

**PERSEPSI DOSEN IAIN CURUP MENGENAI DAMPAK ERROR
LAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)
DAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

KORNIATI

NIM. 20631045

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP**

2024

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Rektor IAIN Curup

di-

Curup

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan pembimbing terhadap skripsi ini, maka kami berpendapat bahwa skripsi atas nama :

Nama : Korniaty
NIM : 20631045
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqosyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Demikian permohonan ini kami ajukan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Curup, Mei 2024

Mengetahui

Pembimbing I



Ratih Komala Dewi, M.M
NIP. 199006192018012001

Pembimbing II



Soliha, M.E
NIDN. 2006109304

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Korniaty
NIM : 2063045
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)" belum pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar sarjana disuatu perguruan tinggi, dan sepengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali tertulis diakui atau dirujuk dalam skripsi ini dan disebutkan dalam referensi.

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

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

Curup, 27 MEI 2024

Penulis,



Korniaty

NIM. 20631045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS TARBIYAH**

Jln. Dr. AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp.(0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Negeri (IAIN) Curup Email
fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 607 /In.34/I/FT/PP.00.9/2024

Nama : Korniaty
NIM : 20631045
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

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

Hari Tanggal : Selasa, 11 Juni 2024
Pukul : 09.30-11.00 WIB
Tempat : Ruang II Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Negeri (IAIN) Curup

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

TIM PENGUJI

Ketua

David Aprizon Putra, S.H., M.H
NIP. 19900405 201903 1 013

Sekretaris

Lutfi El-Falahi, S.H., M.H
NIP. 19850429 202012 1 002

Penguji I

Mega Ihamiwati, M.A
NIP. 19861024 201903 2 007

Penguji II

Ranaswijaya, M.E
NIP. 19900801 202321 1 030

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Ngadri, M.Ag
NIP. 19690206 199503 1 001

SISTEM TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Departemen Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia tertanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	tsa'	Ts	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kha	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Ze (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Shad	Sh	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	Dh	De (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	T	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Tha'	Th	Tet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	'En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	<i>Muta'addidah</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' Marbutah di akhir kata

1. Bila dimatikan tulis *h*

حكمة	Ditulis	<i>Hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat, dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah ditulis dengan *h*

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karamah al-Aulia'</i>
----------------	---------	--------------------------

3. Bila ta' Marbutah hidup atau harakat, fathah, kasrah, dan dammah ditulis *t*

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakat al-Fitr</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal Pendek

.....	Fathah	Ditulis	A
.....	Kasrah	Ditulis	I
.....	Dhammah	Ditulis	U

E. Vokal Panjang

1.	Fattahah + Alif جاهلية	Ditulis ditulis	A <i>Jahiliyah</i>
2.	Fathah + Ya' mati تنسا	Ditulis ditulis	A <i>Tansa</i>
3.	Kasrah + Ya' mati كريم	Ditulis ditulis	L

			<i>Karim</i>
4.	Dhammah + Wawu mati فرو	Ditulis ditulis	U <i>Furu</i>

F. Vokal Rangkap

1.	Fattahah + Ya' mati بيننا كوم	Ditulis Ditulis	ai <i>Bainakum</i>
2.	Fattahha + Wawu mati	Ditulis Ditulis	Au <i>Qaul</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam Satu Kata Dipisahkan dengan Apostrof

أأنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikutih huruf Qamariyyah

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القناس	Ditulis	<i>Al-Qiyas</i>

2. Bila diikutih huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutihnya, serta menghilangkan huruf *l* (el)nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Sama'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

I. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

دوى الفروض	Ditulis	<i>Zawi al-furud</i>
------------	---------	----------------------

أهل السنة	Ditulis	<i>Ahl as-Sunnah</i>
-----------	---------	----------------------

ABSTRAK

Korniati (20631045): Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Cyber crime atau kejahatan dunia maya adalah kegiatan yang menggunakan teknologi komputer dan internet untuk menyerang sistem komputer, jaringan komputer atau perangkat lainnya yang terhubung ke internet. Error layanan adalah masalah yang terjadi dalam penyediaan layanan, khususnya dalam konteks teknologi dan komunikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi Dosen IAIN Curup mengenai dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field research*), dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder di peroleh dari jurnal, skripsi, artikel, internet dan berbagai sumber lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Teknik sampling yang digunakan yaitu *non probability sampling* dengan menggunakan *sampling purposive* dimana sampel yang memenuhi pertimbangan-pertimbangan dalam penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu sedikit agak lambat dalam memperbaiki layanannya sehingga dosen merasa kecewa, dengan kejadian eror layanan ini mereka tidak bisa melakukan transaksi dan mengakses keuangan mereka sendiri. Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu sudah cukup bagus dan cepat dalam memperbaiki layanannya, tetapi dengan kejadian error layanan ini kepercayaan dosen ada yang berkurang dan ada juga yang biasa saja. Persepsi Dosen IAIN Curup mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu pada Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu 1-2 hari sedangkan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu lebih cepat kadang tidak sampai 1 hari. Upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu sedikit agak lambat Sedangkan perbaikan layanan yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu sudah cukup bagus dan cepat.

Kata Kunci: Persepsi, Layanan Error, Kejahatan Dunia Maya (Cyber Crime).

KATA PENGANTAR



Ha sbuna lla h wa nikma l wa kil Nikma l Ma ula Wa nima n Na sir.

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam semoga selalu tercurah untuk Nabi besar Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau hingga saat ini kita berada di zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi ini berjudul **“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)”**, yang disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat Sarjana (S.1) dan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa ada dorongan dan bantuan berbagai pihak, maka tidak mungkin terselesainya skripsi ini sehingga skripsi ini bukan semata-mata hasil usaha peneliti sendiri. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd,I selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Orang tuaku tercinta teruntuk Ayahandaku Kodri, Ibundaku Nur Zainab terima kasih yang tak terhingga telah memberi semangat dan doa kalian.
3. Dr. Ngadri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Dr. Hendrianto MA selaku penasehat akademik yang selalu bersedia memberikan nasehat dan semangat khususnya dalam proses akademik.
5. Ranaswijaya, M.E ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup.
6. Ratih Komala Dewi, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Soleha, S.E.I., ME selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis, terima kasih atas dukungan, doa, waktu dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepala beserta Staf Perpustakaan IAIN Curup, terima kasih atas kemudahan, arahan dan bantuannya kepada penulis dalam memperoleh data-data perpustakaan dalam penulisan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Prodi Perbankan Syariah khususnya dan karyawan IAIN Curup yang telah membantu masa perkuliahan penulis.
10. Kedua Ayuk tersayang Neni Koryati dan Siti Komariah karena kalianlah aku termotivasi serta semangat dalam menyelesaikan pendidikan.

11. Terima kasih untuk kalian para sahabat-sahabatku dan teman-teman seperjuangan fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Prodi Perbankan Syariah Lokal B angkatan 2020 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah telah memberikan semangat serta motivasi selama perkuliahan.

Semoga segala bantuan, dorongan dan bimbingan yang telah diberikan dengan ikhlas dan ketulusan hati menjadi amal shalih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. *Aamiin Ya Rabbal'alamin*

Curup, Mei 2024

Peneliti

Korniati
NIM: 20631045

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum,
sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri”

~QS. Ar-Rad 11~

“Terlahir dari keluarga sederhana tidak akan menghalangiku untuk
bisa meraih cita-cita”

(Korniati)

PERSEMBAHAN

Ucapan rasa syukur yang begitu besar atas pencapaianku yang telah kuraih dari perjalanan dan perjuangan yang begitu panjang, penuh dengan cobaan, rintangan, dan hambatan, namun itu semua dapat kuatasi dengan sabar, tabah, serta tawakal kepada Allah SWT. Keberhasilan ini bukanlah akhir dan tujuanku, tapi justru merupakan awal dari perjuangan panjang yang akan ku gapai selanjutnya. Terlepas dari kata syukur Alhamdulillah atas anugrah-nya, dengan rasa bangga, bahagia, dan penuh kasih sayang ku persembahkan karya Ilmiahku ini kepada orang-orang yang sangat berjasa dalam hidupku, rela berkorban hanya untuk keberhasilanku, tak pernah mengenal lelah dan duka demi mengukir kebahagiaan untuk diriku:

1. Kepada Allah SWT, yang telah memberikan saya nikmat dan rahmatnya dalam menuntut ilmu sehingga saya bisa berada di tahap sekarannng ini.
2. Kepada orang tuaku yang telah mengupayakan segala hal demi anaknya meraih gelar sarjana. Kepada Mamakku (Nur Zainab) yang selalu mensupport atas apapun pilihanku dan selalu menegerti keadaanku, kepada Bapaku (Kodri) yang telah bekerja keras tak kenal lelah, apapun selalu ia usahakan untuk yang terbaik bagi anaknya, berdoa tak kenal waktu, yang mempunyai mimpi melihat anaknya sukses untuk hidup kedepannya.
3. Kepada saudaraku tersayang. Terimakasih atas dukungan semangat dari Ayuk Pertamaku (Neni Koryati) yang selalu ingin melihat adiknya menjadi orang hebat dan sukses, untuk Ayuk Keduaku (Siti Komariyah) terimakasih karena

dari dulu sampai sekarang sering mengalah dari segi biaya pendidikan karena hanya ingin yang terbaik untuk diriku dalam mengejar mimpi dan cita-cita.

4. Kepada keluarga besar dari pihak mamak dan bapak terimakasih untuk doa dan dukungannya selama ini yang selalu mendoakan agar aku dapat memberi contoh kepada adik-adik, ponakan dan sepupuku yang lain agar tidak menyerah dalam menuntut ilmu dan tidak takut untuk melangka maju.
5. Untuk orang terdekatku (Redho Arifin), terima kasih atas suport, doa serta kebaikan yang di berikan selama ini dan seterusnya nanti. Dengan setia mendengarkan keluh kesah dan memberikan masukan masukan positif.
6. Untuk sahabatku (Futri Suci Anjani) terimakasih yang telah selalu menjemputku saat kuliah serta mau bimbingan, untuk (Kerin Meizin, Erli Purwasih dan Indah Mahalia) terimakasih telah bersedia mendengarkan curhatan sepanjang perjalanan kuliah selama ini. Untuk (Dwi Lestari dan Ria Monika) terimakasih telah mengajarkan dan menemaniku dalam menyusun skripsi ini. Terimakasih juga untuk abang (Ario Repaldo, S.E), teman seangkatan, dan teman-teman kostan Griya 52 tercinta. Dan angkatan 2020 yang telah berjuang sama-sama hingga akhir masa perkuliahan. Terimakasih untuk semua teman-temanku yang tidak bisa aku sebutkan satu persatu, kalian juga adalah bagian dari kisahku menggapai mimpi.
7. Terakhir, terimakasih untuk diriku sendiri yang sudah mampu dan mau bertahan hingga detik ini melewati berbagai macam badai namun tetap memilih tegak dan kuat. Terimakasih diriku, kamu hebat bisa menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	v
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR.....	x
MOTTO	xiii
PERSEMBAHAN.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	11
F. Tinjauan Kajian Terdahulu	13
G. Metode Penelitian	19
BAB II KAJIAN PUSTAKA	29
A. Landasan Teori.....	29
1. Teori Persepsi.....	29
2. Teori Error Layanan	39
3. Teori Kejahatan Dunia Maya (<i>Cyber Crime</i>).....	43
4. Dosen	54
B. Kerangka Berpikir.....	55
BAB III GAMBARAN UMUM LATAR PENELITIAN.....	56
A. Sejarah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.....	56

B. Visi dan Misi	58
C. Tujuan	58
D. Tata Nilai.....	59
E. Tujuan dan Sasaran Stretegi.....	60
F. Daftar Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam	62
G. Struktur Organisasi	67
H. Tugas pokok Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.....	68
BAB IV DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	71
1. Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI).....	71
2. Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)	79
3. Persepsi Dosen IAIN Curup mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)	85
BAB V PEMBAHASAN	90
1. Bagaimana Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI).....	90
2. Bagaimana Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).	94
3. Bagaimana Persepsi Dosen IAIN Curup mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	95
BAB VI PENUTUP	98
A. Kesimpulan	98
B. Saran.....	99

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Sampel Responden.....	23
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	54
Gambar 3.1 Daftar Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.....	62
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.....	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehidupan manusia di era modern saat ini mengalami banyak perubahan seiring dengan perkembangan teknologi diberbagai bidang seperti pendidikan, hukum, kesehatan, administrasi pemerintahan dan perbankan, sehingga sangat mempengaruhi kehidupan dunia. Salah satunya adalah berpengaruh dalam sektor perekonomian yaitu perbankan. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Pierson, seorang ahli ekonomi dari Belanda, menyatakan “Bank merupakan badan yang menerima kredit”, maksudnya adalah badan yang menerima simpanan dari masyarakat berupa giro, deposito berjangka dan tabungan. Untuk mengelolah simpanan dari masyarakat dan membayar biaya operasional bank, maka bank menyalurkan dana tersebut dalam bentuk investasi, untuk keperluan spekulasi, dan memberikan kredit secara besar-besaran kepada bank-bank lain atau pemerintah dengan investasi yang termasuk dalam bagian kegiatan perusahaan, dengan demikian memperoleh bagian keuntungan berupa dividen, atau tingkat bunga.

¹ M. Shidiq Mukmin, “Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Pasca Peristiwa Yang merugikan Beberapa Nasabah”. *Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora Journal*. Vol.1, no.3 (2023), Doi: <https://doi.org/10.59246/aladalah.v1i3.335>.

Dilihat dari segi cara menentukan harga jenis bank terbagi dalam dua kelompok, yaitu bank yang berdasarkan prinsip konvensional dan bank yang berdasarkan prinsip syariah.² Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, riba, zalim dan obyek yang haram. Sedangkan bank konvensional yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan.³

Perkembangan internet di Indonesia saat ini sangatlah cepat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat. Internet menyajikan sebuah dampak yang signifikan dalam kehidupan masyarakat. Bukan hanya dari segi komunikasi dengan basis komputer semata, namun perkembangan di sektor lain juga didapatkan oleh masyarakat. Perkembangan dunia internet memiliki salah satu kemudahan yang diterima oleh masyarakat dimana salah satunya adalah transaksi bisnis melalui internet. Bahkan seluruh perbankan dan juga perusahaan di dunia sudah memaksimalkan dan memanfaatkan fasilitas internet tersebut.

² Pratama Rahardja, "*Uang dan Perbankan*". (Jakarta: PT Rineka Cipta: 1997), h.65.

³ Sari Wahyuna dkk, "Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Konvensional," *Al-Hiwalah: Sharia Economic Law Journal* Vol. 1, no. 1 (2022), Doi: <https://doi.org/10.47766/alhiwalah.v1i2.879>.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Dista menunjukkan bahwa perkembangan internet memiliki sisi negatif. Meski ada sisi positif yang bisa didapatkan oleh masyarakat, namun tidak dipungkiri ada pula sisi negatif yang harus mendapatkan perhatian. Transaksi bisnis, pemindahan dana dan juga transaksi konvensional pada pelayanan bank menjadi salah satu dampak positif yang bisa digunakan oleh masyarakat. Kegiatan transaksi perbankan melalui fitur *internet banking* atau *mobile banking* merupakan kegiatan yang sekarang ini sudah menjadi agenda penting bagi masyarakat. *Internet banking dan mobile banking* membuat masyarakat bisa melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi banking yang mereka miliki.⁴

Hal ini tentu saja sangat efisien dan juga efektif bagi masyarakat yang ingin bergerak cepat dan juga tidak ingin membuang-buang waktu pergi ke Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau ke kantor cabang dari bank yang digunakan. Manfaat dari perkembangan teknologi tersebut tentu bukan hanya kepada masyarakat yang menggunakannya untuk kegiatan positif. Di sisi lain manfaat tersebut juga dirasakan oleh para penjahat yang menggunakan teknologi informasi untuk kegiatan negatif. Hal ini terlihat dengan semakin meningkat pula praktik kejahatan di dunia baru yaitu *cyber crime* atau kejahatan siber.

Kejahatan siber atau *cyber crime* ini adalah sebuah tindakan kriminal yang dilakukan oleh penjahat siber dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dimana komputer dan perangkat elektronik lainnya

⁴ Johandri Iqbal, Heriyani, dan Isroq Urrahmah, "Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan mobile Banking," *Global Financial Accounting Journal* Vol. 5, no. 2 (2021).

sebagai alat untuk melaksanakan kejahatan mereka.⁵ Perbankan Indonesia perlu meningkatkan pertahanan digital karena serangan *cyber* semakin keras dan canggih, didunia maya lebih dikenal sebagai *ransomware*. Jika tidak memiliki cadangan yang andal, hal ini biasanya menyebabkan gangguan layanan signifikan yang memerlukan waktu sangat lama untuk pulih. Serangan semacam ini biasanya dapat dihentikan jika peretas memiliki cadangan data yang baik, tetapi beberapa peretas mencuri data target sebelum mengenkripsi dan menagih uang tebusan.

Layanan merupakan aktivitas-aktivitas yang tidak dapat didefinisikan tidak berwujud, yang merupakan obyek utama dari transaksi yang dirancang untuk memberikan kepuasan pada pelanggan. Jika barang dihasilkan melalui suatu proses produksi maka layanan dihasilkan dari pemberian sarana dan prasarana yang ditunjang dengan penyampaian keterampilan tertentu dari pemberian layanan. Wujud kongkritnya adalah bagaimana suatu badan usaha dapat meberikan layanan yang memuaskan kepada para pelanggan.⁶

Error adalah kejadian pada program yang tidak sesuai dengan yang diharapkan karena kesalahan dari pengguna program. Error sifatnya terprediksi dan dapat ditangani kejadiannya. Pengertian error secara umum adalah ‘kesalahan’, akan tetapi pengertian Error juga dapat di kelompokkan menurut penggunaan kata-katanya, contohnya Error dalam pengertian ilmu komputer yaitu tidak sanggup menampilkan data (tidak dapat melanjutkan ke

⁵ Delvyan Putri Surya Ningrum, “Analisa Yuridis Dalam Kasus Kejahatan Siber Terhadap Internet Banking di Indonesia,” *Pendidikan, Sosial dan Humaniora Journal* Vol. 2, no. 4 (2023), Doi: <https://doi.org/10.56799/peshum.v2i4.2115>.

⁶ Lena Ellitan dan Lina Anatan, “*Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur*”, (Bandung: Alfabeta, 2007), h.133

sistem berikutnya).⁷ Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bawasanya Error layanan adalah masalah yang terjadi dalam penyediaan layanan, khususnya dalam konteks teknologi dan komunikasi. Ini dapat mencakup berbagai situasi di mana layanan tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak dapat diakses oleh pengguna dengan benar. Kesalahan layanan dapat terjadi dalam berbagai konteks, termasuk layanan internet, layanan cloud, layanan perangkat lunak, atau layanan lainnya yang ditawarkan oleh penyedia kepada pengguna.

Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan sejak Senin, 8 Mei 2023, dimana nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui *mobile banking*, mesin anjungan tunai mandiri (ATM), dan teller di kantor cabang bank. Hal ini diakibatkan karena adanya serangan *cyber* pada sistem Bank Syariah Indonesia (BSI). Pihak bank langsung bergegas melakukan perbaikan sehingga pulih sebagian pada tanggal 9 Mei 2023, namun terjadinya layanan error pada Bank mengakibatkan kekecewaan nasabah dan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).⁸

Kejahatan siber yang mencuri data nasabah ini biasanya meminta tebusan dari pemerintah untuk mengembalikan dana mereka. Bahkan tidak jarang nilai rekening para nasabah akan hilang dan hangus tanpa ada jejak.

⁷Maysce Christi, *Apa Yang di Maksud Dengan Error*, dikutip dari <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-error/156810>, pada Tanggal 25 Juli 2021, Pukul 03:21 Wib.

⁸Nurma dkk, "Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Community Development Journal* Vol. 4, no. 2 (2023), Doi: <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.16340>.

Selain itu data-data dari para nasabah ini masuk ke dalam penyimpanan para penjahat untuk digunakan di kemudian hari. Kejahatan yang sama terjadi pada BRI melalui salah satu layanan mereka yaitu BRI Life dimana semua data para nasabah diambil dan dicuri, kejadian ini terjadi pada tanggal 28 Juli 2021.⁹

Perkembangan sektor keuangan yang pesat didukung dengan semakin berkembangnya teknologi informasi, telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antara satu sub sektor keuangan dengan yang lain. Bank yang tidak menerapkan teknologi informasi dalam produk dan jasanya akan semakin ditinggalkan oleh para nasabahnya, akibatnya adalah setiap bank akan berupaya semaksimal mungkin melengkapi semua produk dan jasa bank dengan berbasiskan teknologi informasi

Di samping dampak positif teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dibidang perbankan juga disadari bahwa perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi memberi peluang terjadinya tindak pidana kejahatan baru (*cyber crime*). Oleh karena itu TIK telah menjadi pedang bermata dua di mana selain memberikan kontribusi positif bagi bank dalam meningkatkan kinerjanya, sekaligus menjadi sarana efektif bagi timbulnya kejahatan dan perbuatan melawan hukum yang akan merugikan pihak nasabah maupun bank itu sendiri

⁹ Arlina Laras, *Serangan Hacker Terus Intai Perbankan BCA Dua Kali Sebulan* di kutip dari <https://finansial.bisnis.com/read/20230727/90/1678760/serangan-hacker-terus-intai-perbankan-bca-dua-kali-dalam-sebulan/2>, pada Tanggal 27 Juli 2023, Pukul 12:45 Wib.

Menyadari akan hal tersebut Pemerintah telah mengeluarkan beberapa ketentuan hukum guna melindungi nasabah (konsumen) maupun perlindungan bagi bank sendiri, yaitu antara lain adanya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik di mana salah satu pertimbangan lahirnya Undang-undang tersebut adalah pemerintah perlu mendukung pengembangan Teknologi Informasi melalui infrastruktur hukum dan pengaturannya sehingga pemanfaatan teknologi informasi dilakukan secara aman untuk mencegah penyalahgunaannya dengan memperhatikan nilai-nilai agama dan sosial budaya masyarakat Indonesia.¹⁰

Kejahatan perbankan berkaitan *cyber crime* salah satunya merupakan pencurian data kartu kredit (*fraud*). Motif kejahatan tersebut dinilai karena munculnya faktor pekerjaan serta munculnya peluang ataupun kesempatan dalam menipu daya korban sampai memilik memberikan kartu kredit kepada pelaku. Di dunia perbankan, evolusi *Cyber Crime* cukup mengejutkan khususnya disebabkan adanya sejumlah kasus yang merugikan pihak perbankan contohnya kasus pembobolan melalui *e-banking* yang terjadi terhadap sejumlah bank besar di Indonesia.

Data yang telah di curi oleh kasus *Cyber Crimer* ini berjumlah 15 juta data pengguna dan password untuk akses internal dan layanan yang mereka gunakan. Adapun data yang bocor termasuk diantaranya karyawan, dokumen keuangan, dokumen illegal, *Non Disclosure Agreement* (NDA), dan lain-lain.

¹⁰ Benedictus Renny See, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Bank Terhadap Tindak Kejahatan Berbasis Teknologi Informasi (Cyber Crime)," *Hukum Caraka Justitia Journal* Vol. 2, no. 1 (2022), Doi: <https://doi.org/10.30588/jhcj.v2i1.1035>.

Sementara, data pelanggan yang bocor diantaranya adalah nama, nomor *handphone*, alamat, saldo rekening, nomor rekening, histori transaksi, tanggal pembukaan rekening, informasi pekerjaan, dan lain-lain.

Sementara itu beberapa pengguna maupun pemilik *credit card* juga kecewa, disebabkan nomor kartu kreditnya sudah dipakai pihak lain dalam melakukan transaksi *e-commerce* sampai menimbulkan kerugian yang amat besar. Hal tersebut wajib memperoleh perhatian mengingat karakteristik *Cyber Crime* sangat berbeda dengan tindak pidana konvensional serta karakteristiknya yang bersifat *borderless* membuat pendekatan hukum di bidang tersebut tidak bisa lagi dikerjakan melalui cara konvensional. *Cyber Crime* memakai teknologi yang tinggi sebagai alat untuk kejahatan, sehingga kebijakan kriminalisasi di bidang teknologi informasi juga wajib melihat evolusi usaha dalam menanggulangi *Cyber Crime* di Indonesia, khususnya di bidang perbankan.¹¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Miftahuddin, dan Decky Hendarsyah dengan judul Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC Bengkulu, Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan cara membandingkan fasilitas, tarif, jumlah nasabah pengguna dan keamanan *Mobile Banking* kedua bank tersebut, kemudian bagaimana penggunaan *Mobile Banking* dilihat dari perspektif syariah. Setelah diteliti didapat bahwa fasilitas aplikasi *Mobile*

¹¹ Abdurrahman Alhakim Dan Sofia, "Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime Di Sektor Perbankan Di Indonesia," *Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum Journal* Vol. 4, no. 2 (2021), Doi: <https://doi.org/10.23887/jatayu.v4i2.38089>..

Banking Bank Mandiri lebih baik dari pada Bank Syariah Mandiri. Sedangkan *Mobile Banking* dalam perspektif syariah boleh dilakukan karena tidak menimbulkan kemudharatan melainkan suatu hal yang mendatangkan banyak keuntungan.¹²

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti bahwa jumlah Dosen Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam yang ada di IAIN Curup berjumlah 55 orang dan itu semuanya menggunakan Bank Rakyat Indonesia (BRI), dan 49 diantaranya hanya menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan munculnya kasus *Cyber Crime* ini menyebabkan beberapa dampak error layanan yang dilakukan *hacker* terhadap bank sehingga membuat pertahanan bank menjadi tidak kuat menimbulkan beberapa jumlah nasabah serta pihak bank mengalami kerugian, Peneliti ingin mencoba untuk mengetahui bagaimana persepsi atau pandangan mereka terhadap dampak layanan error yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Dari hasil survey tersebut dosen mengalami dampak error layanan yang disebabkan oleh *Cyber Crime* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) seperti tidak bisa transfer, tarik uang, mengecek saldo rekening, serta tida bisa membuka *Mobile Banking* sehingga menghambat nasabahnya untuk melakukan transaksi dan mengakses

¹² Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, "Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis," *Iqtishaduna: Ilmiah Ekonomi Kita Journal* Vol. 8, no.1 (2019), Doi: <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.

informasi keuangan mereka sendiri, waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan kurang lebih 1-2 hari lamanya.¹³

Melihat fenomena ini, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).**

B. Identifikasi Masalah

Dari adanya latar belakang tersebut diatas maka dapat diidentifikasi permasalahan yang nantinya akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun masalah yang berhubungan dengan:

1. Error layanan disebabkan oleh serangan *Cyber* yang semakin keras dan canggih.
2. Kesalahan layanan dapat terjadi dalam berbagai konteks termasuk dalam layanan: Internet, cloud, perangkat lunak, atau lainnya.
3. Dosen merasakan dampak negatif akibat terjadinya error dalam layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).
4. Dosen mengalami kendala dalam menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia Syariah (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

C. Batasan Masalah

Fokus penelitian ini adalah hanya pada Dosen IAIN Curup khususnya pada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang mengalami dampak error layanan seperti kejahatan dunia maya (*Cyber Crime*). Hal ini dilakukan agar ruang lingkup penelitian tidak terlalu luas.

¹³ Noprizal, Pefriyadi, dan Ranas Wijaya, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 14 Maret 2024.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah agar penelitian ini tersusun, teratur, terarah, dan sistematis. Maka dengan hal itu dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI)?
2. Bagaimana persepsi dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)?
3. Bagaimana persepsi dosen IAIN Curup mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui persepsi dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI).
2. Untuk mengetahui persepsi dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).
3. Untuk mengetahui persepsi dosen IAIN Curup mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini suatu saat dapat digunakan sebagai acuan untuk sarana penerapan teori-teori yang dipelajari di bangku kuliah dan sebagai pelajaran dalam menambah wawasan saat menuangkan ide-ide ke dalam penelitian ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam literatur.

b. Bagi Nasabah

Bagi Nasabah: Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga keuangan pada umumnya serta diharapkan memberi motivasi dan inovasi. Dan menambah bahan bacaan tentang Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dilingkungan masyarakat terutama pada lingkungan perbankan syariah. Sehingga menambah bahan informasi penelitian selanjutnya.

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai sarana dan wadah untuk melatih meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dalam bidang penelitian, serta menambahkan pengetahuan penulis gambaran tentang Persepsi Dosen

IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

b. Bagi Bank

Bank dapat lebih meningkatkan sistem keamanan mereka, serta dapat melakukan analisis sebagai bahan evaluasi untuk lebih baik lagi kedepannya.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini dapat digunakan untuk penambahan wawasan dan menjadi bahan ajaran maupun referensi atau sumber data untuk penelitian kedepannya.

F. Tinjauan Kajian Terdahulu

Dalam proses penulisan proposal skripsi, tinjauan pustaka diperlukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang masalah yang diselidiki oleh peneliti. Pada saat yang sama, studi literatur digunakan sebagai studi banding dengan studi sebelumnya. Berdasarkan tinjauan literatur, terdapat penelitian sebelumnya yang sangat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

1. Miftahuddin dan Decky Hendarsyah, Artikel, Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP Bengkalis Dengan Bank Mandiri KC Bengkalis, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bangkalis, Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita, Vol. 8 No.1, 2019, Doi: <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>

Permasalahan dalam penelitian ini adalah *Mobile Banking* adalah layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti *handphone* dengan menyediakan banyak fasilitas untuk bertransaksi

perbankan melalui aplikasi pada *handphonen*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Perbandingan Fasilitas Aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri KCP. Bengkalis dengan Bank Mandiri KC. Bengkalis. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil penelitian menemukan bahwa fasilitas aplikasi *Mobile Banking* Bank Mandiri lebih baik dari pada Bank Syariah Mandiri. Sedangkan *Mobile Banking* dalam perspektif syariah boleh dilakukan karena tidak menimbulkan kemudharatan melainkan suatu hal yang mendatangkan banyak keuntungan.

2. **Hamdani, Artikel, Dampak Kualitas Layanan dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, Politeknik Negeri Lhokseumawe, Jurnal Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi, Vol. 11, No. 1, 2019, Doi: <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v1i3.3972>**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah banyak bank yang masih mengabaikan pelayanan yang baik kepada nasabah, kondisi ini sudah menjadi rahasia umum terkait pelayanan bank di Indonesia. Kondisi ini banyak diungkapkan nasabah yang mengeluhkan pelayanan bank berdasarkan pengalamannya yang dialami, tentang buruknya pelayanan bank, baik itu Bank Konvensional maupun bank yang berbasis syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dan kuantitatif, dengan analisis regresi linier berganda.

Hasil yang diuji secara simultan menunjukkan bahwa, kualitas layanan dan nilai pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan. Sementara hasil penelitian yang diuji secara parsial menunjukkan bahwa, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka nilai pelanggan juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dari variabel Kualitas layanan dan nilai pelanggan yang sama-sama berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di perbankan syariah.

3. Djaka Suryadi, Artikel, Service Quality Case: Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recoveri), STAI Ary-Syukriyyah Tangerang, Jurnal Asy-Syukriyyah, Vol. 21 No. 1, 2020, Doi: <https://doi.org/10.36769/asy.v21i1.100>

Permasalahan dalam penelitian ini adalah industri jasa perbankan syariah yang merupakan industri jasa yang masih tetap primadona yang menjadi tulang punggung pembangunan, sehingga pemerintah terus memberikan pembinaan yang intens sehingga saat ini peranan pengawasan perbankan mikro ditngani oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sedangkan sektor makro ditangani oleh Bank Indonesia. Penelitian ini menganalisis dampak jenis kegagalan pelayanan (*Service Failure*) dengan stretegi pemulihan layanan (*Service Recovery*). Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kualitatif studi kepustakaan.

Hasil penelitian menemukan bahwa bahwa *Gap Service* yang terjadi disebabkan karena kepuasan nasabah itu selalu meningkat hal ini dipengaruhi oleh teknologi dan pesaing yang terus secara kreatif

meningkatkan layanannya kepada nasabah dalam rangka mempertahankan keberadaan nasabah loyalitasnya.

4. Sriaini Rauf (1904020165), Skripsi, Studi Komparatif Fasilitas dan Kualitas Layanan M-Banking BSI dan BRI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2023.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagian besar nasabah menginginkan pelayanan yang mudah dan praktis. Bagi nasabah untuk dapat bertransaksi tanpa harus mengantri atau datang langsung kebank yang bersangkutan. Melihat persaingan antara bank konvensional dan bank syariah cukup banyak, dimana kedua bank tersebut saling bersaing dalam layanan jasa seperti aplikasi *Mobile Banking*, serta ingin mengetahui pelayanan manakah yang lebih unggul antara aplikasi *Mobile Banking* bank syariah dan bank konvensional menurut para nasabah. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pada kedua layanan aplikasi BSI mobile dan Brimo setelah dilakukan perbandingan ada perbedaan fasilitas dan kualitas layanan yang disediakan pada kedua bank tersebut. Pada m-banking yang disediakan oleh Bank BSI memiliki fitur-fitur yang menarik dan mudah untuk dipahami terlebih lagi ada fitur islami yang membuat BSI mobile semakin menarik jika dibandingkan dengan Brimo. Dan pada fasilitas tarif layanan BSI mobile lebih murah dibandingkan dengan Brimo Sedangkan pada fasilitas keamanan BSI mobile dan Brimo keduanya sama-sama memiliki keamanan yang cukup

aman. Perbedaannya terletak pada menu keamanannya, Lalu pada kualitas layanannya pada aplikasi m-banking yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI keduanya mempunyai perbedaan. Nasabah merasa bahwa fasilitas m-banking yang disediakan oleh Bank BSI dan BRI dirasa sudah sinkron oleh apa yang dibutuhkan nasabah. Walaupun ada sedikit kendala dalam pemakaiannya atau bahkan pada fitur-fiturnya tetapi nasabah merasa puas pada kedua layanan tersebut, dan akan selalu memakai layanan tersebut untuk transaksi dengan alasan menurut mereka layanan tersebut mudah untuk digunakan, menghemat waktu serta yang paling utama ialah memudahkan dalam melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun.

5. Anissa Khotijah, (1951020268), Skripsi, Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Lampung, 2023.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bank umum konvensional maupun bank syariah berinovasi dan terus mengubah cara layanan keuangan yang diberikan kepada pelanggan dengan memanfaatkan jasa teknologi keuangan (*financial technology*) melalui fasilitas *digital banking*. selain itu, berkaitan dengan teknologi dan sistem informasi penggunaan *mobile banking* sangat rentan dengan adanya kejahatan digital (*cyber*). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Terdapat perbedaan pada indikator persepsi kegunaan BSI dan BRI. Terdapat perbedaan pada

indikator persepsi kemudahan penggunaan BSI dan BRI. Tidak terdapat perbedaan pada indikator sikap terhadap pengguna BSI dan BRI. Terdapat perbedaan pada indikator minat perilaku untuk menggunakan BSI dan BRI. Dan tidak terdapat perbedaan pada indikator penggunaan system sesungguhnya BSI dan BRI.

6. Iwan Saputra (1711140102), Skripsi, Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah aplikasi *Mobile-Banking* belum banyak diketahui nasabah dalam bentuk fitur apa-apa saja aplikasi pada *Mobile Banking* ini hadir, hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari PT Bank Syariah Mandiri itu sendiri maupun nasabah itu sendiri. Saat ini nasabah masih belum tahu keunggulan dan kemudahan dari pengguna *Mobile Banking*, masyarakat lebih mempercayai ATM (*Automatic Teller Machine*). Sebagai alternatif transaksi perbankan, padahal selain itu masih ada aplikasi-aplikasi canggih lain yang mampu memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, khususnya *Mobile Banking*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengetahuan nasabah pada layanan *Mobile Banking* yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Layanan transaksi *mobile banking* seperti pembelian pulsa, pembayaran listrik, pembayaran asuransi, dan lain-lain. Oleh karena itu, nasabah pengguna tidak perlu bersusah payah dalam

bertransaksi. Dengan adanya kemudahan bertransaksi, biaya transfer, gratis administrasi dan lain-lain. Dengan mengatasi jaringan yang kurang stabil nasabah memiliki operator jaringan yang kuat, dengan pembaruan aplikasi pada *mobile banking*.

Jika dilihat dari penelitian terdahulu diatas, peneliti tidak menemukan permasalahan yang sama. Permasalahan pada penelitian terdahulu sangat berbeda dengan penelitian terbaru yang dilakukan oleh peneliti yang dimana berfokus pada layanan error atau kejahatan dunia maya (*Cyber Crime*) yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan melihat Persepsi Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi, sehingga rasanya perlu untuk diteliti lebih lanjut.

G. Metodologi Penelitian

1. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif. Menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alami dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.¹⁴

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analisis, yaitu penelitian yang menggambarkan suatu gejala data-data dan informasi yang berdasarkan pada fakta yang diperoleh dari lapangan. Penelitian ini untuk mengetahui sebuah fakta dari objek yang diteliti secara tepat peneliti

¹⁴ Umriati dan Hengki Wijaya, “*Analisis Data Kualitatif*”, (Makasar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2020), h.7.

datang langsung ke kampus IAIN Curup tempat nya di Gedung Syariah, Fakultas Syariah dan ekonomi Islam sehingga menjawab apa peristiwa yang terjadi.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Jalan Dr. AK Gani No. 01, Curup, Dusun Curup, Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu 39119 dengan waktu penelitian terhitung dari bulan Desember 2023 sampai bulan April 2024.

3. Sumber Data Penelitian

Menurut Suharsimi Arikunto sumber data adalah subjek dimana data diperoleh.¹⁵ Sumber data penelitian ini adalah dosen IAIN Curup Falkultas Syariah dan Ekonomi Islam. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya atau data yang dikumpulkan langsung dari individu-individu yang di selidiki¹⁶. Data primer ini diperoleh langsung dari wawancara yang dilakukan kepada responden, yaitu Dosen IAIN Curup Falkultas Syariah dan Ekonomi Islam.

¹⁵ Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*", (Jakarta.: Rineka Cipta, 2010), h.172.

¹⁶ Surya Margono, "*Metode penelitian Kualitatif*", (Bandung: Alfabeta, 2009), h.23

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi.¹⁷ Data sekunder yang diperoleh peneliti adalah jurnal, buku serta *website* tentang layanan error.

4. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah jumlah total unit atau objek analisis yang karakteristiknya akan diperkirakan disebut sebagai populasi, populasi merujuk pada seluruh kelompok atau elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti.¹⁸ Populasi dalam penelitian ini adalah 55 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Dusun Curup, Kecamatan Curup Utara, Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu.¹⁹

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat

¹⁷ Ruslan dan Rusadi, “*Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*”, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h.38.

¹⁸ Asrulla dkk., Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis, *JPT: Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol.7, no. 3 (2023), Doi: <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10836>.

¹⁹ Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup)

menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel diambil dari populasi betul-betul representatif.²⁰ Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sampel adalah sumber data yang diambil dari populasi dan diharapkan dapat menggambarkan sifat populasi yang bersangkutan.

Teknik yang dipakai peneliti untuk mengambil sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Teknik Non Probability Sampling*. *Teknik Non probability* sampling adalah suatu teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk bisa dipilih sebagai sampel.²¹ Penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan pertimbangan, ukuran dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti sebelum dilaksanakannya proses penelitian.²² Hal ini bertujuan untuk mendapatkan sampel yang mewakili variasi karakteristik dalam populasi dan mengurangi bias. Dengan menerapkan *Purposive Sampling*, hasil penelitian dapat dianggap lebih dapat dipercaya dan relevan untuk populasi yang lebih luas. Adapun kriteria sampel yang digunakan adalah sebagai berikut:

²⁰ Sugiyono, “*Metode Penelitian Pendidikan*”, (Bandun: Alfabeta, 2011), h.118.

²¹ Husnu Abadi, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu, 2020), h.321.

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.218.

- a. Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam aktif PNS maupun Non PNS
- b. Dosen yang menggunakan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)
- c. Dosen yang pernah mengalami dampak error layanan

Adapun yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang sesuai dengan kriteria-kriteria sebanyak 19 dosen. Berikut adalah data sampel responden:

Table 1.1
Data Sampel Responden

No	Nama Dosen	Bank Syariah Indonesia (BSI)	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
1.	Andriko, M.E.,Sy	-	✓
2.	Anwar Hakim	✓	✓
3.	David Aprizon Putra, S.H.,M.H	✓	✓
4.	Dr. Hendrianto	✓	-
5.	Habiburrahman, M.H	✓	✓
6.	Laras Shesa, M.H	✓	-
7.	Mabrur Syah, S.pd.I.,S.IPI.,M.H.I	✓	-
8.	Mesi Herawati, S.E., M.E	✓	-
9.	Muhammad Abu Dzar, Lc.,M.H.I	✓	✓

10.	Noprizal, M.Ag	✓	✓
11.	Oloan Muda Hasim Harahap, Lc.MA	✓	✓
12.	Pefriyadi, SE,MM	✓	-
13.	Rahman Arifin, M.E	✓	-
14.	Ranas Wijaya, S.E.I.,M.E	-	✓
15.	Rani Eka Andatu, S.E.I.,ME	✓	✓
16.	Sidiq Aulia, M.H.I	✓	-
17.	Soleha, S.E.I.,ME	✓	✓
18.	Tomi Agustian, M.H	✓	✓
19.	Rihlaili Nurardillah Al Oigny, M.E	✓	-

Dari table diatas menunjukkan bahwa 19 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup mengalami dampak error layanan, pada Bank Syariah Indonesia (BSI) terdapat 17 dosen dan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) terdapat 11 dosen.

5. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah prosedur atau kegiatan yang dilakukan secara sistematis dan standar untuk memperoleh data yang di perlukan.²³ Untuk mendapatkan data yang benar dan tepat di tempat

²³ Moh. Nazir, “*Metode Penelitian*”, (Jakarta: Ghalia Indonesia, cet. Ke-3, 1988), h.211.

penelitian penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi

Menurut Ari Kunto observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha-usaha pengamatan secara langsung ketempat yang akan diselidiki.²⁴

Dalam melakukan teknik observasi harus memperhatikan prinsip etis yaitu menghormati harkat dan martabat manusia (*respect for human dignity*), privasi dan kerahasiaan subjek (*espect for privacy and confidentiality*), keadilan dan inklusivitas (*respect for justice and inclusiveness*), memperhitungkan manfaat dan kerugian yang ditimbulkan (*balancing harms and benefits*).

Dengan demikian dapat dipahami bahwa observasi untuk mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan, dalam hal ini peneliti mengobservasikan melihat langsung keadaan lokasi penelitian dan untuk melengkapi sebagian data-data pokok yang diperlukan mengenai dampak error layanan error yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

²⁴ Kiki Joesyiana, "Penerapan Metode Pembelajaran (Observasi Lapangan Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional," *Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR Journal* Vol. 6, no.2 (2008), Doi: <https://journal.uir.ac.id/index.php/peka/article/view/2740/1520>.

b. Wawancara

Menurut Yusuf Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung.²⁵

Metode wawancara atau interview juga merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga di dapat data informatik yang orientik.

Wawancara yang akan digunakan adalah wawancara terstruktur yang berpedoman pada daftar pertanyaan yang akan disiapkan. Hasil wawancara tentunya akan berguna untuk melengkapi metode observasi lapangan. Wawancara ini akan dilakukan kepada Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat,

²⁵ Yusuf, A. Muri, "*Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*", (Jakarta: Kencana, 2014), h.368

agenda dan sebagainya. Dokumentasi pada penelitian ini yaitu dengan menjangkau kelengkapan data yang ada demi mendorong penelitian ini dengan menggunakan dokumentasi foto dari proses wawancara dan observasi dari Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif, mengikuti konsep Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga dikatakan sudah jenuh, aktivitas analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion data*.²⁶

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam menganalisis data adalah:

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

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

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Data display atau penyajian data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks

²⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan RD*, (Bandung: Alfabeta, 2010), h.23.

yang bersifat naratif. Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

c. *Conclusion Drawing/ Verifikasi* (Menarik Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kredibel.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Teori Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau dalam bahasa Inggris *perception* berasal dari bahasa latin *perceptio*, dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimulus inderawi (*sensory stimuli*).²⁷

Persepsi adalah proses pemahaman atau pemberian makna atas suatu informasi terhadap stimulus. Stimulus didapatkan dari proses penginderaan terhadap objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan antargejala yang selanjutnya diproses oleh otak.²⁸ Istilah Persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap suatu benda ataupun suatu kejadian yang dialami. Persepsi ini didefinisikan sebagai proses yang menggabungkan dan mengorganisir data-data indra kita (pengindraan) untuk dikembangkan sedemikian rupa sehingga kita dapat menyadari di

²⁷Jalaluddin Rakhmat, “*Psikologi Komunikasi*”, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h.50.

²⁸Sumanto, “*Psikologi Umum*”, (Yogyakarta: CAPS, 2014), h.52.

sekeliling kita, termasuk sadar akan diri kita sendiri²⁹. Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Didalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman.

Persepsi (*perception*) dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu. Sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu³⁰. Bimo Walgito mengatakan persepsi adalah suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau disebut proses sensoris. Proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi³¹.

Dalam perspektif ilmu komunikasi, persepsi biasa dikatakan sebagai inti komunikasi, sedangkan penafsiran (interpretasi) adalah inti persepsi yang indentik dengan penyediaan balik (decoding) dalam proses komunikasi. Persepsi disebut inti komunikasi, karena jika persepsi kita tidak mungkin berkomunikasi dengan efektif. Persepsilah yang menentukan kita memilih suatu pesan dan mengabaikan pesan yang lain. Semakin tinggi derajat kesamaan

²⁹ Abdul Rahman Saleh, "Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam", (Jakarta: Kencana, 2004), h.110.

³⁰ Alex Sobur, "*Pengantar Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*", (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2003), h.445.

³¹ Bimo Walgito, "*Pengantar Psikologi Umum*", (Yogyakarta: Andi Offset, 2004), h.88.

persepsi antar individu, semakin mudah dan semakin sering mereka berkomunikasi, dan sebagai kosekuensinya, semakin membentuk kelompok budaya atau kelompok indentitas³².

b. Jenis-jenis Persepsi

Persepsi terbagi menjadi dua, yaitu: persepsi terhadap objek (lingkungan fisik) dan persepsi terhadap manusia atau sosial. Persepsi terhadap manusia lebih sulit dan kompleks karena manusia bersifat dinamis. Kedua jenis persepsi ini memiliki perbedaan yaitu³³.

- 1) Persepsi terhadap objek melalui lambang-lambang fisik, sedangkan terhadap manusia melalui lambang-lambang verbal dan nonverbal. Manusia lebih efektif daripada kebanyakan objek dan lebih sulit diramalkan.
- 2) Persepsi terhadap objek menanggapi sifat-sifat luar, sedangkan terhadap manusia menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya).
- 3) Objek tidak bereaksi, sedangkan manusia bereaksi. Dengan kata lain, objek bersifat statis, sedangkan manusia bersifat dinamis. Oleh karena itu, persepsi terhadap manusia dapat berubah dari waktu ke waktu, lebih cepat daripada persepsi terhadap objek.

Persepsi manusia atau sosial adalah proses menangkap arti objek-objek sosial dan kejadian-kejadian yang kita alami di

³² Alex Sobur, "*Penghantar Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*", (Bandung: CV. PUSTAKA SETIA, 2003), h. 446.

³³ Deddy Mulyana, "*Ilmu Komunikasi*", (Bandung: PT Rosda Karya Offset, 2015), h.184.

lingkungan kita. Setiap orang memiliki gambaran berbeda-beda mengenai realitas di sekelilingnya. Ada beberapa prinsip penting mengenai persepsi sosial, yaitu sebagai berikut.

- a) Persepsi berdasarkan pengalaman, yaitu persepsi manusia terhadap seseorang, objek, atau kejadian dan reaksi mereka terhadap hal-hal itu berdasarkan pengalaman dan pembelajaran masa lalu mereka berkaitan dengan orang, objek, atau kejadian yang serupa.
- b) Persepsi bersifat selektif. Setiap manusia sering mendapatkan rangsangan indrawi. Atensi kita pada suatu rangsangan merupakan faktor utama yang menentukan selektifitas kita atas rangsangan tersebut.
- c) Persepsi bersifat dugaan, terjadi karena data yang kita peroleh mengenai objek tidak pernah lengkap sehingga proses persepsi yang bersifat dugaan ini memungkinkan kita menafsirkan suatu objek dengan makna yang lebih lengkap dari suatu sudut pandang manapun.
- d) Persepsi bersifat evaluatif, artinya kebanyakan dari kita mengatakan bahwa apa yang kita persepsikan itu adalah suatu yang nyata akan tetapi, terkadang alat-alat indra dan persepsi kita menipu kita sehingga kita juga ragu seberapa dekat persepsi kita dengan realitas sebenarnya.

e) Persepsi bersifat kontekstual, maksudnya bahwa dari semua pengaruh dalam persepsi kita, konteks merupakan salah satu pengaruh yang paling kuat. Ketika kita melihat seseorang, suatu objek atau suatu kejadian, konteks rangsangan sangat mempengaruhi struktur kognitif, pengharapan dan juga persepsi kita.

Beberapa penjelasan di atas dapat dilihat bahwa kita terkadang melakukan kekeliruan dalam mempersepsikan lingkungan fisik. Kondisi mempengaruhi kita terhadap suatu benda. Misalnya ketika kita disuruh mencicipi sebuah minuman, mungkin pendapat kita akan berbeda dengan pendapat orang lain karena kita memiliki persepsi yang berbeda-beda, sedangkan persepsi terhadap manusia, yaitu proses menangkap arti objek- objek sosial dan kejadian yang kita alami di lingkungan kita, sebab setiap orang memiliki persepsi yang berbeda-beda terhadap lingkungan sosialnya.

c. Proses Persepsi

Persepsi itu bersifat kompleks, tidak ada hubungan satu lawan satu antara pesan yang diterima dari luar. Apa yang terjadi di luar dapat sangat berbeda dengan apa yang mencapai otak kita. Dapat kita ilustrasikan bagaimana proses persepsi itu bekerja dengan

menjelaskan tiga langkahlangkah yang terlibat dalam proses ini yang antara lain.³⁴

1) Terjadinya stimulus atau rangsangan alat indera

Adapun pada tahapan pertama ini yang dimaksud dengan terjadinya stimulasi alat indera merupakan proses melihat, mendengar, dan merasakan sesuatu.

2) Stimulasi terhadap alat indera teratur

Stimulasi terhadap alat indera teratur ialah gambaran atau mempersiapkan suatu gambaran atau pesan yang pada kenyataannya belum tentu hal tersebut benar.

3) Stimulasi alat indera dievaluasi dan ditafsirkan

Pada tahapan ketiga ini maksudnya adalah berdasarkan pesan yang telah diterima kemudian ditafsirkan, sehingga akan menghasilkan suatu persepsi, setelah dievaluasi dan ditafsirkan maka akan diperoleh suatu kebenaran berdasarkan fakta.

d. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Walgito ada dua faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu faktor internal dan faktor eksternal³⁵. Faktor internal yaitu segala sesuatu yang ada pada diri seseorang yang dapat mempengaruhi persepsinya. Sedangkan faktor eksternal berupa stimulus dan lingkungan. Faktor internal yang berinteraksi dengan

³⁴ Alizamar dan Nasbahary Couto, "*Psikologi Persepsi dan Desain Informasi; Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Prinsip Kognitif Untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visua*", (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), h. 449.

³⁵ Bimowalgito, "*Persepsi Psikologi Umum*", (Yogyakarta: Andi Offset, 1994), h.54

stimulus dan lingkungan akan membentuk suatu persepsi. Persepsi seorang dengan orang lainnya terdapat perbedaan meskipun objek yang dilihatnya sama. Hal ini dikarenakan adanya proses dalam membentuk persepsi. Proses persepsi adalah hasil dari aksi dan reaksi sebagaimana dan apa stimulus itu mempengaruhi.³⁶

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pada dasarnya dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1) Faktor internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu yang kemudian bermanfaat untuk orang banyak misalnya. Dalam hal ini faktor internal yang mempengaruhi persepsi, yaitu Usia, pendidikan, dan pekerjaan.

a) Usia

Usia adalah umur individu yang dihitung mulai saat dilahirkan sampai ulang tahun. Semakin cukup umur, kematangan dan kekuatan seseorang akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja. Semakin tua umur seseorang semakin konstruktif dalam menggunakan koping pengetahuan yang diperoleh. Usia sangat mempengaruhi tingkat pengetahuan dan pengalaman seseorang dan semakin cukup umur, tingkat kematangan dan kekuatan seseorang

³⁶ Dimiyati Mahmud, "*Psikologi Suatu Pengantar*", (Jakarta: Dep Dik Bud, 1989), h.52.

akan lebih matang dalam berpikir dan bekerja.³⁷

b) Pendidikan

Notoatmodjo menjelaskan bahwa orang yang mempunyai pendidikan tinggi akan memberikan tanggapan yang lebih rasional dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah atau tidak berpendidikan sama sekali.³⁸

c) Pekerjaan

Pekerjaan adalah suatu yang dilakukan untuk mencari nafkah. Masyarakat yang sibuk bekerja hanya memiliki sedikit waktu untuk memperoleh informasi. Dengan bekerja seseorang dapat berbuat sesuatu yang bernilai, bermanfaat, memperoleh pengetahuan yang baik tentang suatu hal sehingga lebih mengerti dan akhirnya mempersepsikan sesuatu itu positif.

2) Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah kebalikan dari faktor internal, yaitu faktor yang berasal dari luar diri seseorang dalam menciptakan dan menemukan sesuatu. Dalam hal ini faktor eksternal yang mempengaruhi persepsi, yaitu informasi, dan pengalaman.

a) Informasi

Semakin banyak informasi dapat mempengaruhi atau menambah pengetahuan seseorang dan dengan pengetahuan menimbulkan kesadaran yang akhirnya seseorang akan

³⁷ Nursalam dan Pariani, "*pendekatan praktis metodologi riset keperawatan*", (Jakarta: sagung seto, 2001), h.13.

³⁸ Notoatmodjo, "*metodologi penelitian kesehatan*", (Jakarta : Rineka cipta, 2002), h.45

berperilaku sesuai dengan pengetahuan yang dimiliki.

b) Pengalaman

Pengalaman adalah suatu peristiwa yang pernah dialami seseorang. Tidak hanya suatu pengalaman sama sekali dengan suatu obyek cenderung bersifat negatif terhadap obyek tertentu, untuk jadi suatu dasar pembentukan sikap pengalaman pribadi haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan emosi, penghayatan akan lebih mendalam dan membekas. Menurut Notoatmodjo pengalaman yang dimiliki seseorang merupakan faktor yang sangat berperan dalam menginterpretasikan stimulus yang kita peroleh. Pengalaman masa lalu atau apa yang kita pelajari akan menyebabkan terjadinya perbedaan interpretasi. Pengalaman mempengaruhi kecermatan persepsi. Pengalaman tidak selalulewat proses belajar formal Pengalaman dapat bertambah melalui rangkaian peristiwa yang pernah dihadapi.³⁹

e. **Inikator-indikator Persepsi**

Menurut Robbin sebagaimana dikutip Miftah Thoha, indikator-indikator persepsi ada dua macam, yaitu:

³⁹ Notoatmodjo, "*metodologi penelitian kesehatan*", (Jakarta : Rineka cipta, 2002), h.46

- 1) Penerimaan, proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam hidup fisiologis, yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsangan dari luar.
- 2) Evaluasi, rangsangan-rangsangan dari luar yang telah ditangkap indera, kemudian di evaluasi oleh individu.⁴⁰

Sedangkan menurut Bimo Walgito, persepsi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

- 1) Penyerapan terhadap rangsangan atau objek dari luar individu. Rangsangan atau objek tersebut diserap atau diterima oleh panca indera, baik penlihatan, pendengaran, peraba, pencium, dan pengecap secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama. Dari hasil penyerapan atau penerimaan oleh alat-alat indera tersebut akan mendapatkan gambaran, tanggapan, atau kesan di dalam otak.
- 2) Pengertian atau pemahaman, setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan-kesan di dalam otak, maka gambaran tersebut diorganisir, diklasifikasi, dibandingkan, diinterpretasi, sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman.
- 3) Penilaian atau evaluasi, setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu. Individu membandingkan pengertian atau pemahaman yang baru

⁴⁰ Mifta Thoha, "*Prilaku Organisasi*", (Jakarta; Rajawali Pers, 2012), h.142.

diperoleh tersebut dengan kriteria atau norma yang dimiliki individu secara subjektif.⁴¹

Dari beberapa pendapat diatas dapat dipahami indikator-indikator persepsi yaitu menyerap, mengerti dan menilai.

2. Teori Error Layanan

a. Pengertian Error Layanan

Error layanan adalah masalah yang terjadi dalam penyediaan layanan, khususnya dalam konteks teknologi dan komunikasi. Ini dapat mencakup berbagai situasi dimana layanan tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak diakses oleh pengguna dengan benar. Kesalahan layanan dapat terjadi dalam berbagai konteks, termasuk layanan internet, layanan *cloud*, layanan perangkat lunak, atau layanan lainnya yang ditawarkan oleh penyedia kepada pengguna.

b. Jenis-Jenis Error Layanan Secara Umum Dalam Perbankan

1) Kesalahan Layanan Inti (*Core Service Failure*)

Kesalahan dalam layanan yang berkaitan dengan kesalahan yang nyata dalam proses pelayanan.

2) Kesalahan Pihak Penyedia Jasa (*Service Provider Error*)

Kesalahan yang berasal dari pihak penyedia layanan, seperti kesalahan dalam sistem, perangkat, atau jaringan.

⁴¹ Bimo Walgito, "*Psikologi Sosial Suatu Pengantar*", (Yogyakarta: Andi, 2003), h.99-100.

3) Kesalahan Pelanggan (*Customer Error*)

Kesalahan atau ketidaktahuan yang dilakukan oleh pelanggan dalam menggunakan layanan atau menghadapi kesulitan dalam proses pelayanan.

4) Kesalahan Organisasi Terkait (*Associated Organization Error*)

Kesalahan yang berasal dari unit atau entitas terkait dengan penyedia layanan, seperti pihak ketiga, mitra, atau departemen internal yang terkait.

5) Kesalahan Teknis

Kesalahan dalam sistem atau perangkat yang mendukung layanan, seperti kesalahan dalam server, database, atau aplikasi.

6) Kesalahan Pengiriman (*Delivery Failure*)

Kesalahan dalam proses pengiriman layanan atau informasi ke pelanggan, seperti kesalahan dalam pengiriman melalui email, sms, atau layanan digital.

7) Kesalahan Keuangan (*Stock Failure*)

Kesalahan dalam manajemen keuangan layanan, seperti kesalahan dalam sistem inventaris, penyimpanan, atau distribusi.⁴²

c. Faktor Penyebab Error Layanan Dalam Perbankan

Faktor penyebab Error Layanan dikelompokkan menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

⁴²Djaka Suryadi, "Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recovery)," *Asy-Syukriyyah Journal* Vol. 21, no. 1 (2020), Doi: <https://doi.org/10.3669/asy.v21i1.100>.

1) Faktor Internal adalah faktor yang disebabkan oleh kesalahan pada sistem atau perangkat yang digunakan untuk menyediakan layanan. Faktor eksternal ini dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a) Kesalahan *Hardware* atau *Software*

Kesalahan pada hardware atau software dapat disebabkan oleh kerusakan software dan hardware, kesalahan dalam pemasangan software dan hardware atau kesalahan dalam proses konfigurasi software dan hardware.

b) *Maintenance Sistem*

Gangguan dalam layanan perbankan juga dapat disebabkan oleh maintenance sistem yang sedang berlangsung.

c) Kesalahan Aplikasi

Kesalahan dalam aplikasi mobile banking, seperti file cache yang menumpuk, aplikasi yang belum diupdate, atau koneksi internet tidak stabil, dapat menjadi penyebab *error*.

d) Persediaan Uang Habis

Ketika stok uang di mesin ATM tidak mencukupi, hal ini dapat menyebabkan error saat penarikan uang.

2) Faktor eksternal adalah faktor yang disebabkan oleh kondisi di luar sistem atau perangkat yang digunakan untuk menyediakan layanan. Faktor eksternal ini dapat dibagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a) Gangguan jaringan

Kondisi yang menyebabkan terganggunya akses ke layanan. Gangguan jaringan ini dapat disebabkan oleh faktor teknis, seperti kerusakan jaringan, atau faktor non-teknis, seperti serangan siber.

b) Serangan siber

Upaya yang dilakukan oleh pihak tidak bertanggung jawab untuk merusak atau mengambil alih sistem atau perangkat yang digunakan untuk menyediakan layanan.

c) Kesalahan manusia

Kesalahan manusia dapat terjadi karena kelalaian atau ketidaksengajaan manusia, seperti salah memasukkan PIN, salah memasukkan jumlah uang, atau salah menggunakan fungsi ATM atau mobile banking.⁴³

d. Dampak Layanan Error Dalam Perbankan

1) Ketidakpuasan nasabah

Kesalahan dalam layanan perbankan dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah, yang pada gilirannya dapat menurunkan niat nasabah untuk menggunakan layanan perbankan tersebut.

2) Kerugian finansial

Kesalahan sistem atau serangan siber dapat merugikan nasabah dan bank secara finansial. Nasabah mungkin merasa kurang aman

⁴³ Ahda Segati, "Faktor-Faktor Penyebab Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Persepsikan Sama Oleh Masyarakat Kota Pekanbaru," *Khazanah Ulum Perbankan Syariah (JKUPS) Journal* Vol. 4, no. 1 (2019), Doi: <https://doi.org/10.56184/jkupsjournal.v3i2.102>.

dalam menyimpan dananya di perbankan, sementara bank dapat mengalami kerugian akibat gangguan layanan.

3) Gangguan operasional

Kesalahan dalam layanan perbankan, terutama yang disebabkan oleh serangan siber, dapat mengakibatkan gangguan operasional, termasuk ketidakmampuan nasabah untuk melakukan transaksi dan akses terhadap layanan perbankan.

4) Penurunan kepercayaan

Kesalahan dalam layanan perbankan dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap bank, yang dapat berdampak negatif pada hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.⁴⁴

Dengan demikian, error layanan dalam perbankan dapat memiliki dampak yang signifikan, baik bagi nasabah maupun bagi institusi perbankan itu sendiri. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus meningkatkan sistem keamanan dan layanan agar dapat mengurangi risiko terjadinya kesalahan layanan.

3. Teori Kejahatan Dunia Maya (*Cyber Crime*)

a. Pengertian *Cyber Crime*

Berbicara masalah *cyber crime* tidak lepas dari permasalahan keamanan jaringan komputer atau keamanan informasi berbasis

⁴⁴ Nurma dkk, "Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Community Development Journal* Vol. 4, no. 2 (2023), Doi: <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.16340>.

internet dalam era global ini, apalagi jika dikaitkan dengan persoalan informasi sebagai komoditi. Informasi sebagai komoditi memerlukan kehandalan pelayanan agar apa yang disajikan tidak mengecewakan pelanggannya. Untuk mencapai tingkat kehandalan tentunya informasi itu sendiri harus selalau dimutaakhirkan sehingga informasi yang disajikan tidak ketinggalan zaman.

Pengertian kejahatan *computer* menurut peraturan perundang-undangan di Virginia dapat dipahami bahwa sesuatu yang berhubungan dengan peralatan pemrosesan data listrik, magnetic, optic, elektro kimia, atau peralatan kecepatan tinggi lainnya dalam melakukan logika aritmatika, atau fungsi penyimpanan dan memasukkan beberapa fasilitas penyimpanan data atau fasilitas komunikasi yang secara langsung berhubungan dengan operasi tersebut dalam konjungsi dengan peralatan tersebut tidak memasukkan mesin ketik otomatis atau *tipesetter*, sebuah kalkulator tangan atau peralatan serupa lainnya.

Cyber Crime adalah istilah yang mengacu kepada aktivitas kejahatan dengan komputer atau jaringan komputer menjadi alat, sasaran atau terjadi kejahatan di dunia maya. Andi Hamzah dalam bukunya yang berjudul Aspek-aspek pidana di bidang komputer, mengartikan *cyber crime* sebagai kejahatan di bidang komputer

secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan komputer secara ilegal.⁴⁵

b. Ragam Bentuk *Cyber Crime*

Secara umum, Ari Juliano Gema mengemukakan *Cyber Crime* dapat dikelompokkan dalam bentuk sebagai berikut:

1. Unauthorized Access to Computer System and Service

Kejahatan yang dilakukan dengan memasuki atau menyusup ke dalam suatu sistem jaringan komputer secara tidak sah, tanpa izin atau tanpa sepengetahuan dari pemilik sistem jaringan komputer yang dimasukinya. Biasanya pelaku kejahatan (*hacker*) melakukannya dengan maksud sabotase ataupun pencurian informasi penting dan rahasia. Namun begitu, ada juga yang melakukannya hanya karena merasa tertantang untuk mencoba keahliannya menembus suatu sistem yang memiliki tingkat proteksi tinggi. Kejahatan ini semakin marak dengan berkembangnya teknologi *internet*.

2. Illegal Contents

Merupakan kejahatan dengan memalsukan data pada dokumen-dokumen penting yang tersimpan sebagai scripless document melalui Internet. Kejahatan ini biasanya ditujukan pada dokumen-dokumen *e-commerce* dengan membuat seolah-olah terjadi salah ketik yang pada akhirnya akan menguntungkan

⁴⁵ Abdul Wahid dan Mohammad Labib, "*Kejahatan Mayantara (Cyber crime)*", (Jakarta: PT. Refika Aditama, 2005), h. 41.

pelaku karena korban akan memasukkan data pribadi dan nomor kartu kredit yang dapat saja disalah gunakan.

3. *Data Forgery*

Merupakan kejahatan dengan memalsukan data pada dokumen-dokumen penting yang tersimpan sebagai *scripless document* melalui Internet. Kejahatan ini biasanya ditujukan pada dokumen-dokumen *e-commerce* dengan membuat seolah-olah terjadi salah ketik yang pada akhirnya akan menguntungkan pelaku karena korban akan memasukkan data pribadi dan nomor kartu kredit yang dapat saja disalah gunakan.

4. *Cyber Espionage*

Merupakan kejahatan yang memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan kegiatan mata-mata terhadap pihak lain, dengan memasuki sistem jaringan komputer (*computer network system*) pihak sasaran. Kejahatan ini biasanya ditujukan terhadap saingan bisnis yang dokumen ataupun data pentingnya (*data base*) tersimpan dalam suatu sistem yang *computerized* (tersambung dalam jaringan komputer).

5. *Cyber Sabotage and Extortion*

Kejahatan ini dilakukan dengan membuat gangguan, perusakan atau penghancuran terhadap suatu data, program komputer atau sistem jaringan komputer yang terhubung dengan Internet. Biasanya kejahatan ini dilakukan dengan menyusupkan

suatu *logic bomb*, virus komputer ataupun suatu program tertentu, sehingga data, program komputer atau sistem jaringan komputer tidak dapat digunakan, tidak berjalan sebagaimana mestinya, atau berjalan sebagaimana yang dikehendaki oleh pelaku.

6. *Offense against Intellectual Property*

Kejahatan ini ditujukan terhadap hak atas kekayaan intelektual yang dimiliki pihak lain di Internet. Sebagai contoh, peniruan tampilan pada *web page* suatu situs milik orang lain secara ilegal, penyiaran suatu informasi di Internet yang ternyata merupakan rahasia dagang orang lain, dan sebagainya.

7. *Infringements of Privacy*

Kejahatan ini biasanya ditujukan terhadap keterangan pribadi seseorang yang tersimpan pada formulir data pribadi yang tersimpan secara *computerized*, yang apabila diketahui oleh orang lain maka dapat merugikan korban secara materil maupun immateril, seperti nomor kartu kredit, nomor PIN ATM, cacat atau penyakit tersembunyi dan sebagainya.

c. **Perlindungan Hukum bagi Nasabah dari Kejahatan Menggunakan Teknologi Informasi (*Cyber Crime*).**

Dalam pembahasan tentang perlindungan hukum bagi nasabah maupun bank dari *cyber crime* yang berkaitan dengan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, pertama-tama kita akan melihat dari beberapa teori mengenai perlindungan hukum. Menurut pendapat Philipus M. Hadjon bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif.⁴⁶ Perlindungan hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi, dan perlindungan yang represif bertujuan untuk menyelesaikan terjadinya sengketa termasuk penanganannya di lembaga peradilan.

Dalam konteks yang sama dengan perlindungan hukum nasabah dapat kita lihat pada Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen juga diatur tentang Perlindungan Konsumen yaitu segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Teori perlindungan konsumen selanjutnya adalah *due care theory* dalam doktrin ini dinyatakan bahwa pelaku usaha memiliki kewajiban untuk berhati-hati dalam memasyarakatkan produknya,

⁴⁶ Philipus M. Hadjon, “*Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*”, (Surabaya ; PT. Bina Ilmu, 1987), h.2.

baik berupa barang maupun jasa. Selama berhati-hati dengan produknya, ia tidak dapat dipersalahkan. Secara *a-contrario*, maka untuk dapat mempersalahkan pelaku usaha maka konsumen harus dapat membuktikan bahwa pelaku usaha melanggar prinsip kehati-hatian. Dalam hal ini yang aktif dalam membuktikan kesalahan pelaku usaha adalah konsumen sedangkan pelaku usaha bersifat pasif.

Apabila kita mengacu pada teori perlindungan hukum yang disampaikan oleh Philipus M. Hadjon, maka untuk perlindungan preventif kepada nasabah yang menderita kerugian dapat kita lihat dari beberapa sudut pandang yaitu.⁴⁷

1. Perlindungan Hukum oleh Pemerintah terhadap nasabah bank yang menderita kerugian akibat kejahatan yang menggunakan teknologi informasi.

Lahirnya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik; adalah wujud dari tanggung jawab yang diemban oleh negara yang memberikan perlindungan kepada masyarakat dalam aktivitas pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu materi penting dari Undang-undang Informasi dan Elektronik, antara lain adanya pengakuan informasi dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum

⁴⁷ Benedictus Renny See, "Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Dan Bank Terhadap Tindak Kejahatan Berbasis Teknologi Informasi (Cyber Crime)," *Hukum Caraka Justitia Journal* Vol. 2, no. 1 (2022), Doi: <https://doi.org/10.30588/jhcj.v2i1.1035>

yang sah, pengakuan atas tandatangan elektronik, penyelenggaraan sertifikasi elektronik dan sistem elektronik.

2. Peran dari Otoritas Moneter dalam hal ini Bank Indonesia dan atau Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menanggulangi kejahatan berbasis teknologi informasi

Dalam rangka melakukan fungsi pengawasan terhadap perbankan, Bank Indonesia telah mengeluarkan Peraturan BI, khususnya yang menyangkut penggunaan teknologi informasi, antara lain:

- a) Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/2/PBI/2012 tentang Perubahan Atas PBI No. 11/11/PBI/2009 tentang Penyelenggaraan Kegiatan Alat Pembayaran dengan Menggunakan Kartu.
- b) Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 6/18/DPNP tanggal 20 April 2004 Perihal Penerapan Manajemen Risiko Pada Aktivitas layanan Jasa Bank Melalui Internet (Internet Banking).
- c) Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh bank Umum.

Peraturan-peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia tersebut pada dasarnya ditujukan untuk meningkatkan keamanan, integritas data, dan ketersediaan layanan *elektronik banking*.

3. Tanggung Jawab Bank selaku Penyelenggara Teknologi Informasi terhadap kerugian nasabah penyimpan

Pada prinsipnya hubungan antara Bank dengan Nasabah penyimpan dana bukan sekedar hubungan kontraktual biasa tetapi juga mengandung hubungan yang dilandasi dasar kepercayaan (*fiduciary relation*). Perjanjian antara Bank dengan nasabahnya khususnya nasabah yang menggunakan produk dan jasa bank yang berbasis pada teknologi informasi seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM) maupun *Internet banking* merupakan bagian dari perjanjian pembukaan rekening, *SMS-Banking* ataupun *internet banking* adalah fasilitas yang dapat dipilih oleh nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Jadi perjanjian penggunaan produk dan jasa yang berbasis teknologi informasi tidak dapat dipisahkan dari perjanjian pembukaan rekening yang dituangkan dalam formulir permohonan pembukaan rekening.

Pertumbuhan industri keuangan syariah ini telah menyertai peningkatan kesadaran akan pentingnya inklusi keuangan di tingkat global. Inklusi keuangan didefinisikan sebagai akses dan penggunaan layanan keuangan yang tepat, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhan individu dan masyarakat pada umumnya.

Inklusi keuangan tidak hanya mencakup akses terhadap rekening bank, tetapi juga layanan seperti kredit, asuransi, dan investasi.⁴⁸

d. Indikator Kejahatan Dunia Maya

1. Dampak kejahatan dunia maya

Pertama, *e-commerce* memungkinkan lebih banyak pilihan, harga lebih baik transparansi dan (untuk banyak barang) distribusi yang lebih efisien. Kedua, perbankan online mengurangi biaya transaksi keuangan jasa pada dasarnya tidak berwujud dan karenanya paling baik diproses dalam suatu sistem elektronik. Di kedua basis tersebut, menandakan manfaat yang akan didapat Risiko kejahatan dunia maya dapat diperkirakan dengan jumlah orang-orang yang mengaku bahwa mereka cenderung tidak berbelanja dan melakukan transaksi perbankan online.

2. Pengalaman dengan kejahatan dunia maya

Salah satu alasan alaminya pengguna mungkin memilih untuk membatasi partisipasi online mereka jika mereka secara pribadi telah menjadi korban kejahatan dunia maya. Kekhawatiran mengenai kejahatan dunia maya

⁴⁸ Jamaluddin Majid, Mega Ilhamiwati, dan Eva Yuniaarti, "Evaluasi Bibliometrik Terhadap Efektifitas Produk Keuangan Syariah Dalam Mendorong Keuangan Inklusif di Masyarakat," *Ekonomi dan Kewirausahaan West Science Journal* Vol. 2, no. 2 (2024), Doi: <https://doi.org/10.58812/jekws.v2i02.1095>.

Selain pengalaman, Kekhawatiran terhadap kejahatan dunia maya dapat mendorong masyarakat untuk mengambil tindakan pencegahan online. Paparan berita tentang kejahatan dunia maya

Apa yang mungkin terjadi menjelaskan kesenjangan besar antara kekhawatiran dan pengalaman kejahatan dunia maya, Paparan laporan berita tentang kejahatan dunia maya bisa saja terjadi tentu saja menimbulkan kekhawatiran di kalangan non-korban.

3. Indikator kemahiran

Terakhir, selain paparan melalui media, masyarakat mungkin menjadi sadar akan kejahatan dunia maya risiko dan menyesuaikan perilaku mereka karena pribadi mereka sendiri pencapaian pendidikan. Indikator kemahiran umum mencakup pendidikan tinggi pencapaian dan status sosial yang dirasakan. Indikator online kemahirannya meliputi akses Internet harian, menggunakan perbankan online, membeli barang secara online dan percaya diri pada keterampilan Internet. indikasi- aspek kemahiran keamanan termasuk menggunakan antivirus, mengubah kata sandi, dan merasa mendapat informasi tentang risiko kejahatan dunia maya.

4. Dosen

Merupakan sumber daya manusia yang memiliki pengaruh cukup besar dalam pendidikan khususnya dalam sebuah institusi pendidikan. Tugas serta tanggung jawab yang di pegang pun cukup besar dimana sebagai seorang tenaga pendidikan profesional Dosen harus lah memenuhi spesifikasi tertentu berupa kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, serta kompetensi professional.⁴⁹ Kompetensi yang harus di miliki oleh seorang tenaga pendidik dapat di buktikan dengan memiliki sertifikat pendidikan karena telah sesuai memenuhi persyaratan akademik untuk dapat di angkat sebagai tenaga pendidik hal tersebut telah tercantum dalam ketentuan Undang-undang tentang Guru dan Dosen (UUGD) yang tentu harus di patuhi sebagaimana mestinya.⁵⁰

Seorang tenaga pendidik ini lebih mengarah kepada mendidik mahasiswa manjadi orang yang berilmu membentuk karakter atau di sebut *transfer of values*. Tugas dan tanggung jawab:

1. Pengembangan kurikulum
2. Pembimbing serta membantu keberhasilan pendidikan kepribadian karakter mahasiswa
3. Meneliti masalah yang di temukan dalam proses pengajaran serta melakukan penilaian kemajuan
4. Meningkatkan keahlian atau keprofesionalan seseorang Dosen

⁴⁹ Lis Masithah, “*Model Kinerja Dosen Berbasis Kearifan Lokal*” , (Medan: Usu Press, 2022), hal.2-3.

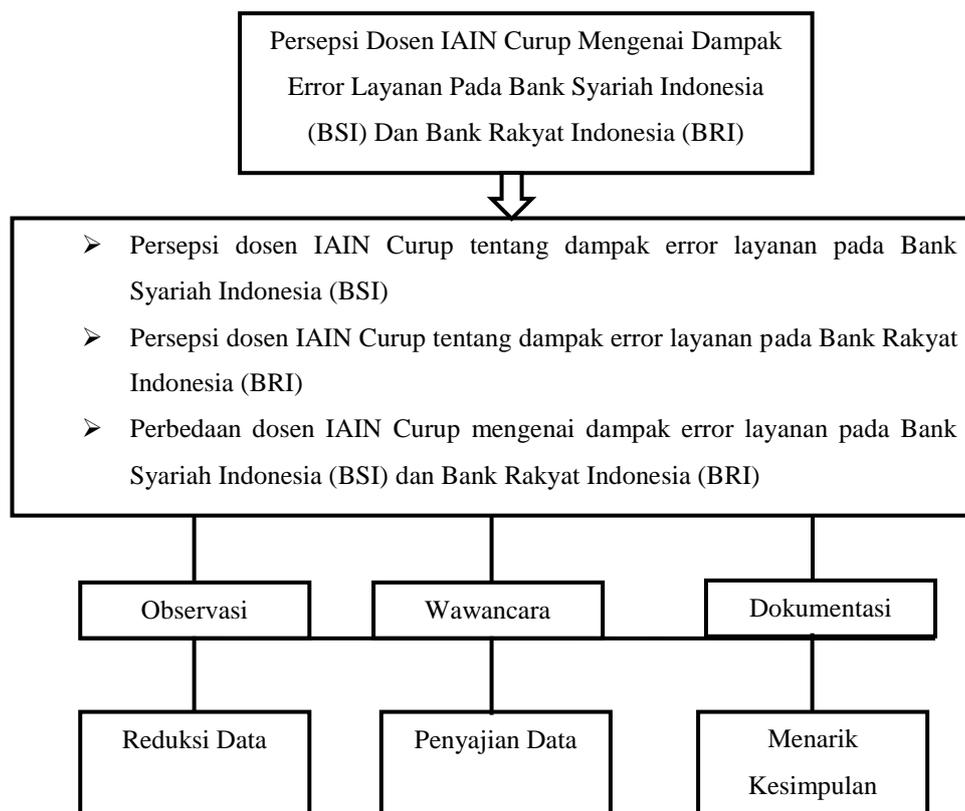
⁵⁰ Feni Yunita, “Analisis Kebijakan Profesionalisme Guru dan Dosen,” *Program Studi PGMI Journal* Vol. 9, no.1 (2022), Doi: <https://doi.org/10.36853/modeling.v9i1.1135>.

5. Pembuatan perangkat pembelajaran Dosen
6. Menciptakan generasi penerus yang berperan aktif dalam tujuan kemasyarakatan
7. Mengikuti serta mematuhi aturan yang ada.⁵¹

B. Kerangka Berpikir

Dalam rangka mencapai tujuan penelitian ini, berikut ini disusun kerangka berpikir berdasarkan kajian teoritik yang telah dilakukan. Ini merupakan kerangka konsep yang digunakan dalam mencapai tujuan penelitian, untuk itu kerangka berpikir dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian



⁵¹ Muhammad Yusron Maulana El-Yunusi, Amelia Salsabila, dan Nurul Arifin, "Guru Profesional Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam," *Pendidikan Dan Konseling Journal* Vol. 5, no.2 (2023), Doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11688>.

BAB III

GAMBARAN UMUM LATAR PENELITIAN

A. Sejarah Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam

Secara historis, keberadaan dan perkembangan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam (FSEI), merupakan bagian yang tak terpisahkan dari keberadaan dan perkembangan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup. Hal ini dikarenakan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam merupakan satu dari tiga Fakultas yang ada di IAIN Curup.

Sebagai sebuah Perguruan Tinggi (PT), Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup yang ada sekarang ini, sebelumnya merupakan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Curup. Berdasarkan Peraturan Presiden RI nomor 24 tahun 2018 yang ditandatangani oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 5 April 2018, kemudian menjadi IAIN Curup.⁵²

Ketika masih berstatus STAIN Curup memiliki tiga Jurusan, yaitu Jurusan Syariah, Jurusan Tarbiyah, Jurusan Dakwah, Seiring dengan peralihan status STAIN Curup menjadi IAIN Curup, maka ketiga Jurusan tersebut juga mengalami transformasi, yakni Jurusan Syariah menjadi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Tarbiyah menjadi Fakultas Tarbiyah, Jurusan Dakwah menjadi Fakultas Ushukuddin Adab dan Dakwah. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa ketiga Fakultas yang ada di IAIN Curup ini merupakan *metamorphosis* dari tiga Jurusan yang ada sebelumnya.

⁵² Arsip, Fakultas Syariah Ekonomi Islam, 5.

Sungguh pun alih status STAIN Curup menjadi IAIN Curup terhitung sejak terbitnya Peraturan Presiden nomor 24 tahun 2018, tidak berarti Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mulai eksis melaksanakan tugas pokok dan fungsi mulai eksis ada dan menjalankan tupoksinya setelah terbitnya Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 30 tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja (ORTAKER) IAIN Curup dan peraturan Menteri Agama Republik Indonesia nomor 2 tahun 2019 tentang STATUTA IAIN Curup.

Setelah terbitnya dua peraturan menteri agama ini, Rektor IAIN Curup atas nama Menteri Agama nomor 0050/In.34/2/KP.07/01/2019 tanggal 18 Januari 2019 mengangkat dan melantik Dekan dan dua Wakil Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Dekan Periode ke-1 tahun 2019-2022 berdasarkan keputusan menteri agama Republik Indonesia (RI).No 005/In.34/2/kp.07.6/012019. Periode ke-2 tahun 2022-2026 berdasarkan keputusan menteri agama Republik Indonesia (RI). No 0318/In.34/2/kp.07.6/052022.⁵³

Saat ini, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam terdiri dari lima Program Studi, yaitu Program Studi (Prodi) Hukum Keluarga Islam/HKI (Ahwal Syakhshiyah), Prodi Hukum Tata Negara (HTN), Prodi Perbankan Syariah (PS), Prodi Ekonomi Syariah (ES), dan Prodi Hukum Ekonomi Syariah (HES). Dengan penuh harapan dan semangat, Fakultas Syariah dan Ekonomi

⁵³ Arsip, Fakultas Syariah Ekonomi Islam, 6

Islam IAIN Curup, terus berusaha melakukan pembenahan meningkatkan mutu Fakultas, Program Studi. Leadership dan Manajemen, Layanan Administrasi. Dosen, Mahasiswa dan Sumber Daya lainnya. Semua itu, tentunya dilakukan dalam rangkaian pencapaian visi dan misi Fakultas.

B. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam adalah:

- a. Visi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yaitu: Menjadi fakultas yang bermutu dalam pengembangan Ilmu Hukum dan Ekonomi berbasis Islam Moderasi di Tingkat Asia Tenggara 2045.
- b. Misi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam:
 - 1) Mengembangkan ilmu Hukum dan Ekonomi yang bermutuberbasis Islam moderasi dan Teknologi.
 - 2) Mengingatkan penelitian dan publikasi Ilmiah dalam bidang ilmu Hukum Ekonomi yang bermutu berbasis Islam Moderasi
 - 3) Melaksanakan pemberdayaan masyarakat dalam bidang Ilmu Hukum dan Ekonomi yang bermutu berbasis Islam Moderasi

C. Tujuan

- a. Meningkatkan lulusan (Sarjana) bidang ilmu hukum dan ekonomi islam yang bermutu, tanggap terhadap perkembangan teknologi, religius, dan moderat dalam sikap dan wawasan.
- b. Menghasilkan karya ilmiah dalam bidang ilmu hukum dan ekonomi islam yang bermutu dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan berbasis islam moderasi dan teknologi.

- c. Mengembangkan dan mewujudkan penerapan hukum dan ekonomi islam yang moderat dalam kehidupan bermasyarakat.

D. Tata Nilai

Dalam merealisasikan visi, misi, dan tujuan FSEI, perlu ada data nilai yang menjadi sebagai acuan dalam bersikap dan berperilaku (*attitude*) bagi civitas akademika FSEI. Tata nilai yang dianut oleh FSEI dan harus dijunjung tinggi adalah Quality (mutu), Profesional, Akuntabel, Religius, Moderan, dan Displin.⁵⁴

(QUPRA REMODIS)

- a. Quality (mutu); Dalam melaksanakan kegiatan tridharma perguruan tinggi, FSEI berorientasi kepada peningkatan mutu yang berkelanjutan (*continuous quality*).
- b. Profesional; FSEI menghargai dan menjunjung tinggi asas keahlian bidang ilmu dan kemampuan yang dimiliki oleh setiap individu.
- c. Akuntabel; FSEI mengedepankan prinsip kerja yang terukur, berstandar, prosedural, dan bertanggung jawab.
- d. Religius; FSEI mensugesti performance akhlak karimah, tunduk dan patuh dalam melaksanakan ajaran agama (Islam).
- e. Moderat; FSEI menjunjung prinsip toleransi (tasamuh) dan inklusif, tidak radikal dan eksklusif dalam wawasan dan perilaku.
- f. Disiplin; FSEI memegang budaya taat kepada tata tertib dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁵⁴ Arsip, Fakultas Syariah Ekonomi Islam, 9

E. Tujuan dan Sasaran Strategi

Berdasarkan analisis SWOT dan mengacu kepada kebijakan arah pengembangan Fakultas Syariah dan Islam IAIN Curup, sebagaimana dikemukakan di atas maka tujuan dan sasaran strategis RENSTRA Fakultas Syariah dan Islam IAIN Curup sebagai berikut:⁵⁵

1.	1.1 Tujuan Strategi 1.2 Sasaran	:	Penguatan dan Peningkatan Mutu Akademik a) Terwujudnya peningkatan mutu pembelajaran b) Tersedianya SDM (tenaga pendidik/ Dosen dan tenaga kependidikan) yang bermutu c) Terwujudnya lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup memiliki kemampuan akademik dan professional yang handal sesuai dengan bidang program studinya, berperilaku <i>religious</i> dan moderat
	1.3 Strategi	:	a) Menerapkan kurikulum KKNI b) Peningkatkan kuantitas dan kualitas tenaga pendidik (dosen) dan kependidikan c) Peningkatan sarana dan prasarana pendidikan d) Peningkatan input (calon mahasiswa) e) Intergralisasi nilai-nilai religious dan modarasi dalam budaya perilaku ku akademik
2	2.1. Tujuan Strategi	:	Peningkatan Mutu Penelitian

⁵⁵ Arsip, Fakultas Syariah Ekonomi Islam, 17-18

	2.2. Sasaran	:	Terwujudnya hasil penelitian dan karya ilmiah dosen FSEI yang bermutu
	2.3. Strategi	:	<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan kuantitas penelitian dosen FSEI b) Peningkatan kualitas penelitian dosen c) Peningkatan publikasi hasil penelitian dan karya ilmiah dosen FSEI d) Peningkatan keterlibatan mahasiswa dalam penelitian dosen e) Penguatan hasil penelitian dan karya dosen FSEI dalam bentuk HAKI f) Peningkatan pemanfaatan hasil penelitian karya ilmiah dosen
3	3.1. Tujuan Strategis		Peningkatan Pengabdian kepada Masyarakat berbasis riset dan Islam moderasi
	3.2. Sasaran		Terwujudnya pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang bermutu, berbasis riset dan Islam moderasi
	3.3. Strategi		<p>Peningkatan kuantitas pengabdian kepada masyarakat (PkM)</p> <p>Peningkatan kualitas pengabdian kepada masyarakat (PkM)</p>
4	4.1. Tujuan Strategis		Penguatan Menejerial Internal
	4.2. Sasaran		Terwujudnya fakultas yang mandiri dengan sistem tata pamong dan kelola yang baik (<i>good university governance</i>)
	4.3. Strategi		<ul style="list-style-type: none"> a) Peningkatan sistem tata pamong dan tata kelola b) Peningkatan kerjasama dengan pihak eksternal

F. Daftar Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Gambar 1.1

Daftar Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

No	Nama	Pangkat Gol/Ruang	Pendidikan terahir	Keterangan
1	Prof. Dr. H. Budi Kisworo, M.Ag	Pembina Utama Madia IV/d	S3 UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Profesor/Guru Besar
2	Dr. Yusefri, M.Ag., MM	Pembina IV/b	S3 IAIN Imam Bonjol Padang	Dosen Tetap/PNS
3	Dr. Muhammad Istan, SE, M.Pd., MM	Pembina IV/a	S3 UNIB	Dosen Tetap/PNS
4	Oloan Muda Hasim Harahap, Lc. MA	Penata III/C	S2 UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Dosen Tetap/PNS
5	Mabrur Syah, S.Pd.I., S.IPI., M.H.I	Penata tingkat 1 III/d	S2 STAIN Bengkulu	Dosen Tetap/PNS
6	Dr. Syarial Dedi, M. Ag	Pembina IV/a	S3 UIN Sunan Gunung jati Bandung	Dosen Tetap/PNS
7	Dr. Ilda Hayati, Lc., MA	Penata Tingkat 1 III/d	S3 UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Dosen Tetap/PNS
8	Muhammad Abu Dzar, Lc., M.H.I	Penata Tingkat 1 III/d	S2 Raden Patah Palembang	Dosen Tetap/PNS
9	Hj. Dwi Sulastyawati, M.Sc	Penata Tingkat 1 III/d	S2 Intenational Islamic Univercity	Dosen Tetap/PNS

			Pakistan	
10	Dr. Busman Edyar, S.Ag., MA	Penata III/c	S2 UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta	Dosen Tetap/PNS
11	Noprizal, M.Ag	Penata III/c	S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Dosen Tetap/PNS
12	Elkairati, S.H.I., MA	Penata III/c	S2 UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Dosen Tetap/PNS
13	Laras Shesa, M.H	Penata III/c	S2 IAIN Bengkulu	Ketua Prodi HKI/ Dosen Tetap/PNS
14	Khairul Umam Khudori, M.E.I	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Ketua Prodi PS/ Dosen Tetap/PNS
15	Mega Ilhamiwati, M.A.	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Ketua Prodi ES/ Dosen Tetap/PNS
16	David Aprizon Putra. S.H., M.H	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 Universitas Padjajaran Bandung	Ketua Prodi HTN/ Dosen Tetap/PNS
17	Lutfi Elfalaky, S.H., M.H	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 Universitas Bengkulu	Ketua Prodi HES/ Dosen Tetap/PNS
18	Habiburrahman, M.H	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 UIN Raden Patah Palembang	Sekretaris Prodi HTN/ Dosen Tetap/PNS
19	SidiqAulia, M.H.I	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Sekretaris Prodi HKI/ Dosen Tetap/PNS
20	Andriko, M.E., Sy	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 UIN Sultan Syarif Kasim Riau	Kepala Lab. Perbankan/ Dosen

				Tetap/PNS
21	Musda Asmara, MA	Penata Muda Tingkat I III/b	S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Kepala Pusat Publikasi dan Penerbit/ Dosen Tetap/PNS
22	Ratih Komala Dewi, M.M	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 Universitas Bengkulu	Dosen Tetap/PNS
23	M. Sholihin, M.S.I	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 Universitas Islam Indonsia	Dosen Tetap/PNS
24	Tomi Agustian, M.H.	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Dosen Tetap/PNS
25	Rahman Arifin, ME.	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 UIN Sultan Thah Jambi	Dosen Tetap/PNS
26	Ahmad Danu Syaputra, S.E.I., M.S.I	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Dosen Tetap/PNS
27	Pefriyadi, SE, MM	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 Universitas Bengkulu	Dosen Tetap/PNS
28	Anwar Hakim, M.H	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 IAIN Bengkulu	Dosen Tetap/PNS
29	Citra Puspa Permata, SE., M.Ak	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 Universitas Bengkulu	Dosen Tetap/PNS
30	Ridhokimura Soderi, M.H	Penata Muda Tingkat 1 III/b	S2 UIN Wali Songo Semarang	Dosen Tetap/PNS

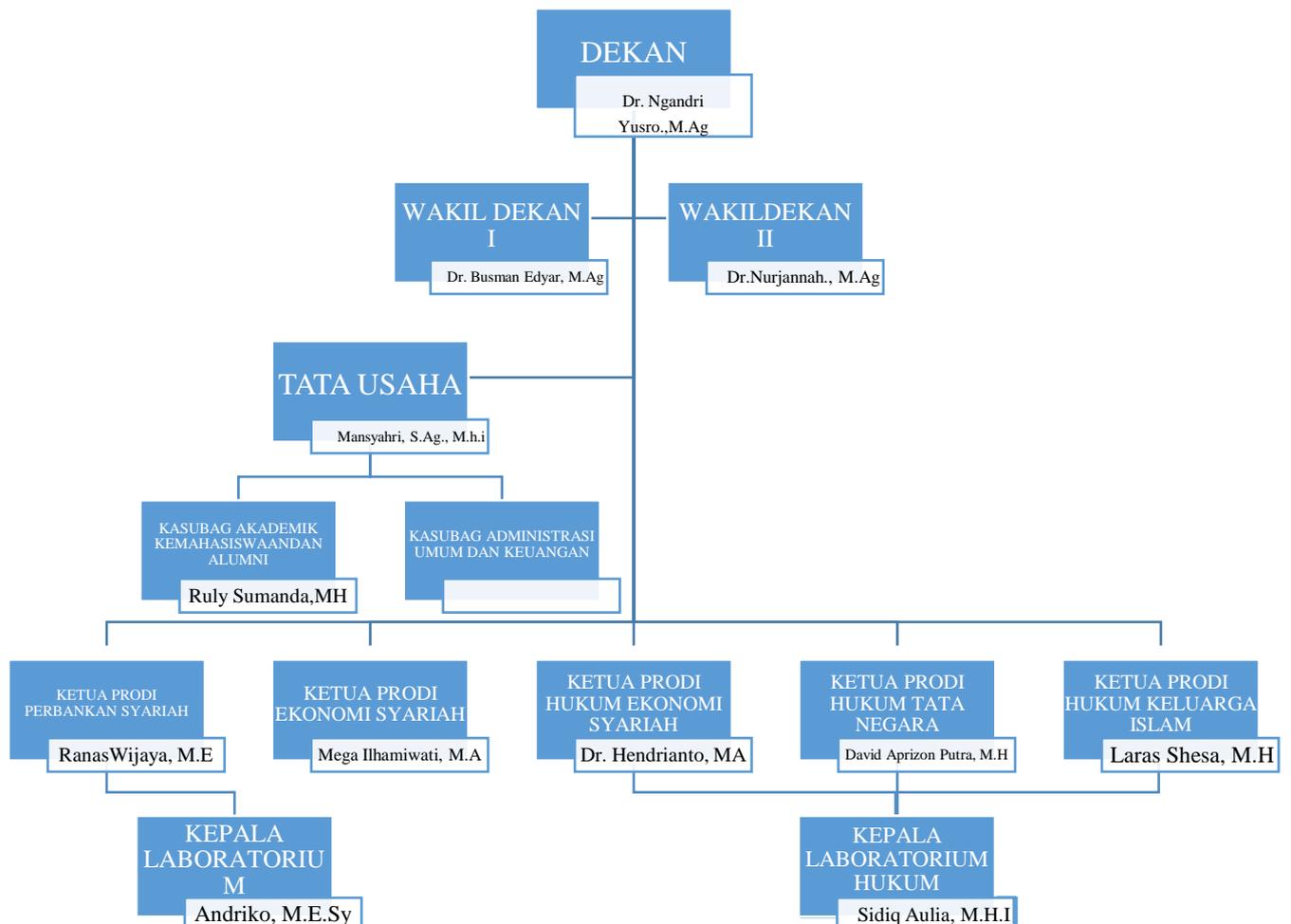
31	Rifanto Bin Ridwa, Lc., M.A		S3 Universitas Kebangsaan Malaysia	Dosen Tetap Non PNS
32	Lendrawati, MA		S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Sekretaris Prodi HES/ Dosen Tetap Non PNS
33	Firmawati, M.E		S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Sekretaris Prodi ES/ Dosen Tetap Non PNS
34	Soleha, S.E.I., ME		S2 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Sekretaris Prodi HES/ Dosen Tetap Non PNS
35	Budi Birahmat, M.IS		S2 Univercity Kebangsaan Malaysia	KepalaLap. Hukum/ Dosen Tetap Non PNS
36	Hendrianto, MA		S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Kepala Pusat Gugus Kendali Mutu FSEI/ Dosen Tetap Non PNS
37	Albuhari, M.H.I		S2 IAIN Bengkulu	Dosen Tetap Non PNS
38	Sri Wihidayati, M.H		S2 IAIN Bengkulu	Dosen Tetap Non PNS
39	Harianto Wijaya, M., M.E		S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Dosen Tetap Non PNS
40	RanasWijaya, S.E.I., M.E		S2 UIN Wali Songo Semarang	Dosen Tetap Non PNS

41	Sineba Arli Silvia, ME		S2 UIN Sunan Kali jaga Yogyakarta	Dosen Tetap Non PNS
42	Syaiful Syamsuddin, M.Pd		S2 Universitas Negeri Yogyakarta	Calon Dosen CPNS
43	Raja Agus Lukasta, S.Pd., M.B.A		S2 Universitas Gajah Mada	Dosen Luar Biasa
44	Santi Susanti, M.H.I		S2 IAIN Bengkulu	Dosen Luar Biasa
45	Mesi Herawati, S.E., M.E		S2 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Dosen Luar Biasa
46	Muhamad Muksin, M.E.I		S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Dosen Luar Biasa
47	Aulia Rahmi, S.E., M.E		S2 Universitas Islam Indonesia Yogyakarta	Dosen Luar Biasa
48	Rani Eka Andatu, S.E.I., M.E		S2 UIN Sunan kalijaga Yogyakarta	Dosen Luar Biasa
49	Toni Prihandoko, M.E		S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Dosen Luar Biasa
50	M. Asri Setiawan, M.E		S2 UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	Dosen Luar Biasa
51	Rihlaili Nurardillah Al Oqny, M.E		S2 UIN Raden Patah Pelembang	Dosen Luar Biasa
52	Sucipto Febrianto, M.E		S2 IAIN Imam Bonjol Padang	Dosen Luar Biasa
53	Eling Shinta			Dosen Luar Biasa

54	Harry Yanza Putra, M.M			Dosen Luar Biasa
55	Widi Wiranti, M.H		S2 UIN Yogya	Dosen Luar Biasa

G. Struktur Organisasi

GAMBAR 3.2
STRUKTUR ORGANISASI FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM



H. Tugas Pokok Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

1. Dekan

- a) Sebagai pemimpin Fakultas dengan tugas penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
- b) Membina tenaga pendidikan, mahasiswa, tenaga administrasi, tenaga kependidikan.
- c) Bertanggung jawab kepada Rektor

2. Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan Dan Alumni.

- a) Bertugas membantu dekan dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.
- b) Membantu Dekan dalam pelaksanaan kegiatan di bidang pembinaan serta pelayanan kesejahteraan mahasiswa
- c) Bertanggung jawab kepada Dekan. Bertanggung jawab kepada Dekan.

3. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan & Keuangan

- a) Mewakili Dekan dalam memimpin pelaksanaan kegiatan di bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan
- b) Bertanggung jawab kepada Dekan

4. Ketua Program Studi

Memimpin prodi dalam penyelenggaraan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat di dalam prodinya.

5. Sekretaris Program Studi

Membantu Ketua Prodi dalam penyelenggaraan administrasi prodi yang berkaitan dengan staf/pengajar, mahasiswa dan tenaga administrasi.

6. Staf Administrasi Program Studi

Melaksanakan tugas administrasi prodi, membantu kaprodi dan seprodi dalam menjalankan tugas administrasi.

7. Kepala Laboratorium Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah

a) Sebagai penanggung jawab laboratorium perbankan syariah dan ekonomi syariah

b) Bertugas membantu dekan dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat bidang Perbankan syariah dan ekonomi syariah.

c) Bertanggungjawab kepada Dekan

8. Wakil Dekan Bidang Akademik, Kemahasiswaan Dan Alumni

a) Sebagai penanggung jawab Laboratorium Hukum

b) Bertugas membantu dekan dalam memimpin pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat bidang hukum.

c) Bertanggung jawab kepada Dekan

9. Staf Laboran

Melaksanakan, mengerjakan dan menyelesaikan tugas laboran secara tepat waktu, efisien, dan tertib.

10. Kepala Bagian Tata Usaha

Melaksanakan ketatausahaan dalam ruang lingkup akademik umum dan perlengkapan, keuangan dan kepegawaian.

11. Kassubag Bidang Akademik, Kemahasiswaan Dan Alumni

- a) Melakukan pelayanan administrasi akademik, kemahasiswaan, dan alumni.
- b) Membantu terselenggaranya kegiatan Prodi dan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.
- c) Bertanggung jawab kepada Kabag TU Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam.

12. Staf Sub Bagian Akademik, Kemahasiswaan & Alumni

Melaksanakan, mengerjakan dan menyelesaikan tugas administrasi secara tepat waktu, efisien, dan tertib Kasubbag Administrasi Umum, Perencanaan Dan Keuangan

- a) Sebagai Kasubbag AUK Fakultas dengan tugas membantu pelaksanaan kegiatan administrasi
- b) Bertanggung jawab kepada Dekan
- c) Bertanggung Jawab Kepada Wadek II
- d) Bertanggung Jawab Kepada Kabag TU

13. Staf Sub Bagian Administrasi Umum, Perencanaan & Keuangan

Melaksanakan, mengerjakan dan menyelesaikan tugas administrasi secara tepat waktu, efisien, dan tertib.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

Berdasarkan temuan penelitian mengenai Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI), peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Dosen Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam dan mendapatkan hasil sebagai berikut:

1. Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI)?

Dalam mengetahui persepsi Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam tentang dampak error layanan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI), penulis melakukan wawancara langsung kepada para informan dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan mengenai dampak error layanan. Diketahui bahwa ada 17 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pernah mengalami kejadian error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI), hal ini sebagaimana telah disampaikan oleh ibu Soleha selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan bahwa:

“Iya pernah.”⁵⁶

Kemudia hal yang serupa yang disampaikan oleh bapak Pefriyadi selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Pernah, jadi kalau jawabanya pasti itu pernah kalau kita ngomong Dosen IAIN yang berhubungan dengan kejadian kemarin itu rata-rata pasti pernah.”⁵⁷

⁵⁶ Soleha, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 15 Maret 2024.

⁵⁷ Pefriyadi, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 14 Maret 2024.

Sedangkan menurut hasil wawancara dari bapak Tomi Agustian dan 1 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan:

“Sering.”⁵⁸

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwasanya sebagian Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) rata-rata pernah dan bahkan ada yang sering mengalami kejadian error layanan.

Hasil dari wawancara dengan bapak Pefriyadi selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai dampak apa saja yang dialami ketika terjadinya error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) ia menyatakan:

“Jadi dampaknya itu kita tidak bisa mengakses BSI Mobile, tapi kalau pakek ATM nya itu bisa dia, pakek BSI Mobile saja yang tidak bisa.”⁵⁹

Kemudian hal yang serupa yang disampaikan bapak Anwar Hakim dan 8 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan:

“Ya gangguan mau transfer gak bisa, cek saldo gak bisa, mau mengambil duit kesulitan kalau gak ke ATM, terus error-error kayak gitu tuh yang jelas khawatirnya duitnya hilang walaupun gak pernah ada duitnya, hilang paling itu lah yang khawatir.”⁶⁰

Kemudia yang disampaikan oleh bapak David Aprizon Putra selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Yang paling sering itu masalah efektivitas waktu saja karena harus menunggu sampai pulih sistemnya.”⁶¹

Sedangkan menurut hasil wawancara dari bapak Tomi Agustian selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan:

⁵⁸ Tomi Agustian, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 15 Maret 2024

⁵⁹ Pefriyadi, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 14 Maret 2024.

⁶⁰ Anwar Hakim, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 20 maret 2024.

⁶¹ David Aprizon Putra, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 21 Maret 2024.

“Ya dampaknya sangat dirugikan karena pernah error mengambil uang di BSI saldonya berkurang tapi uang nya tidak keluar, yang ke dua itu kartu ATM nya disedot oleh tempat ATM nya itu jadi gak bisa dikeluarkan jadi susah (Ketelen).”⁶²

Dari hasil wawancara di atas dapat saya simpulkan bahwa Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami dampak error layanan yang hampir sama seperti tidak bisa mentranfer, tarik uang, mengecek saldo rekening, serta tidak bisa membuka aplikasi BSI *mobile* sehingga menghambat nasabahnya untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi keuangan mereka sendiri.

Hasil dari wawancara dengan bapak Hendrianto selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai pendapat ketika mengalami dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) ia menyatakan:

“Sebaiknya dilakukan tindakan lebih mitigasi terhadap error layanan itu jangan terjadi terulang lagi karena, jika terjadi terulang lagi khawatir nasabah terus merasa kecewa.”⁶³

Menurut ibu Messi Herawati selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Harusnya Bank Syariah Indonesia (BSI) lebih menetapkan lagi keamanannya karena itu terkait dana nya nasabah dan kalau kita lihat di komentar kemarin itu banyak dana nya itu urgent (Darurat) pakai Bank Syariah Indonesia (BSI) dan akhirnya setelah kejadian itu malah tidak mau pakai Bank Syariah Indonesia (BSI) lagi hanya gara-gara kejadian itu.”⁶⁴

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh ibu Soleha selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan bahwa:

⁶² Tomi Agustian, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 15 Maret 2024.

⁶³ Hendianto, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

⁶⁴ Messi Herawati, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

“Pihak bank harus lebih waspada lagi mengenai error layanan, agar bagaimana perusahaan tersebut tidak terjadi lagi kejahatan dunia maya atau cyber crime.”⁶⁵

Sedangkan menurut bapak David Aprizon Putra selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Pertama mencoba untuk memahami dan memaklumi karena tidak selamanya sistem itu benar, yang kedua tanggapannya hendaknya pihak bank terus meminimalisir dan mengoptimalsasi sistem.”⁶⁶

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) ketika mengalami kejadian dampak error layanan itu harus lebih mempersiapkan lagi langkanya atau lebihantisipasi seperti memperkuat keamanannya serta tindakan yang lebih mitigasi supaya nasabahnya tidak merasakan kecewa atau berpindah pada bank lainnya apalagi sudah terkait dengan dana nasabah jadi harus benar-benar mengoptimalkan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, melalui wawancara kepada bapak Noprizal dan 4 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai langka yang biasa dilakukan dalam mengalami error layanan ia menyatakan:

“Bertanya, melapor sampai kapan error jadi ada kepastian sampai kapan kita harus menunggu atau tidak menunggu.”⁶⁷

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh bapak Hendrianto selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Langkanya yaitu pasti mengadu kepada pihak layanan dan mau tidak mau harus sabar menghadapi error layanan itu walaupun kita kecewa ya

⁶⁵ Soleha, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 15 Maret 2024.

⁶⁶ David Aprizon Putra, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 21 Maret 2024.

⁶⁷ Noprizal, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 14 Maret 2024.

*artinya pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) senang tiasa memperbaiki dari kekurangan-keruangan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) itu.*⁶⁸

Menurut bapak Rahman Arifin selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

*“Langkah yang saya lakukan tentu karena ada pilihan lain selain mobile, mobile itu kan salah satu sistem yang praktis tidak perlu antri real time dem tuh bapak melakukan langkah lain seperti menggunakan ATM ataupun menggunakan transfer manual tarik dan setor manual.”*⁶⁹

Sedangkan menurut ibu Soleha dan 3 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, menyatakan:

*“Biasanya kalau sudah pernah dengar desah desuhnya di bank manapun itu biasanya kita ngambil duit itu, misalnya eh itu di BRI begini nah padahal ditempat kita tidak misalnya tapi satu ambik duitnya pindahkan ke Bank lain itu atau simpan aja dirumah.”*⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat kita ketahui bawasanya langka yang biasa dilakukan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mengalami kejadian atau peristiwa error layanan ini yaitu pastinya melapor atau segera mengadu keluhan yang dialami nasabah kepada pihak yang bersangkutan seperti langsung mendatangi kantor terdekat nya atau melalui aplikasi resminya dan bisa juga memindahkan uang kita ke Anjungan Tunai Mandiri (ATM) lainnya yang tidak lagi bermasalah.

Hasil dari wawancara dengan ibu Rani Eka Andatu dan 4 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai bagaimana kekhawatiran mengenai error layanan terhadap keputusan untuk mengikuti berita kejahatan dunia maya itu ia menyatakan bahwa:

⁶⁸ Hendrianto, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 8 Maret 2024.

⁶⁹ Rahman Arifin, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 25 Maret 2024.

⁷⁰ Soleha, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 15 Maret 2024

“Khawatir pasti ada tapi kan mereka tau pasti mereka ada solusinya karena pas banget ketika terjadinya error layanan itu, pihak bank pastinya selalu menjaga kepercayaan masyarakat nasabahnya, misalkan nasabah atau masyarakat sudah tidak percaya lagi ya otomatis jangankan maju.”⁷¹

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh ibu Messi Herawati selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Tentunya mengikuti terutamanya di Instagram BSI sendiri kan karena mereka updatenya disitukan terus khawatir ya karena ada dana disitu karena ketakutan itu dana nya hilang.”⁷²

Sedangkan hasil wawancara dari bapak Mabrusyah dan 1 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, menyatakan bahwa:

“Saya ya tidak terlalu khawatir karena perbankan sudah jauh lebih bagus dan sudah tau apa yang harus dilakukan seperti ganti password.”⁷³

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat diketahui bahwa mereka ketika mendengar berita tentang kejahatan dunia maya atau error layanan itu pasti sebagian ada yang merasa kekhawatir kerana kemungkinan nanti uang yang disimpan di bank akan hilang dan sebagainya, tetapi ada juga yang merasakan tidak terlalu khawatir atau bahkan biasa saja karena nasabah sudah sangat percaya kepada Bank Syariah Indonesia (BSI).

Hasil dari wawancara dengan bapak David Aprizon Putra dan 8 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai apakah setelah terjadinya layanan error kepercayaan bertambah atau berkurang menyatakan.:

“Sama saja.”⁷⁴

⁷¹ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

⁷² Messi Herawati, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

⁷³ Mabrusyah, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 21 Maret 2024.

⁷⁴ David Aprizon Putra, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 21 Maret 2024.

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh bapak Hendrianto dan 1 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, menyatakan:

“Kepercayaan Bank Syariah Indonesia (BSI) kalau sebagai dosen Ekonomi Syariah tetap tidak akan bisa berkurang Bank Syariah Indonesia (BSI) terus jasa dan terus berkembang, kalau perlu musnahkan konvensional.”⁷⁵

Hasil wawancara dengan bapak Anwar Hakim selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Agak-agak ragu sih berartikan kepercayaan nya sedikit berkurang apalagi dengan adanya error itukan asumsi kita pasti banyak bisa jadi Bank Syariah Indonesia (BSI) ini bermain-main atau tidak serius berkaitan dengan layanan itu jadi agak khawatir itu pasti ada apalagi hilang nya saldo dan lain-lain.”⁷⁶

Sedangkan hasil wawancara dari bapak Oloan Muda Hasim harap dan 6 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, menyatakan:

“Iya jelas berkurang karena kecewa jadi berkurang.”⁷⁷

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bawasannya Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Eknomi Islam setelah terjadinya layanan error pada Bnak Syariah Indonesia (BSI) kepercayaan mereka itu berbeda-beda ada yang kepercayaannya berkurang karena merasa di kecewakan dan sebagian nasabah yang kepercayaannya masih sama saja atau tidak berubah sama sekali karena nasabah tersebut sudah benar-benar percaya kepada pihak banknya, selanjutnya pihak bank akan segera mengambil tindakan seperti memperbaiki layanan error itu walaupun mereka pastinya membutuhkan waktu.

⁷⁵ Hendrianto, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 8 Maret 2024.

⁷⁶ Anwar Hakim, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 20 Maret 2024.

⁷⁷ Oloan Muda Hasim Harahap, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret

Hasil dari wawancara dengan bapak Hendrianto dan 3 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai peran yang dapat dilakukan oleh nasabah untuk meminimalkan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI), menyatakan:

“Layanan ini milik Bank Syariah Indonesia (BSI) jadi bapak tidak memiliki peran itu, supaya tidak terjadinya error layanan ya tergantung orang itu menyediakan layanannya, tetapi kita sebagai nasabahnya bisa lebih berhati-hati lagi dan harus lebih peka lagi dengan kondisi ketika terjadinya layanan error harus cepat-cepat mengadu jangan terlalu lama nanti takutnya uangnya bisa hilang ratusan juta.”⁷⁸

Sedangkan hasil wawancara yang dilakukan oleh ibu Rani Eka Andatu dan 5 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, menyatakan:

“Salah satunya sebenarnya menyampaikan keluhan agar mereka tahu apa yang dibutuhkan oleh konsumen, tetapi hanya untuk menyampaikan keluhan saja kayanya masih kurang jadi kita sebagai nasabah harus mencari solusinya.”⁷⁹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kita sebagai nasabah tidak memiliki peran untuk meminimalkan dampak error layanan layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) karena yang bertanggung jawab dalam hal itu adalah pihak bank nya sendiri tetapi kita sebagai nasabah bisa melakukan beberapa hal seperti menyampaikan keluhan yang kita alami, mencari solusi, serta jangan pernah memberikan kode verifikasi kita kepada orang lain karena bisa saja kita sedang ditipu apa lagi zaman sekarang banyak sekali kejahatan dunia maya seperti *Cyber Crime*.

⁷⁸ Hendrianto, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

⁷⁹ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

2. Persepsi Dosen IAIN Curup Tentang Dampak Error Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Dalam mengetahui persepsi Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam tentang dampak error layanan yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI), penulis melakukan wawancara langsung kepada para informan dengan memberikan pertanyaan yang berkaitan mengenai dampak error layanan. Diketahui bahwa ada 11 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pernah mengalami kejadian error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI), hal ini sebagaimana telah disampaikan oleh bapak Andriko selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan bahwa:

“Ketika terjadinya error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) iya saya pernah mengalaminya, koneksi jaringannya dibrimo itu kadang-kadang bermasalah mungkin karena Bank Rakyat Indonesia (BRI) nya sedang gangguan atau gimana.”⁸⁰

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh ibu Soleha selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan bahwa:

“Iya pernah.”⁸¹

Dari hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwasanya sebagian Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sebagai nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) rata-rata pernah mengalami kejadian error layanan.

Hasil dari wawancara dengan bapak Oloan Muda Hasim Harahap selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai dampak apa saja yang

⁸⁰ Andriko, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

⁸¹ Soleha, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 15 Maret 2024.

dialami ketika terjadinya error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) ia menyatakan:

“Dampaknya itu ketika kita mau mengambil uang karena error tadi ya terpaksa kita tidak bisa ambil uangnya.”⁸²

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh ibu Rani Eka Andatu dan 4 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, beliau menyatakan bahwa:

“Dampaknya gak jadi narik, gak bisa transaksi.”⁸³

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak Andriko dan 5 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, menyatakan:

“Ya gak bisa melakukan transaksi, biasanya menggunakan m-banking itu lebih cepat dan lancar laju malah tidak cepat, tidak mudah dan tidak lancar.”⁸⁴

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bawasannya Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengalami dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) seperti menyetor, narik dan transfer uang gagal serta tidak bisa membuka aplikasi mobile banking sehingga menghambat nasabahnya untuk melakukan transaksi.

Hasil dari wawancara dengan bapak Habiburrahman selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai bagaimana pendapat ketika mengalami dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) ia menyatakan:

⁸² Oloan Muda Hasim Harahap, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

⁸³ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

⁸⁴ Andriko, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 18 Maret 2024.

“Harus lebih di tingkatkan lagi khususnya di mobile banking agar jangan sampai gangguan-gangguan ini bisa terjadi apa lagi mengakibatkan menghambat masyarakat untuk transaksi.”⁸⁵

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh bapak Andriko selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Mestinya pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) harus lebih lagi meningkatkan kualitas jaringan mereka biar sebagai Bank bisa memuaskan secara layanan.”⁸⁶

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak Anwar Hakim selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan:

“Pendapat saya ketika mengalami error layanan otomatis server nya perlu lebih baik lagi.”⁸⁷

Dengan demikian dari penjelasan informan diatas dapat disimpulkan bahwa pendapat ketika mengalami dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) harus lebih meningkatkan kualitas layanannya nya dan selalu berhati-hati lagi agar layanan error ini tidak terjadi kembali supaya nasabah yang ada di bank ini tidak merasa kecewa dan dirugikan, serta tidak mengganggu segala transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya.

Hasil dari wawancara dengan bapak Habiburrahman dan 2 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai langka yang biasa dilakukan dalam mengalami kejadian error layanan ini, menyatakan bahwa:

“Jika kita ingin transfer uang kita bisa langsung ke ATM nya, tetapi jika ATM nya tidak bisa digunakan juga ya berarti kita sebagai nasabahnya harus mau tidak mau yang menunggu sampai bisa atau pulih kembali.”⁸⁸

⁸⁵ Habiburrahman, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

⁸⁶ Andriko, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

⁸⁷ Anwar Hakim, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 20 maret 2024.

⁸⁸ Habiburrahman, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak Anwar Hakim selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan:

*“Melapor kecabang terus memastikan kenapa gangguan.”*⁸⁹

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak David Aprizon Putra dan 2 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, menyatakan:

*“Menggunakan layanan bank lainnya.”*⁹⁰

Dari hasil wawancara diatas bisa kita simpulkan bawasannya Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam sebagai nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) langka yang biasa dilakukan ketika mengalami kejadian error layanan yaitu datang segera ke kantor cabang terdekat untuk menanyakan atau memastikan kenapa terjadi gangguan, bisa juga dengan cara menunggu sampai layanan kembali pulih, dan yang terakhir bisa mengambil jalan alternatif yaitu dengan cara memindahkan uang kita di bank lainnya.

Hasil dari wawancara dengan bapak Andriko dan 2 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai bagaimana kekhawatiran mengenai kejahatan dunia maya atau error layanan ini, menyatakan bahwa:

*“Tidak ada biasa saja karena ketika terjadinya error layanan kita tinggal menunggu saja saldo juga tidak akan berkurang.”*⁹¹

Selanjutnya pernyataan yang disampaikan oleh bapak Habiburrahman dan 3 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan:

“Ya tentunya pasti khawatir lah dan setiap orang pasti khawatir ketika mendengar berita Cyber Crime tentang bagaimana pihak perbankan menyikapi dan memberikan lagi security pada aplikasinya untuk memperkuat

⁸⁹ Anwar Hakim, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 20 maret 2024.

⁹⁰ David Aprizon Putra, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, tanggal 21 Maret 2024.

⁹¹ Andriko, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 18 Maret 2024.

sistemnya agar gangguan tidak bisa untuk mengaksesnya dan insyaallah securitinya itu cukup baik untuk kedepannya."⁹²

Dari hasil wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam selama menjadi nasabah yang ada di Bank Rakyat Indonesia (BRI) ada yang merasakan biasa saja dan ada yang merasa khawatir untuk mengenai error layanan terhadap keputusan mengikuti atau mendengar berita tentang kejahatan dunia maya atau *Cyber Crime* ini. Jadi pihak bank disini harus benar-benar memperkuat sistem keamanannya agar kedepannya tidak terulang kembali.

Hasil dari wawancara dengan ibu Rani Eka Andatu dan 6 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya mengenai apakah setelah terjadinya layanan error kepercayaannya bertambah atau berkurang, ia menyatakan bahwa:

*"Berkurang sih, tetapi dilihat dari yang sudah-sudah adanya peningkatan."*⁹³

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak Noprizal dan 3 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan bahwa:

*"Ketika setelah terjadinya layanan error kepercayaan saya biasa saja, yang penting dana nasabahnya tidak hilang jadi tidak akan mempengaruhi kepercayaan nasabahnya."*⁹⁴

Hasil dari wawancara diatas dapat kita simpulkan bahwa setelah terjadinya layanan error di Bank Rakyat Indonesia (BRI) kepercayaan nasabahnya ada yang berkurang dan ada juga yang biasa saja.

⁹² Habiburrahman, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

⁹³ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

⁹⁴ Noprizal, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 14 Maret 2024.

Hasil dari wawancara dengan bapak Andriko selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai bagaimana peran yang dapat dilakukan untuk meminimalkan dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI), ia menyatakan:

“Sebagai konsumen saya tidak bisa melakukan atau meminimalkan dampak error layanan, karena layanan error ini kan disistemnya jadi kita sebagai nasabahnya hanya bisa menikmati sistem itu walaupun dengan mengurangi transaksi pun menurut saya tidak akan menghilangkan atau memulihkan error layanan yang ada di bank tersebut jadi saya tidak perlu meminimalkan transaksi, tidak perlu melakukan tindakan-tindakan yang lain, jadi kita harus sabar menunggu sampai layanan normal kembali atau dapat digunakan kembali.”⁹⁵

Sedangkan hasil wawancara dengan ibu Soleha selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan bahwa:

“Tidak memberitahukan kode-kode verifikasi keorang luar, tidak percaya dengan apa-apa yang di kirimkan misal kan sms, ado yang nelvon bawasanya mereka dari pihak bank nya ini.”⁹⁶

Hasil dari wawancara diatas dapat kita simpulkan bawasannya kita sebagai nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu tidak memiliki peran untuk melakukan atau meminimalkan dampak error yang terjadi pada bank tersebut. Jadi, hal yang kita lakukan hanyalah menunggu saja sampai layanan itu kembali normal ataupun bisa juga dengan cara tidak pernah memberitahukan kode-kode verifikasi keorang yang kita tidak kenal karena kemungkinan besar itu penipuan.

⁹⁵ Andriko, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 18 Maret 2024.

⁹⁶ Soleha, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 15 Maret 2024.

3. Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Perbedaan Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Dari hasil melakukan wawancara kepada Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dimana terdapat perbedaan antara persepsi Dosen IAIN Curup mengenai dampak error layanan yang pernah terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yakni:

Hasil dari wawancara dengan bapak Noprizal selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai apa yang dirasakan ketika mengalami dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia, ia menyatakan:

“Yang dirasakan ketika terjadinya error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BSI) yaitu paling Cuma kok bisa begitu saja, karena sudah ada alternatif yang lain jadi tidak terlalu berpengaruh sekali dan ketika yang saya rasakan ketika terjadinya pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu sama saja seperti yang di bank sebelumnya.”⁹⁷

Menurut hasil wawancara dari bapak Anwar Hakim dan 5 Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam lainnya, ia menyatakan:

“Yang dirasakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu kecewa karena semua nya pasti mengalami keterhambatan.”⁹⁸

Sedangkan menurut hasil wawancara dari bapak David Aprizon Putra selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Tergantung situasinya jika kebutuhannya mendesak positif kecewa, yang di Bank Rakyat Indonesia (BRI) sama saja.”⁹⁹

⁹⁷ Noprizal, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 14 Maret 2024.

⁹⁸ Anwar Hakim, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 20 Maret 2024.

⁹⁹ David Aprizon Putra, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 21 Maret 2024.

Wawancara di atas dapat kita simpulkan bawasannya yang dirasakan ketika terjadinya error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) maupun di Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu memiliki perasaan yang berbeda karena setiap error layanan yang terjadi pasti mengalami kejadian yang berbeda ada yang merasa biasa saja karena mereka sudah ada jalan alternatifnya sendiri dan ada juga sebagian merasakan kecewa karena ketika terjadinya error layanan ini bisa menghambat transaksinya.

Hasil dari wawancara dengan bapak Anwar Hakim selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan harus menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia setelah terjadinya error layanan, ia menyatakan:

“Kadannng seharian di Bank Syariah Indonesia (BSI) 24 jam kadang-kadang, yang di Bank Rakyat Indonesia (BRI) kadang lebih cepat gak nyampek seharian.”¹⁰⁰

Sedangkan menurut hasil wawancara dari ibu Rani Eka Andatu selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Kalau di Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu lebih cepat soalnya dia kalau nya mngalami error banyak ke ATM lain tapi kalau di Bank Syariah Indonesia (BSI) ATM nya terbatas jadi ya udah berkisaran sehari.”¹⁰¹

Wawancara diatas dapat kita simpulkan bawasannya waktu yang dibutuhkan harus menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan karena terjadinya error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu kurang lebih

¹⁰⁰ Anwar Hakim, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 20 Maret 2024.

¹⁰¹ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 18 Maret 2024.

1-2 hari, sedangkan waktu yang dibutuhkan oleh pihak Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu lebih cepat tidak sampai sehari.

Hasil dari wawancara dengan bapak Tomi Agustian selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai solusi yang ditawarkan untuk mengatasi dampak error layanan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia setelah terjadinya error layanan, ia menyatakan:

“Solusinya perbaiki sistemnya jangan dipersulit apalagi kalau ATM nya ketelen buat kartu kehilangan dari kepolisian dan lainnya itu jangan dipersulit asal memang KTP, buku bank, dan orang yang bersangkutannya ilang bisa diperbuat lagi terus kalau bisa jangan dikenakan biaya untuk pembuatan ATM baru seperti Bank lainnya tidak dikenakan biaya Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan bank lainnya, kalau di Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu sudah cukup sangat bagus sistemnya.”¹⁰²

Menurut hasil wawancara dari ibu Rani Eka Andatu selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Bank Syariah Indonesia (BSI) tadikan kalau jaringan harus diperbanyak, kualitas M-banknya harus di perbaiki juga dan harus memastikan lagi kalau Coustumer Servis itu lebih dimudahkan untuk pendafran M-Banknya itu, kalau di Bank Rakyat Indonesia (BRI) sudah cukup bagus cuma kayan mesin ATM nya itu tumbol nya itu gak bisa di pencet macet, perbaruhi mesinnya.”¹⁰³

Menurut hasil wawancara dari bapak Muhammad Abu Dzar selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, ia menyatakan:

“Diperkuat disistemnya sistem perbankanyo mereka itu lah yang tau perkuat di sistem, perkuat di jaringan, agar tidak bisa dibobol oleh hacker ini, diperkuat disistem itu orang-orang IT yang tau, untuk di Bank Rakyat Inonesia (BRI) sama.”¹⁰⁴

Wawancara diatas dapat kita simpulkan bawasannya perbaikan untuk mengatasi dampak error layanan ini lebih bagus Bank Rakyat Indonesia (BRI)

¹⁰² Tomi Agustian, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, tanggal 15 Maret 2024.

¹⁰³ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

¹⁰⁴ Muhammad Abu Dzar, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 23 Maret 2024.

ketimbang Bank Syariah Indonesia (BSI), solusi yang ditawarkan untuk kedua bank ini adalah dengan cara memperkuat lagi sistem jaringannya agar kedepannya tidak akan terulang kembali.

Hasil dari wawancara dengan selaku bapak Habiburrahman Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai apakah pernah mengirimkan keluhan atau mendapatkan balasan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) setelah terjadinya error layanan, ia menyatakan:

“Bank Syariah Indonesia (BSI) tidak pernah, di bank Rakyat Indonesia (BRI) pernah sering di ATM itu terbokir nama merestak ulang sangat mengganggu dan harus menghadap lagi kebeler untuk mengaktifkan ATM yang merestak ulang masuk gangguan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) udah berapa tahun kebelakangan sudah terjadi jika mau menarik uang di ATM itu ATM nya kerestek tidak bisa masuk harus mengisi biodata di ATM itu menjadi gangguan lah kita sebagai pengguna.”¹⁰⁵

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh ibu Rani Eka Andatu selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan bahwa:

“Dari Bank Syariah Indonesia (BSI) belum pernah, palingan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yang pernah.”¹⁰⁶

Berdasarkan pernyataan dari kedua informan diatas, dapat disimpulkan bawasannya Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang menjadi nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) itu ada yang belum pernah mengirimkan keluhan atau mendapatkan balasan dari bank tersebut, sedangkan yang menjadi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) semuanya sudah pernah.

¹⁰⁵ Habiburrahman, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 18 Maret 2024.

¹⁰⁶ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, *Wawancara*, 18 Maret 2024.

Hasil dari wawancara dengan bapak Noprizal selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam mengenai bagaimana persepsi terhadap upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI), ia menyatakan:

“Bank Syariah Indonesia (BSI) agak lambat untuk merespon layanan itu sehingga menimbulkan keresahan kejadian kemarin itu, kalau Bank Rakyat Indonesia (BRI) gak pulo lambat, Bank Rakyat Indonesia (BRI) bagus tapi begini bedanya disini Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu yang terdampak itu cuma orang-orang tertentu karena saldonya hilang beda dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) karena layanan nya untuk semua orang kalau Bank Rakyat Indonesia (BRI) orang-orang tertentu.”¹⁰⁷

Kemudian hal serupa yang disampaikan oleh ibu Rani Eka Andatu selaku Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beliau menyatakan bahwa:

“Persepsinya ibu ya gimana ya kan mereka baru gak mungkin kan secepatnya kita sabar menunggu saja sih pasti Bank Syariah Indonesia (BSI) sudah tahukan kalau nasabahnya cukup banyak ya setidaknya jumlah layanandan jumlah persediaanya ditambahkan, sedangkan untuk Bank Rakyat Indonesia (BRI) sudah cukup bagus Cuma lebih diperhatikan lagi.”¹⁰⁸

Berdasarkan pernyataan dari kedua informan diatas, dapat diketahui bahwa upaya perbaikan layanan setelah terjadinya error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu lebih bagus ketimbang Bank Syariah Indonesia (BSI).

¹⁰⁷ Noprizal, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 14 Maret 2024.

¹⁰⁸ Rani Eka Andatu, Dosen FSEI IAIN Curup, Wawancara, 18 Maret 2024.

BAB V

PEMBAHASAN

1. Bagaimana Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI).

Persepsi adalah pendapat, pemikiran, pemahaman dan penafsiran. Namun, kita sering mendengar perkataan orang “jangan salah mempersepsikan perilaku orang lain”. Jadi makna sesungguhnya adalah persepsi berasal dari Bahasa Inggris perception yaitu cara pandang terhadap sesuatu atau mengutarakan pemahaman hasil olahan daya pikir, artinya persepsi berkaitan dengan faktor-faktor eksternal yang direspon melalui panca indra daya ingat dan daya jiwa.

Persepsi berlangsung saat seseorang menerima stimulus dari dunia luar yang ditangkap oleh organ-organ bantunya yang kemudian masuk ke dalam otak. Di dalamnya terjadi proses berpikir yang pada akhirnya terwujud dalam sebuah pemahaman. Pemahaman ini yang kurang lebih disebut persepsi. Sebelum terjadi persepsi kepada manusia, diperlukan sebuah stimuli yang harus ditangkap melalui organ tubuh yang biasa digunakan sebagai alat bantu untuk memahami lingkungannya. Alat bantu yang dinamakan indra seperti mata, telinga, lidah, hidung, dan kulit.

Kesimpulannya persepsi adalah pengalaman yang diterima seseorang tentang peristiwa yang diterimanya melalui alat indra, dan kemudian ditafsirkan menurut kemampuan kognitif masing-masing individu.¹⁰⁹

Dosen merupakan sumber daya manusia yang memiliki pengaruh cukup besar dalam pendidikan khususnya dalam sebuah institusi pendidikan. Tugas serta tanggung jawab yang di pegang pun cukup besar dimana sebagai seorang tenaga pendidikan profesional Dosen harus lah memenuhi spesifikasi tertentu berupa kompetensi pedagogik, kompetensi kepribadian, kompetensi sosial, serta kompetensi professional.¹¹⁰

Dugaan belakangan ini bahwa gangguan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) disebabkan oleh *Cyberransomware* menjadi pelajaran bagi perbankan Indonesia. Bank harus memperkuat sistem pertahanan digital mereka, menurut pakar keamanan siber, untuk menjaga dari serangan siber yang semakin kompleks dan canggih. Peretas menggunakan *ransomware* untuk mengenkripsi data penting dan meminta uang tebusan untuk membukanya. Beberapa pelanggan melaporkan masalah pada aplikasi *BSI Mobile*, yang mencegah penarikan tunai dan menyebabkan transaksi terhenti. Layanan *echannel* saat ini sedang dalam pemeliharaan sistem, demikian permintaan maaf Bank Syariah Indonesia (BSI) atas masalah tersebut.

Gangguan ini berdampak signifikan terhadap aktivitas bisnis dan keuangan, khususnya di daerah yang bergantung pada Bank Syariah Indonesia

¹⁰⁹ Nurussakinah Daulay, “*Pengantar Psikologi Dan Pandangan Alqur’an Tentang Psikologi*”, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), h.150-151.

¹¹⁰ Lis Masithah, “*Model Kinerja Dosen Berbasis Kearifan Loka*”, (Medan: Usu Press, 2022), h.2-3.

(BSI). Karena kepercayaan masyarakat terhadap bisnis digital didasarkan pada kepercayaan, maka Bank Syariah Indonesia (BSI) harus memberikan rasa aman kepada pelanggan yang telah mempercayai layanannya. Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat menggunakan vaksin pelindung dan mencadangkan datanya secara rutin untuk menghindari gangguan layanan. Selain itu, untuk mencegah akses sementara ke layanan Bank Syariah Indonesia (BSI), perusahaan memantau dan menormalkan transaksi.

Nasabah diingatkan untuk tetap waspada dan berhati-hati terhadap penipuan dan kejahatan digital, serta ditekankan komitmen bank untuk memperkuat pertahanan dan keamanan siber. Bank menyampaikan permintaan maaf yang tulus kepada mereka yang terkena dampak dan meminta maaf atas gangguan tersebut.¹¹¹

Dari semua pertanyaan yang saya ajukan kepada Dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) menghasilkan kesimpulan bawasanya pada saat kejadian error layanan yang di sebabkan oleh kejahatan dunia maya (*Cyber Crime*) hampir sebagian dosen pernah mengalami dan bahkan ada juga yang sering. Dampak yang dialami seperti tidak bisa sama sekali mengakses *BSI Mobile*, cek saldo, tidak bisa transfer, tarik, dan setor uang tunai sehingga menghambat nasabah untuk melakukan transaksi dan mengakses informasi keuangan mereka.

¹¹¹ Nurma, *et al*, "Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Community Development Journal* Vol. 4, no. 2 (2023), Doi: <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.16340>.

Ketika mengalami dampak error layanan pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup harus lebih memperkuat sistem keamanannya agar kejadian seperti ini tidak akan terulang kembali. Langkah yang biasa dilakukan oleh nasabah dalam mengalami error layanan ini kebanyakan dari mereka melapor atau segera mengadu keluhan yang dialaminya kepada pihak yang bersangkutan seperti langsung mendatangi kantor terdekat atau melalui aplikasi resminya.

Sebagian dari dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam ketika telah mendengar berita tentang kejahatan dunia maya (*Cyber Crime*) ada yang merasa khawatir dengan beralasan uang yang disimpan di bank tersebut akan hilang, dan ada juga yang merasakan biasa saja tidak sama sekali khawatir. Untuk mengenai kepercayaan bertambah atau berkurang setelah terjadinya error layanan sebagian dosen ada yang berkurang dan ada juga yang kepercayaannya masih sama saja.

Sebagai nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) kita tidak memiliki peran untuk meminimalkan dampak error layanan yang di sebabkan oleh *Cyber Crime* karena yang sepenuhnya untuk bertanggung jawab dalam hal ini adalah pihak bank nya sendiri tetapi ada hal yang bisa kita lakukan seperti tidak memberikan kode verifikasi kepada orang yang kita tidak kenal, mencari solusi, serta melapor atau menyampaikan keluhan kita kepada pihak bank.

2. Bagaimana Persepsi Dosen IAIN Curup Tentang Dampak Error Layanan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Cyber crime atau kejahatan dunia maya adalah kegiatan yang menggunakan teknologi komputer dan internet untuk menyerang sistem komputer, jaringan komputer atau perangkat lainnya yang terhubung ke internet. Error layanan adalah masalah yang terjadi dalam penyediaan layanan, khususnya dalam konteks teknologi dan komunikasi. Ini dapat mencakup berbagai situasi dimana layanan tidak berfungsi sebagaimana mestinya atau tidak diakses oleh pengguna dengan benar. Kesalahan layanan dapat terjadi dalam berbagai konteks, termasuk layanan internet, layanan *cloud*, layanan perangkat lunak, atau layanan lainnya yang ditawarkan oleh penyedia kepada pengguna.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, beberapa informan yang di wawancarai bawasannya hampir seluruh dosen memiliki rekening di Bank Rakyat Indonesia (BRI) dan pernah mengalami kejadian error layanan, dampak yang dialaminya seperti tidak bisa membuka *Mobile Banking*, cek saldo, transfer, tarik dan nyetor uang. Mereka berpendapat ketika mengalami dampak error layanan ini pihak bank harus meningkatkan lagi kualitas jaringannya agar tidak menghambat nasabah untuk bertransaksi.

Langka yang biasa dilakukan dalam mengalami error layanan dengan cara bertanya, melapor kepihak bank yang terdekat dengan menanyakan kepastiaan sampai kapan harus menunggu. Ketika mendengar berita tentang

kejahatan dunia maya (*Cyber Crime*) nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagian ada yang merasa khawatir karena takut data-data nya bocor dan saldonya hilang, tetapi ada sebagian yang biasa saja tidak khawatir sama sekali karena mereka sudah sepenuhnya percaya kepada pihak bank.

Setelah terjadinya layanan error kepercayaan nasabah tentunya berbeda-beda ada yang biasa saja dan ada yang berkurang tetapi dengan kejadian ini pihak bank tentunya ada peningkatan untuk mengatasi error layanan ini dengan lebih cepat dari pada sebelumnya. Sebagai nasabah peran yang dilakukan untuk meminimalkan dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu tidak ada karena yang berhak hanya lah pihak bank nya sendiri, hal yang bisa kita lakukan hanyalah menunggu samapai layanan dapat kembali digunakan dan tidak memberikan koder verifikasi ke nomor yang tidak dikenal.

3. Bagaimana Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Perbedaan Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah hasil dari penggabungan tiga Perbankan Syariah BUMN di Indonesia, yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Tbk, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Penggabungan ini dilakukan untuk memperkuat Perbankan Syariah Nasional dari segi modal.¹¹² Bank Syariah Indonesia (BSI) beroperasi

¹¹² Anike Tri Rahmayanti, “Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Konsep Bagi Hasil Pada Akad Mudharabah Bank Syariah”, (Skripsi: UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022).

berdasarkan prinsip bagi hasil dan memberikan alternatif system perbankan yang saling serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895 dan dijadikan sebagai hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia.¹¹³ Bank Rakyat Indonesia beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil, yang berbeda dengan prinsip bagi hasil yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).

Dari pengamatan peneliti saat melakukan observasi dan melakukan wawancara kepada responden dosen IAIN Curup Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, dimana mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu sebagai berikut:

Pertama dampak, dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) kebanyakan nasabahnya mengalami kecewa karena tidak bisa melakukan transaksi sama sekali baik itu di bank maupun di aplikasi *Mobile Banking* nya. Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu kurang lebih 1-2 hari lamanya sedangkan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu lebih cepat kadang tidak sampai 1 hari layanan sudah dapat digunakan lagi.

Kedua paparan berita, dalam hal mengenai paparan berita ini nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) ada yang belum pernah mengirimkan keluhan

¹¹³ Desi Nopita, “Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia Dan Bank Rakyat Indonesia Di Iain Curup)”, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Iain Curup, 2021).

atau mendapatkan balasan dari pihak bank nya, sedangkan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) nasabahnya sudah pernah mendapatkan balasan dari pihak banknya mengenai kejahatan dunia maya (*Cyber Crime*).

Ketiga Kemahiran, upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah terjadinya kasus ini yaitu sedikit agak lambat karena bank ini termasuk bank yang masih baru jadi sebagai nasabahnya harus sabar untuk menunggu dan untuk kedepannya pihak bank harus lebih meningkatkan pelayanan dan persediaanya. Sedangkan perbaikan layanan yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu sudah cukup bagus.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu sedikit agak lambat dalam memperbaiki layanannya sehingga dosen merasa kecewa, dengan kejadian error layanan ini mereka tidak bisa melakukan transaksi dan mengakses keuangan mereka sendiri.
2. Persepsi Dosen IAIN Curup tentang dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu sudah cukup bagus dan cepat dalam memperbaiki layanannya, tetapi dengan kejadian error layanan ini kepercayaan dosen ada yang berkurang dan ada juga yang biasa saja.
3. Persepsi Dosen IAIN Curup mengenai perbedaan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) yaitu pada Waktu yang dibutuhkan untuk menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu 1-2 hari sedangkan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu lebih cepat kadang tidak sampai 1 hari. Upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu sedikit agak lambat Sedangkan perbaikan layanan yang dilakukan Bank Rakyat Indonesia (BRI) itu sudah cukup bagus dan cepat.

B. Saran

1. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Harus mengembangkan strategi pengendalian error layanan yang efektif, memperkuat sistem pengendalian error layanan dan menciptakan kemampuan yang lebih tinggi serta harus cepat dan responsif dalam menangani error layanan.

2. Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Harus meningkatkan kualitas layanan dengan cara memperbaiki sistem pengendalian error layanan. Ini dapat dilakukan dengan melakukan analisis error layanan yang terjadi dan mengembangkan strategi pengendalian error layanan yang efektif dan memperkuat sistem media IT nya supaya kedepannya tidak terulang kembali.

3. Peneliti Selanjutnya

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian ini mungkin terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki, maka dari itu diharapkan kepada peneliti selanjutnya dapat menyempurnakan penelitian ini mungkin menggunakan metode penelitian lainnya atau menambahkan indikator-indikator lain yang belum di cantumkan di dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A. Muri, Yusuf, 2014, *Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana.
- Abadi, Husnu. 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu.
- Abdul Wahid dan Mohammad Labib, 2005, *Kejahatan Mayantara (Cyber crime)*, Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Alizamar dan Nasbahary Couto, 2016, *Psikologi Persepsi dan Desain Informasi; Sebuah Kajian Psikologi Persepsi dan Prinsip Kognitif Untuk Kependidikan dan Desain Komunikasi Visual*, Yogyakarta: Media Akademi.
- Arikunto, Suharsimi, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Bimowalgito, 1994, *Persepsi Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Daulay, Nurussakinah, 2014, *Pengantar Psikologi Dan Pandangan Alqur'an Tentang Psikologi*, Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ellitan, Lena dan Lina Anatan, 2007, *"Manajemen Operasi dalam Era Baru Manufaktur"*, Bandung: Alfabeta.
- M. Hadjon, Philipus, 1987, *Perlindungan hukum bagi rakyat Indonesia*, Surabaya; PT. Bina Ilmu.
- Mahmud, Dimiyati, 1989, *Psikologi Suatu Pengantar*, Jakarta: Dep Dik Bud.
- Masithah, Lis, 2022, *Model Kinerja Dosen Berbasis Kearifan Lokal*, Medan: Usu Press.
- Margono, Surya, 2009, *Metode penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta.
- Mulyana, Deddy, 2015, *Ilmu Komunikasi*, Bandung: PT Rosda Karya Offset.
- Nazir, Moh, 1988, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, cet. Ke-3.
- Notoatmodjo, 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, Jakarta: Rineka cipta.
- Nursalam dan Pariani, 2001, *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*, Jakarta: Sagung Seto.

- Rahardja, Pratama, 1997, *Uang dan Perbankan*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Rahman Saleh, Abdul, 2004, *Psikologi: Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, Jakarta: Kencana.
- Rakhmat, Jalaluddin, 2011, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ruslan dan Rusadi, 2010, *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sobur, Alex, 2003, *Pengantar Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sudjana, Nana, 1991, *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah Sinar Baru*, Bandung.
- Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Alfabeta.
- , 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan D dan D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumanto, 2014, *Psikologi Umum*, Yogyakarta: CAPS.
- Thoha, Mifta, 2012, *Prilaku Organisasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Walgito, Bimo, 2024, *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi Offset.
- , 2003, *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Andi.

SKRIPSI

- Khotijah, Anissa, 2023, *Perbandingan Kualitas Pelayanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Dengan Bank Konvensional (Studi Pada BSI KCP Bandar Lampung Kedaton 2 Dan BRI KCP Tanjung Agung Periode 2022)*, Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Saputra, Iwan, 2021, *Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu*, Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Nopita, Desi, 2021, *Pengaruh Layanan Automatic Teller Machine (Atm) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Komparatif Nasabah Bank Syariah Indonesia Dan Bank Rakyat Indonesia Di Iain Curup)*, Skripsi: Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Iain (IAIN) Curup.

Rahmayanti, Anike Tri, 2022, *Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Konsep Bagi Hasil Pada Akad Mudharabah Bank Syariah*, Skripsi: Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Rauf, Sriaini, 2023, *Studi Komparatif Fasilitas Dan Kualitas Layanan M-Banking BSI Dan Bri Terhadap Kepuasan Nasabah Di Kota Palopo*, Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo.

JURNAL

Alhakim, Abdurrahman, dan Sofia, Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime Di Sektor Perbankan Di Indonesia, *Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha Program Studi Ilmu Hukum Journal* Vol. 4, no. 2, 2021, Doi: <https://doi.org/10.23887/jatayu.v4i2.38089>.

Asrulla dkk, Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *JPT: Jurnal Pendidikan Tambusai* Vol.7, no. 3, 2023, Doi: <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i3.10836>.

B Hakim, Firdayanti, dkk, Persepsi, Pengambilan Keputusan, Konsep diri dan Values. *Ilmiah Pascasarjana Journal* Vol 1, no. 3, 2021, Doi: <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v1i3.3972>.

Hamdani, Dampak Kualitas Layanan Dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah, *Ekonomi, Keuangan, Perbankan dan Akuntansi Journal* Vol. 11, no.1, 2019, Doi: <https://doi.org/10.355313/ekspansi.v11i1.1329>.

Iqbal, Johandri, Heriyani, dan Isroq Urrahmah, Pengaruh Kemudahan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan mobile Banking, *Global Financial Accounting Journal* Vol. 5, no. 2, 2021.

Joesyiana, Kiki, Penerapan Metode Pembelajaran Observasi Lapangan (Outdoor Study) Pada Mata Kuliah Manajemen Operasional, *Pendidikan Ekonomi Akuntansi FKIP UIR Journal* Vol. 6. No. 2, 2008.

Majid, Jamaluddin, Mega Ilhamiwati, dan Eva Yuniarti, "Evaluasi Bibliometrik Terhadap Efektifitas Produk Keuangan Syariah Dalam Mendorong Keuangan Inklusif di Masyarakat," *Ekonomi dan Kewirausahaan West Science Journal* Vol. 2, no. 2 (2024), Doi: <https://doi.org/10.58812/jekws.v2i02.1095>.

Maulana El-Yunusi, Muhamad Yusron, Amelia Salsabila, dan Nurul Arifin, Guru Profesional Dalam Perspektif Filsafat Pendidikan Islam. *Pendidikan Dan Konseling Journal* Vol.5, no.2 (2023), Doi: <https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i1.11688>.

- Miftahuddin, dan Decky Hendarsyah, Analisis Perbandingan Fasilitas Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah Mandiri KCP, Bengkulu Dengan Bank Mandiri KC. Bengkulu, *Ilmiah Ekonomi Kita Journal* Vol.8, no.1, 2019, Doi: <https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v8i1.149>.
- Mukmin, M. Shidiq, Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Pasca Peristiwa Hacking Yang merugikan Beberapa Nasabah. *Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora Journal* Vol. 1, no.3, 2023, Doi: <https://doi.org/10.59246/aladalah.v1i3.335>.
- Ningrum, Delvyan Putri Surya, Analisa Yuridis Dalam Kasus Kejahatan Siber Terhadap Internet Banking di Indonesia, *Pendidikan, Sosial dan Humaniora Journal* Vol. 2, no. 4, 2023, Doi: <https://doi.org/10.56799/peshum.v2i4.2115>.
- Tambunana, Nurma, dkk, Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI), *Community Development Journal* Vol. 4, no. 2, 2023, Doi: <https://doi.org/10.31004/cdj.v4i2.16340>.
- Nur Fadilah Amin, dkk, Konsep Umum Populasi dan Sampel Dalam Penelitian. *Kajian Islam Kontemporer Journal* Vol 14, no. 1, 2023.
- Benedictus, Renny See, Perlindungan Hukum Bagi Nasabah dan Bank Terhadap Tindak Kejahatan Berbasis Teknologi Informasi (Cyber Crime), *Hukum Caraka Justitia Journal* Vol. 2, no.1 2022, Doi: <https://doi.org/10.30588/jhcj.v2i1.1035>.
- Segati, Ahda, Faktor-Faktor Penyebab Bank Syariah Dan Bank Konvensional Di Persepsikan Sama Oleh Masyarakat Kota Pekanbaru, *Khazanah Ulum Perbankan Syariah (JKUPS) Journal* Vol. 4, no. 1 (2019), Doi: <https://doi.org/10.56184/jkupsjournal.v3i2.102>.
- Suryadi, Djaka, Service Quality Case Kegagalan Layanan (Service Failure) Perbankan Syariah Dan Strategi Pemulihan Layanan (Service Recoveri), *Asy-Syukriyyah Journal* Vol. 1, no. 1, 2020, Doi: <https://doi.org/10.3669/asy.v2i1i1.100>.
- Wahyuna, Sari, dkk, Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Konvensional, *Al-Hiwalah: Sharia Economic Law Journal* Vol. 1, no. 1, 2022, Doi: <https://doi.org/10.47766/alhiwalah.v1i2.879>.
- Yunita, Feni, Nyayu Khodijah, dan Ermis Suryana, Analisis Kebijakan Profesionalisme Guru dan Dosen, (*Program Studi PGMI*), *Journal* Vo. 9, no.1, 2022: Doi: <https://doi.org/10.36853/modeling.v9i1.1135>.

WEBSITE

Christi, Maysce, *Apa Yang di Maksud Dengan Error*, dikutip dari <https://www.dictio.id/t/apa-yang-dimaksud-dengan-error/156810>, pada Tanggal 25 Juli 2021, Pukul 03:21 Wib.

Laras, Arlina, *Serangan Hacker Terus Intai Perbankan BCA Dua Kali Sebulan* di kutip dari <https://finansial.bisnis.com/read/20230727/90/1678760/serangan-hacker-terus-intaipbankan-bca-dua-kali-dalam-sebulan/2>, pada Tanggal 27 Juli 2023, Pukul 12:45 Wib.

L

A

M

P

I

R

A

N



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
 PRODI PERBANKAN SYARIAH
 Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor: 80/In.34/FS.04/PP.00.09/10-2023

Pada hari ini Selasa Tanggal 12 Bulan Desember Tahun 2023 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Kernali /
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syari'ah & Ekonomi Islam
 Judul : Analisis Dampak Error Layanan Keshadeh Reputasi dan Kepercayaan Nasabah terhadap BSI KPR Curup.

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : Ayu Siska Latifah.

Calon Pembimbing I : Rakh Komala Dewi MM.

Calon Pembimbing II : ~~Purnandi~~ ~~Sekho~~ Sekho, S.E.I., M.F.

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

1. Perbaikan Judul
2. Arah penelitian yang belum jelas
3. Isi proposal yang saling bertolak belakang
4. Banyak foto typo dan perhitungan tanda baca
5. Perbaikan footnote (sistematika penulisan)

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 26 bulan Desember tahun 2023 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, 12 Desember 2023

Moderator

Ayu Siska Latifah

Calon Pembimbing I

Rakh Komala Dewi, MM.
 NIP.

Calon Pembimbing II

Sekho, S.E.I., M.F.
 NIDN. 220610304

NB : Hasil berita acara yang sudah ditandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : ~~066~~/In.34/FS/PP.00.9/12/2023

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang** : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.11/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan**
Pertama : Menunjuk saudara:
1. Ratih Komala Dewi, M.M NIP. 19900619 201801 2 001
2. Soleha, ME NIDN. 2006109304

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Korniaty
NIM : 20631045
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah /Syari'ah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

- Kedua** : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 28 Desember 2023

Dekan,


Dr. Ngadri, M.Ag
NIP. 19690206 199503 1 001

- Tembusan :**
1. Pembimbing I dan II
 2. Bendahara IAIN Curup
 3. Kabag TU FSEI IAIN Curup
 4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup
 5. Yang bersangkutan
 6. Arsip



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

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.se@iaincurup.ac.id

Nomor : 809/In.34/FS/PP.00.9/02/2024
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 28 Februari 2024

Kepada Yth,
Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (DPMDPTSP) Kabupaten Rejang Lebong

Di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

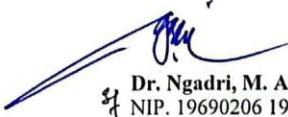
Nama : Korniaty
Nomor Induk Mahasiswa : 20631045
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan pada Bank Syari'ah Indonesia (BSI) KCP Curup dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)
Waktu Penelitian : 28 Februari 2024 s.d 28 Mei 2024
Tempat Penelitian : Bank Syari'ah Indonesia (BSI) KCP Curup dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

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

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dekan


Dr. Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001



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

Jl. Dr. AK. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor: ~~212-1~~/In.34/FS/PP.00.9/05/2024

Berdasarkan Surat Rekomendasi Ketua Prodi Perbankan Syariah IAIN Curup Nomor: 937/In.34/FS.04/PP.00.9/02/2024 tanggal 28 Februari 2024 hal pengantar Izin Penelitian atas nama :

Nama : Korniati
Nomor Induk Mahasiswa : 20631045
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Berkean dengan itu, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup memberikan izin penelitian dalam rangka Penulisan Tugas Akhir/Skripsi yang berjudul :
"Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)"
di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup terhitung mulai surat ini dikeluarkan sampai dengan selesainya penelitian ini.

Demikian Surat Keterangan Izin Penelitian ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 28 Februari 2024
Dekan


Dr. Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001 A



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

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Nomor: 402 /In.34/FS/PP.00.9/05/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup, dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Korniaty
Nomor Induk Mahasiswa : 20631045
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi : Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Eror Layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bahwa nama tersebut diatas adalah benar telah selesai melakukan penelitian ilmiah di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam terkait judul skripsinya di atas.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 15 Mei 2024
Dekan


Dr. Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Nopriat, M. Ag.*

Umur : *46 tahun*

Jabatan : *Dosen perbankan syariah*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, ~~14-02~~, 2024


(*Nopriat*)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Petrigadi . SE , MM*

Umur : *37*

Jabatan : *Dosen Asisten Ahli*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

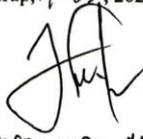
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia".

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

Curup, 14 - 03 , 2024


(*Petrigadi . SE , MM*)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Pranar Wijaya, S.E.I., M.E*

Umur : *33*

Jabatan : *Dosen Asisten Ahli*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Kornati

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia".

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

Curup, 14 - 03, 2024


(.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Soleha, S.E.I., ME*

Umur : *-*

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 15 - 02 - 2024


(.....SOLEHA, S.E.I., M.E.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Dan Agus Khan, M.Si*

Umur : *28*

Jabatan : *Dosen Fstei*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : *Kornati*

Nim : *2063045*

Prodi : *Perbankan Syariah*

Fakultas : *Syariah dan Ekonomi Islam*

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 15 - 03, 2024


(*Agus. A. Agus Khan, M.Si*)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Oloan Muda Hasim Harahap, Lc.MA*

Umur : *4*

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, *18-03*, 2024


(*OLOAN MUDA*)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rani Eka .A.

Umur : 34

Jabatan : Dosen

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 10-03-2024



(.....Rani Eka .A.)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Dr. Hendriatito, MA*

Umur : -

Jabatan : *Dosen Syariah.*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

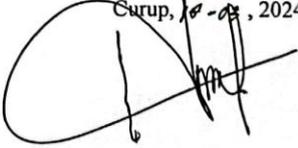
Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 10-08, 2024

(.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mesi Herawati

Umur : 29 tahun

Jabatan : Dosen .

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

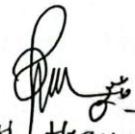
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 18-02-2024


(..... Mesi Herawati) :

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sidq Aulia, M.HI

Umur : 34

Jabatan : Ka. Lab. Hukum FSEI

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 18-03, 2024


(Sidq Aulia) M.HI

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *ANDRIKO*

Umur : *35 Tahun*

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 10-3, 2024



(*ANDRIKO*.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Habiburtahman, M.H*

Umur : -

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia".

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

Curup, 10 - 03 - 2024



(.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : **LARAS SHEBA, M.H**

Umur : **31**

Jabatan : **Dosen**

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : **Korniaty**

Nim : **2063045**

Prodi : **Perbankan Syariah**

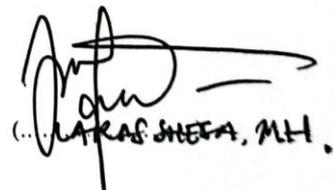
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

"Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia".

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

Curup, 19 - 03, 2024


(...**LARAS SHEBA, M.H.**...)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Anwar Hakim, m.H*

Umur : *36 tahun*

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 20-03-2024


(.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Mabrur syah. S.Pd., S.I.Pt., M.H.I*

Umur : -

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 21-03-2024


MABRUR SYAH.

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *David Aprizon Putra, S.H., M.H*

Umur : -

Jabatan : *Dosen*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 21-03, 2024


(.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fahman Anpin, M.E

Umur : 35 Th

Jabatan : DOSEN FSEI

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 25-03-2024


Fahman Anpin, M.E

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Abu Dzar, Lc. M.H.I

Umur : -

Jabatan : Dosen

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty

Nim : 2063045

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 23-02, 2024

Abu Dzar
(M. Abu Dzar.....)

KETERANGAN TELAH WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : *Puhaw Nur Andilun Al Dany, M.E*
Umur : *30 th*
Jabatan : *dosen.*

Menerapkan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Korniaty
Nim : 2063045
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah mengadakan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul:

“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia”.

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

Curup, 24/06, 2024

[Signature]
(*Puhaw Nur Andilun Al Dany*)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

DEPAN

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Kornati
NIM	: 2063045
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
FAKULTAS	: Syariah Dan Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	: Ratih Komala Dewi, M.M
DOSEN PEMBIMBING II	: Solcha, ME
JUDUL SKRIPSI	: Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KOP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Analisis Perbandingan
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING I
1.	11/2024 Januari	lanjut Bab i - iii	
2.	29/2024 Januari	Revisi populasi dan sampel, Metode, tambahan indikator	
3.	6/2024 Februari	Revisi kerangka berpikir, cara indikator, dan segala tentang tentang merah persepsi dan kejahatan cyber crime.	
4.	12/2024 Februari	Revisi	
5.	26/2024 Februari	Bab i - iii Acc	
6.	4/2024 Maret	lanjut Pedoman wawancara	
7.	1/2024 April	Bab i - v	
8.	22/2024 April	Revisi gambaran umum latar penelitian, hasil wawancara ditambahkan lagi	
9.	30/2024 April	Revisi	
10.	7/2024 Mei	Revisi hasil dan pembahasan, Abstrak	
11.	19/2024 Mei	Revisi Abstrak dan kesimpulan.	
12.	24/2024 Mei	Acc Bab i - v	

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

NIP. 199006192018012001

CURUP,202

PEMBIMBING II,

NIBN 2006109304

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: admin@iaicurup.ac.id Kode Pos 39119

BELAKANG

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Korriati
NIM	: 20621045
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
FAKULTAS	: Syariah Dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	: Ratih Komala Dewi, M.M
PEMBIMBING II	: Soleha, ME
JUDUL SKRIPSI	: Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Analisis Perbandingan
MULAI BIMBINGANO	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	22/Jan 2024	Bab I - Bab III	
2.	16/feb 2024	Bab I - Bab III Acc	
3.	1/mare 2024	Pedoman wawancara	
4.	7/mare 2024	Revisi pedoman wawancara	
5.	29 April 2024	Revisi	
6.	14 mei 2024	ACC 1-5 siap ujian	
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPE'DAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP, 14 Mei 2024

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

NIP. 199006192018012001

NIDN 2006109304

PEDOMAN WAWANCARA

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN	
			Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup	Bank Rakyat Indonesia (BRI)
1.	Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan	a. Dampak Kejahatan Dunia Maya	<p>1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kejadian error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?</p> <p>2. Dampak apa saja yang dialami Bapak/Ibu ketika terjadinya error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?</p> <p>3. Apa yang dirasakan Bapak/Ibu ketika</p>	<p>1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kejadian error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)?</p> <p>2. Dampak apa saja yang dialami Bapak/Ibu ketika terjadinya error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)?</p> <p>3. Apa yang dirasakan Bapak/Ibu ketika</p>

			<p>mengalami dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?</p> <p>4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan Bapak/Ibu harus menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan?</p>	<p>mengalami dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)?</p> <p>4. Berapa lama waktu yang dibutuhkan Bapak/Ibu harus menunggu sampai layanan dapat kembali digunakan?</p>
		<p>b. Pengalaman Dengan Kejahatan Dunia Maya</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu ketika mengalami dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?</p> <p>2. Apa solusi yang Bapak/Ibu tawarkan untuk mengatasi dampak error layanan</p>	<p>1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu ketika mengalami dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI)?</p> <p>2. Apa solusi yang Bapak/Ibu tawarkan untuk mengatasi dampak error</p>

			<p>terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?</p> <p>3. Apa langka yang biasa dilakukan Bapak/Ibu dalam mengalami error layanan?</p>	<p>layanan terhadap Bank Rakyat Indonesia (BRI)?</p> <p>3. Apa langka yang biasa dilakukan Bapak/Ibu dalam mengalami error layanan?</p>
		<p>c. Kekhawatiran Mengenai Kejahatan Dunia Maya</p>	<p>1. Bagaimana kekhawatiran mengenai error layanan terhadap keputusan Bapak/Ibu untuk mengikuti berita tersebut?</p>	<p>1. Bagaimana kekhawatiran mengenai error layanan terhadap keputusan Bapak/Ibu untuk mengikuti berita tersebut?</p>
		<p>d. Paparan Berita Tentang Kejahatan Dunia Maya</p>	<p>1. Apakah setelah terjadinya layanan error kepercayaan Bapak/Ibu bertambah atau berkurang?</p>	<p>1. Apakah setelah terjadinya layanan error kepercayaan Bapak/Ibu bertambah atau berkurang?</p>

			<p>2. Apakah Bapak/Ibu pernah mengirimkan keluhan atau mendapatkan balasan dari Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup dalam hal paparan berita tentang kejahatan dunia maya?</p>	<p>2. Apakah Bapak/Ibu pernah mengirimkan keluhan atau mendapatkan balasan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) dalam hal paparan berita tentang kejahatan dunia maya?</p>
		e. Kemahiran	<p>1. Bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup setelah terjadinya error layanan?</p> <p>2. Bagaimana peran yang dapat dilakukan</p>	<p>1. Bagaimana persepsi Bapak/Ibu terhadap upaya perbaikan layanan yang dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) setelah terjadinya error layanan?</p> <p>2. Bagaimana peran yang dapat</p>

			oleh Bapak/Ibu untuk meminimalkan dampak error layanan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup?	dilakukan oleh Bapak/Ibu untuk meminimalkan dampak error layanan pada Bank Rakyat Indonesia?
--	--	--	---	--















BIOGRAFI PENULIS



Korniati adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 18 Januari 2002 di Megang Sakti. Penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara, dari pasangan Bapak Kodri dan Ibu Nur Zainab. Penulis pertama kali memasuki dunia pendidikan di SDN 1 Megang Sakti pada tahun 2008 dan lulus 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN Megang Sakti dan lulus pada tahun 2017, setelah lulus di SMPN Megang Sakti, penulis melanjutkan ke SMAN Megang Sakti dengan mengambil jurusan IPA dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya melanjutkan di Perguruan Tinggi (PT) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup dengan mengambil Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Semangat dan ketekunan serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulis tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **“Persepsi Dosen IAIN Curup Mengenai Dampak Error Layanan Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup Dan Bank Rakyat Indonesia (BRI)”**.