxxxxxxxxxxxx>.

Sugiono memahami penelitian kualitatif,(bandung.Alfabet,2016),hal.64

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hal. 413.

Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 2016, hal. 105.

Sugraha Prawira P. hal 15

Sugraha Prawira P. *Membongkar Fenomena Bisnis Internet*. (PT. Alex Media Komputindo, 2010), hal. 14.

Tri ,Widoyono, *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2006), hal. 211

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)

[www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id) diakses pada tanggal 2 September 2021

# Lampiran



**BERTAKAR SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**  
 Nomor : In.347/S.02/PP.00.9/01/2020

Pada hari ini Jum'at Tanggal 31 Bulan Januari Tahun 2020 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas Nama Ayu Ayu Sugeles Prodi / Jurusan Perbankan Syariah / ISL51008 Judul Analisis Prosedur Pemberian Penempatan Pensiun di Bank Syariah Mandiri KCP Curup

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut

Moderator : Roviana Yuliba  
 Calon Pmbb I : Rini Sulastiyawati, M.Sc  
 Calon Pmbb II : Sireba Ari Silvana, M

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing, serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut

1. Lebih diperhatikan lagi cara penulisan karna dinilai sesuai dengan buku panduan mulai dari spasi, penggunaan huruf kapital, tanda baca, dan sebagainya yang ada dibab yang ada dibab yang ada dibab
2. Definisi pustaka perlu dibuat dalam proposal skripsi
3. Metablog, Perencanaan dan sistematika perlu diperjelas, perlu diperjelas
4. Perencanaan yang akan ditulis
5. Cantumkan sumber referensi terbaru

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 14 bulan Februari tahun 2020 apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 31 Januari 2020

Moderator  
Roviana Yuliba

Calon Pembimbing II  
Sireba Ari Silvana, M  
 NIP. ....

Calon Pembimbing I  
Rini Sulastiyawati, M.Sc  
 NIP. ....

Halaman berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing dianggap sebagai surat pernyataan yang akan diserahkan ke Pihak lain & Ekonomi Islam / Pengantar untuk penelitian SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah diteliti / ACU



IAIN CURUP

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jl. Dr. Ab. Gani Kotak Pos (Kotak) (0743) 81010-7002044 Fax (0792) 21010 Curup 39119  
Website/ Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas@iaincurup.ac.id

Nomor : 022/In.34/FS/PP.00.9/02/2022  
Lamp : Proposal dan Instrumen  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 07 Februari 2022

Kepada Yth.  
Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup  
Di-

Jl. Merdeka No. 289, Curup, Kab. Rejang Lebong, Bengkulu.  
(732) 23848

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Ayu dini sagita  
Nomor Induk Mahasiswa : 15631008  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Judul Skripsi : "Pelaksanaan Internet Banking Bank Syariah Indonesia KCP Curup Dalam Upaya Customer Retention."  
Waktu Penelitian : 07 Februari 2022 Sampai Dengan 07 April 2023  
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerja sama dan izinnya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*


Dekan,



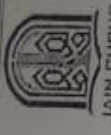
Dr. Yusfri, M.Ag

02021998031007





NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	19/11/2020	- Perbaikan - Cara penulisan	[Signature]	[Signature]
2	14/12/2020	- REVISI BAB 1	[Signature]	[Signature]
3	19/12/2020	- REVISI BAB 2	[Signature]	[Signature]
4	18/12/2020	- REVISI BAB 3	[Signature]	[Signature]
5	18/12/2020	- REVISI BAB 4	[Signature]	[Signature]
6	18/12/2020	- REVISI BAB 4-5	[Signature]	[Signature]
7	10/1/2021	- Halaman per bab - Daftar pustaka	[Signature]	[Signature]
8	10/2/2021	- Acc 1-5	[Signature]	[Signature]



NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	28/12/2020	Perbaikan fokus masalah Sistematisasi penulisan	[Signature]	[Signature]
2	11/1/2021	Revisi BAB 1	[Signature]	[Signature]
3	21/1/2021	Revisi BAB 2	[Signature]	[Signature]
4	18/1/2021	Revisi BAB 3	[Signature]	[Signature]
5	25/1/2021	Revisi BAB 4	[Signature]	[Signature]
6	8/2/2021	BAB 4: Analisis dan rumus BAB 5: Sistematika dan revisi BAB 4	[Signature]	[Signature]
7	27/2/2021	Halaman preliminari Daftar Pustaka	[Signature]	[Signature]
8	13/2/2021	Langkah ke Pembimbing I	[Signature]	[Signature]



2022/08/29 16:52

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di ini

Nama : Martha

Jabatan : Customer Service

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa

Nama : Ayu Dini Sagita

Nim : 15631008

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah melakukan wawancara dalam rangka menyusun Skripsi yang berjudul:

**“Pelaksanaan Internet Banking Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dalam Upaya Customer Retention”.**

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Curup, 27 Juni 2022

  
(.....)

TRANSKIP WAWANCARA

2021/07/29/07:07

No	Indikator	Pertanyaan	Jawaban
1.	Perkembangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana fitur teknologi inerti Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup?</li> <li>2. Mengapa Bank Syariah Indonesia KCP Curup menerapkan internet Banking?</li> <li>3. Apakah setiap nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup harus menggunakan internet Banking?</li> </ol>	<p>Sangat baik</p> <p>Untuk mempermudah transaksi nasabah</p>
4.	Pelaksanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pelaksanaan internet Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup?</li> <li>2. Apakah pelaksanaan internet Banking pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup sudah cukup baik?</li> <li>3. Apakah dari adanya upaya customer retention dalam pelaksanaan internet banking dapat mempertahankan loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup?</li> <li>4. Apakah dari adanya upaya customer retention dalam pelaksanaan internet banking dapat meningkatkan jumlah pengguna dan dapat mempertahankan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup?</li> <li>5. Apa saja tantangan yang dihadapi Bank Syariah KCP Curup dalam pelaksanaan internet banking</li> <li>6. Bagaimana perkembangan internet banking pada bank syariah kcp curup saat ini</li> </ol>	<p>Sangat baik</p> <p>Sangat baik</p> <p>Sangat Setuju</p> <p>Sangat Setuju</p> <p>Perluasan pelayanan terhadap layanan perbankan internet banking</p> <p>Sangat baik.</p>