ANALISIS PEMANFAATAN BSI MOBILE DAN QR STANDAR INDONESIA STUDI KEBIJAKAN BANK SYARIAH INDONESIA KC BIMA SOETTA 2

Analysis Of Utilization Of BSI Mobile Indonesian And Qr Standardpolicy Study Of Indonesian Sharia Bank Kc Bima Soetta 2

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari
Program Studi Ekonomi Islam

Oleh:
ST. HAWA
16423075

Acc utk munaqasah
Oleh Pembimbing, 14/10/2021

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA

2021

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	St.Hawa
NIM	:	16423075
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Fakultas	:	Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi	:	Analisis Pemanfaatan Bsi Mobile Dan Qr Standar Indonesia Studi: Kebijakan Bank Syariah Indonesia Kc Bima Soetta 2

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya sendiri dan tidak ada hasil karya orang lain, kecuali yang diacuh dalam penulisan ini dicantumkan pada daftar pustaka. Apabila ternyata kemudian hasil penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka penulis tersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini penulis buat dalam keadaan sadar atau tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 14 Oktober 2021

Penulis



ST. HAWA

NIM. 16423075

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Skripsi:

Nama	:	St.Hawa
NIM	:	16423075
Program Studi	:	Ekonomi Islam
Fakultas	:	Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi	:	Analisis Pemanfaatan Bsi Mobile Dan Qr Standar Indonesia Studi: Kebijakan Bank Syariah Indonesia Kc Bima Soetta 2

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan,. Maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 14 Oktober 2021

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

NOTA DINAS

Hal : SKRIPSI

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : 692/Dek/60/DAATI/FIAI/VI/2021M. 28 Syawal 1442 H Atas tugas kami sebagai pembimbing Skripsi saudara :

Nama : St.Hawa

NIM : 16423075

Program Studi : Ekonomi Islam

Fakultas : Ilmu Agama Islam

Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Bsi Mobile Dan Qr Standar Indonesia Studi: Kebijakan Bank Syariah Indonesia Kc Bima Soetta 2

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, sudah diajukan untuk memenuhi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana. Dengan ini kami mengharap agar skripsi saudara tersebut diatas di munaqosahkan. Untuk itu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr Wb.

Dosen Pembimbing

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511 / (0274) 898462
F. (0274) 898463
E. fiai@uii.ac.id
W. fiai.uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari	:	Selasa
Tanggal	:	7 Desember 2021
Nama	:	ST HAWA
Nomor Mahasiswa	:	16423075
Judul Skripsi	:	Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Standar Indonesia Studi Kebijakan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

TIM PENGUJI:

Ketua
Rizqi Anfani Fahmi, SEI, MSI (.....)

Penguji I
Junaidi Safitri, SEI, MEI (.....)

Penguji II
Muhammad Iqbal, SEI, MSI (.....)

Pembimbing
Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec. (.....)

Yogyakarta, 7 Desember 2021
Dekan,

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA,

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah, Tuhan semeta alam, yang telah mengutus seorang rasul-Nya yang terakhir, Muhammad SAW dengan membawa petunjuk dan *ad-din* yang haq serta kitab Al-Qur'an yang diturunkan kepadanya. Semoga shalawat dan salam tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada keluarga, dan sahabat serta umat beliau yang senantiasa menegakkan kalimat-kalimat Allah swt. Tugas akhir ini selesai tentu banyak pihak yang terlibat dalam proses menyusun. Sebuah karya kecil ini penyusun persembahkan kepada :

Kedua orangtua saya Bapak Haerudin dan Ibu Atikah Terima kasih untuk kalian yang tak henti-henti nya menghantarkan doa untuk kelancaran selama saya kuliah hingga menyelesaikan skripsi ini.

Untuk kakak spupu saya kak runa, dan abang deden, abang agus yang selalu membantu mendukung dan mensupport selama mengerjakan skripsi ini .

Untuk dosen pembimbing saya Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec. yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama mengerjakan skripsi ini. Tak lupa saya ucapkan termakasih untuk seluruh dosen FIAI dan civitas akademik atas bantuan selama ini.

MOTTO

" Dan dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah maha melihat apa yang kamu kerjakan (Q.sAl-Hadid:4)"

" Maka jangan sekali-kali membiarkan kehidupan dunia ini memperdayakan kamu (Q.s fatir:5)"

"Dunia ini ibarat bayangan. Kalau kamu berusaha menangkapnya, ia akan lari. Tapi kalau kamu membelakangnya, ia tak punya pilihan selain mengikutimu (Ibnu Qayyim Al jauziyyah)"

ANALISIS PEMANFAATAN BSI MOBILE DAN QR STANDAR INDONESIA STUDI KEBIJAKAN BANK SYARIAH INDONESIA KC BIMA SOETTA 2

ST. HAWA
Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia Jalan Kaliurang Km. 14.5 Sleman, Yogyakarta

Abstrak

Peran ekonomi syariah sebagai salah satu sumber pertumbuhan ekonomi baru Indonesia diperlukan integrasi setiap elemen ekonomi syariah yang tercermin dalam ekosistem ekonomi syaraiah yang kuat. Tujuan penelitian Untuk menganalisis implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam Pemanfaatan BSI Mobile dan BSI QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2.Untuk menganalisis pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan BSI QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2.
Peneliti menggunakan penelitian kualitatif, yang bersifat deskriptif dengan pendekatannya ialah studi kasus. Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan BSI Mobile dengan penguatan strategi promosi BSI Mobile dan BSI QRis untuk mendukung minat nasabah terhadap produk yang terbarukan pada event budaya lokal, penguatan informasi privasi dan pengamanan akun nasabah (*Online Privacy and Security*), dan BSI KC Bima Soetta 2 terus mendorong nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan digital banking yakni Mobile Banking di masa pandemic. Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan QRis Mempercepat pendalaman mitra melalui pengembangan transaksi BSI QRis sebagai pengguna utama, dan memfasilitasi penyelenggaraan promosi BSI Qris tiap Event Budaya Lokal

Kata kunci: Pemanfaatan, Digital Banking, BSI Mobile, Qr Standar

ANALYSIS OF UTILIZATION OF BSI MOBILE AND QR STANDARD INDONESIAN SHARIA BANK POLICY STUDY KC BIMA SOETTA 2

ST. HAWA
Islamic Economics Study Program, Faculty of Islamic Studies, Islamic University of Indonesia Jalan Kaliurang Km. 14.5 Sleman, Yogyakarta

Abstract

The role of the sharia economy as one of the sources of Indonesia's new economic growth requires the integration of every element of the sharia economy which is reflected in a strong sharia economic ecosystem. The purpose of the study is to analyze the implementation of Bank Syariah Indonesia policies in the use of BSI Mobile and BSI QR Indonesia Standard at KC Bima Soetta 2. To analyze the pattern of handling customers who have problems using BSI Mobile and BSI QR Indonesia Standard at KC Bima Soetta 2.

Researchers use qualitative research, which is descriptive in nature with a case study approach. The policies contained in BSI KC Bima Soetta 2 in implementing BSI Mobile by strengthening the promotion strategy of BSI Mobile and BSI QRis to support customer interest in renewable products at local cultural events, strengthening information privacy and securing customer accounts (Online Privacy and Security), and BSI KC Bima Soetta 2 continues to encourage customers to optimize the use of digital banking, namely Mobile Banking during the pandemic. Policies contained in BSI KC Bima Soetta 2 in implementing QRis Accelerating partner deepening through developing BSI QRis transactions as the main user, and facilitating the implementation of BSI Qris promotions for each Local Cultural Event

Keywords: Utilization, Digital Banking, BSI Mobile, Qr Standard

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 Th.1987

Nomor : 0543b/U/1987

TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Pendahuluan

PenelitianTransliterasi Arab – Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama. Badan Litbang Agama. Yang pelaksanaanya di mulai tahun anggaran 1983/1984.Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik,hasil penelitian itu di bahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pemikiran para ahli agar dapat di jadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab – Latin memang dihajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab di pergunakan untuk menuliskan kitab Agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadist), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf Latin untuk menuliskan bahasanya. Karena Ketiadaan pedoman uang baku,yang dapat di pergunakan untuk umat Islam di Indonesia yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia ,transliterasi Arab – Latin yang terpakai dalam masyarakat banyakr agamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secaraNasioanal.

Dalam seminar yang diadakantahunanggaran 1985/1986 telah di bahas beberapa makalah yang disajikan oleh para Ahli, yang kesemuanayamemberikan sumbangan yang besar bagi usaha kearah itu.Seminar itu juga membentuktim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut di bahas lagi dalam seminar yang lebih luas,Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab – Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H.Sawabi Ihsan, M.A, 2)Ali Audah , 3) Prof. Gazali Dunai, 4)Prof.Dr.H.B.Jassin, dan 5)Drs.Sudarno,M.Ed.

Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena :

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Pengetahuan Keislaman,sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuanini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengalaman agama bagi setiap umat beragama,secara ilmiah dan rasional.

PedomanTransliterasi Arab–Latin yang bakutelah lama di dambakan karena sangat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak Semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama,dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama ,dan Instansi lain yang ada hubungannya dengan kelekturan, sangat memerlukan pedoman yang baku tentang Transliterasi Arab-Latin yang dapat di jadikan acuan dalam penelitian dan pengalih huruf an, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda,Usaha penyeragamannya sudah pernah di coba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat islam di Indonesia. Oleh karena itu dalam usah mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya pedoman Transliterasi Arab – Latin baku yang dikuatkan denagan suatu Surat Keputusan Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk di gunakan secara Nasional.

PengertianTransliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufandari abjad yang satuke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

PrinsipPembakuan

Pembakuan pedoman Transliterasi Arab – Latin ini di susun dengan prinsip sebagai berikut :

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Di Sempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar " satu fenom satu lambang".
3. Pedoman Transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

RumusanPedomanTransliterasi Arab - Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedomanTransliterasi Arab - Latin inimeliputi :

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf Syamsiyah dan Qomariyah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

1. Konsonan

Fonemkonsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf huruf Latin :

Huru farab	Nama	Huruf latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẑal	ẑ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ى	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia yang terdiri dari vocal tunggal atau monoftong dan vocal rangkap atau diftong.

1) Vokal Tunggal Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	Fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	Dhammah	U	U

2) Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
... ◌َ ي	Fathah danya	Ai	a dani
... ◌َ و	Fathah danwau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - żukira

يَذْهَبُ - yażhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوْلَ - haula

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ىَ ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
... ِي	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
... ُو	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh: قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيْلَ - qīla

4. Ta'marbuṭah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1. Ta'marbutah hidup

   Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta'marbutah mati

   Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir denagn ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الأَ طْفَالُ - rauḍah al-aṭfāl

-- rauḍatulaṭfāl

المدِيْنَةُ المنوَ رَةٌ - al-Madĭnah al-Munawwarah

-al-Madĭnatul-Munawwarah

طَلْحَةْ - talḥah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalamt ulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang samadenganhuruf yang diberi tanda syaddahitu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
البِرّ	- al-birr
الحَجّ	- al-ḥajj

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaituلا

namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah
   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah
   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.
3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيْعُ	- al-badĭ'u
الجَلاَلُ	- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:	تَأْخُذُوْنَ	- ta'khużūna
	اَلنَّوْءُ	- an-nau'
	شَيْئٌ	- syai'un
	إِنَّ	- inna

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:	وَإِنَّ اللهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqĭn
		Wainnallāhalahuwakhairrāziqĭn
	وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almĭzān
		Wa auf al-kaila wal mĭzān
	إِبْرَاهِيْمُ الْخَلِيْل	Ibrāhĭm al-Khalĭl
		Ibrāhĭmul-Khalĭl
	بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهاَ وَمُرْسَاهاَ	Bismillāhimajrehāwamursahā
	وَلِلهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلاً	Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā'a ilaihi sabĭla
		Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā'a ilaihi sabĭlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaanhuruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri terebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رَسُوْلٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِى بِبَكَّةَ مُبَارَكاً	Inna awwalabaitinwuḍi'alinnāsilallażībibakkatamubārakan
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِى أُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْاٰنُ	Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīh al-Qur'ānu Syahru Ramaḍān al-laẓī unzila fīhil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَاٰهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِيْنِ	Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubĭn Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubĭn
الْحَمْدُ للهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنِ	Alhamdulillāhirabbil al-'ālamĭn Alhamdulillāhirabbilil 'ālamĭn

Penggunaan huruf awal capital hanyauntuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللهِ وَفَتْحٌ قَرِيْبٌ	Naṣrunminallāhiwafathunqarīb
لِلّٰهِ الأَمْرُ جَمِيْعاً	Lillāhi al-amrujamĭ'an Lillāhil-amrujamĭ'an
وَاللهَ بِكُلِّ شَيْئٍ عَلِيْمٌ	Wallāhabikullisyai'in 'alĭm

10. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِيْنُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللهِ مِنْ شُرُوْرِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللهُ فَلاَ مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضْلِلْ فَلاَ هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللهُ وَحْدَهُ لاَ شَرِيْكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُهُ.

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat berkah dan hidayahnya sehingga penelitian dapat menyelesaikannya skripsi dengan judul "Analisis Pemanfaatan BSI Mobile Dan Qr Standar Indonesia Studi Kebijakan Bank Syariah Indonesia Kc Bima Soetta 2". Peneliti menyadari bahwa dalam penyelesaian tesis ini, peneliti telah mendapatkan bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak, baik secara materil, moril maupun spiritual. Dorongan rasa hormat dan kerendahan hati, pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST., M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia berserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kepada kami untuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.
3. Ibu Dr. Rahmani Timorita Yulianti, M.Ag selaku Kepala Jurusan Studi Islam di Fakultas Ilmu Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Soya Sobaya, S.E.I, MM selaku Ketua Prodi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam di Universitas Islam Indonesia.
5. Bapak Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec selaku dosen Pembimbing yang telah membimbing, menuntun, memotivasi dan memberi semangat kepada penulis dalam penyusunan skripsi. Mohon maaf apabila dalam proses

penyusunan nya penulis banyak melakukan kesalahan. Tanpa beliau skripsi ini tidak akan bisa diselesaikan.

6. Seluruh jajaran Staff Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia baik pengajar, akademik, administrasi dan presendi yang telah berjasa dalam terselenggaranya proses perkuliahan.
7. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam 2016, Nisa, desty, eka, , fityan, david, Humairah yang tidak bisa di sebutkan satu persatu terimakasih atas perjuangan yang dilalui bersama selama perkuliahan ini.
8. Kedua orang tua penulis Bapak Haerudin Yusuf dan Ibu Atikah yang saya cintai dan sangat hormati besert adil-adik yang banggakan mutmainah, asiyah,kumairah, jamila, terima kasih kalian tetap selalu ada di kala suka maupun duka.
9. Teman-Teman AFI KOST PUTRI, ratu, ika, iput, kak ana, kak istiq terimakasih atas kebersamaan nya selama ini .
10. Kepada jajaran BSI Kc Bima Soetta 2 pak ilham, pak saddam, pak sahrul terimakasih kalian telah membantu saya dalam melaksanakan penelitian ini.

Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Penyusun menyadari bahwa baik dalam segi penyusunan, bahasa, maupun penulisannya jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kedepannya dari semua pihak.

Terakhir penyusunan berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak terkait.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakathu

Yogyakarta, 10 September 2021

Penulis



ST. HAWA

NIM. 16423075

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL …….. i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... …….. ii
HALAMAN PENGESAHAN……..... iii
REKOMENDASI
PEMBIMBING.....…… iv
NOTA
DINAS.....……..... v
HALAMAN PERSEMBAHAN …… vi
HALAMAN MOTTO …… vii
ABSTRAK .....……..... viii
PEDOMAN TRANSLITERASI …… ix
KATA PENGANTAR ……... xix
DAFTAR ISI ……..... xxi
DAFTAR
TABEL xxii
DAFTAR GAMBAR
.....…… xxiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1
B. Rumusan Masalah Penelitian
.....…… 5

C. Tujuan Penelitian..... 6
D. Sistematika Pembahasan..... 6
BAB II : TELAAH PUSTAKA
A. Telaah Pustaka 8
B. Landasan Teori 13
1. Definisi, fungsi dan peranan, tujuan, dasar hukum dan prinsip Bank Syariah..... 13
2. Kebijakan Perbankan Syariah Indonesia 17
3. Produk Bank Syariah Indonesia 18
4. Bank Syariah Indonesia Mobile Banking (BSI M-Banking)..... 19
5. Bank Syariah Indonesia QRIS (BSI QRIS) 23

C. Hipotesis
.....
..... 26
D. Kerangka Berfikir
.....
..... 26
BAB III : METODE PENELITIAN
A. Desain
Penelitian.....
27
B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan
Penelitian.....
27
C. Objek
Penelitian.....
27
D. Sumber Data
.....
28
E. Teknik Pengumpulan Data
.....
28
E. Definisi Konseptual Dan Variabel
.....
29
G. Instrumen
penelitian.....
29
H. Teknik Analisis
Data .....
29

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) 32

B. Lokasi Penelitian 34

B. Hasil Penelitian 38

C. Pembahasan 45

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 49

B. Saran-saran..... 50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel Rangkuman Produk dan Jasa Perbankan Syariah 21

Tabel Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS April 2021 *(Individual Sharia Banking Network -April 2021)* 43

Tabel. Produk Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 45

DAFTAR GAMBAR

Gambar Fitur Pembayaran via BSI Mobile..... 27
Gambar Fitur Pembayaran via BSI Mobile..... 28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Bagi Hasil sering disebut Bank Syariah (Bank Islam) merupakan lembaga perbankan yang menggunakan sistem dan operasi berdasarkan prinsip-prinsip hukum atau syariah Islam, seperti diatur dalam Al-Qur′an dan Al-Hadist. Perbankan Syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan sistem syariah (hukum islam). Usaha pembentukkan sistem ini berangkat dari larangan islam untuk memungut dan meminjam bedasarkan bunga yang termasuk dalam riba dan investasi untuk usaha yang dikategorikan haram, misalnya dalam makanan, minuman, dan usaha-usaha lain yang tidak islami, yang hal tersebut tidak diatur dalam Bank Konvensional. Bank Islam telah menjadi istilah yang dipakai secara luas di dunia. Bank Islam telah berkembang pesat pada dekade terakhir serta telah menjadi satu tren yang sangat penting dalam dunia keuangan. Dimana produk dan jasa keuangan yang ditawarkan harus sesuai dengan Syariah atau hukum Islam. Dengan mengembangkan aplikasi syariah menjadi alternatif lain, dimana sekarang bank Islam mengakomodasi kebutuhan jangka pendek dan jangka panjang dari keinginan konsumen.

Keberadaan Bank Islam atau Bank Syariah di Indonesia tidak hanya berada di pusat kota akan tetapi tersebar luas diberbagai wilayah. Hal tersebut membuktikan bahwa Bank Syariah tidak hanya bertujuan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat kota akan tetapi untuk kesejahteraan seluruh lapisan masyarakat kota dan desa, artinya Bank Syariah turut serta untuk berkonstribusi dalam mensejahterakan taraf kehidupan seluruh lapisan masyarakat. Bank Islam atau Bank Syariah adalah bank yang kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip Syariah / hukum Islam, atau dikenal juga dengan sebutan Bank Islam, sedangkan yang dimaksud dengan prinsip Syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau

pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lain yang dinyatakan sesuai dengan Syariah.

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram, dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Persaingan usaha antar bank yang semakin tajam dewasa ini telah mendorong munculnya berbagai jenis produk dan sistem usaha dalam berbagai keunggulan kompetitif. Dalam situasi seperti ini Bank Umum (*konvensional*) akan menghadapi persaingan baru dengan kehadiran lembaga keuangan ataupun bank non-konvensional. Fenomena ini ditandai dengan pertumbuhan lembaga keuangan dan bank dengan sistem syariah.

Hasil penelitian Tazkiyyaturrohmah dan Sriani (2020) menjelaskan bahwa ada beberapa peluang dan tantangan bank syariah dalam lingkup *fintech*. Tantangan utamanya adalah bagaimana mengembangkan produk dan layanan untuk memacu produtivitas serta daya saing di industri tersebut. Sedangkan untuk peluang yang dimiliki oleh perbankan syariah untuk mengembangkan produk serta layanan untuk menghadapi industri 4.0 meliputi: SDM yang mumpuni, kecanggihan teknologi, produk/layanan yang di butuhkan masyarakat (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018).

Perbankan Syariah di Indoensia melalui BUMN yakni melakukan proses penggabungan antara lain: 1) BRI Syariah (BRIS), 2) BNI Syariah (BNIS), dan 3) Bank Syariah Mandiri (BSM) merubah nama dan kebijakan pengelola menjadi *Bank Syariah Indonesia (BSI).* Mentri BUMN Erick Thohir menjelaskan bahwa konsep BUMN melaksanakan merger ketiga bank syariah yakni *pertama*, bank syariah bisa lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, pembiayaan, dan belanja. Kedua, merger membuktikan bank syariah memiliki prospek cerah. Ketiga, aset bank syariah makin besar dan

kuat. Keempat, memiliki potensi 10 bank syariah teratas secara global berdasarkan kapitalisasi pasar. Kelima, memiliki produk yang lengkap, mulai dari wholesale, consumer, retail, UMKM, dengan berbagai produk dan layanan yang handal. Keenam, menjadi pilar baru kekuatan ekonomi nasional, mendorong Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah global. Ketujuh, merger memudahkan akses semua kalangan masyarakat untuk mendapat pelayanan jasa keuangan yang sesuai prinsip-prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu perusahaan perbankan yang menerapkan sistem mobile banking, dimana hal tersebut adalah cara untuk menyesuaikan diri terhadap keadaan di masa pandemi covid-19 saat ini yaitu mampu mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang dimiliki. Dimana teknologi merupakan alat yang tepat untuk digunakan oleh nasabah untuk memenuhi kebutuhan di saat pendemi tanpa kontak fisik dengan pegawai bank. Pada Bank Syariah Indonesia aplikasi layanan tersebut bernama BSI Mobile, aplikasi ini terintegrasi dengan basis data para nasabah yang dapat diakses oleh para nasabah dan pihak bank yang bertanggungjawab. Basis data ini secara otomatis akan terkoneksi mengenai berbagai aktivitas transaksi yang dilakukan nasabah yang bersangkutan. Bank Syariah Indonesia sadar akan kebutuhan para nasabah dan terus melakukan pengembangan dan pelayanan berbasis syariah terutama pada pelayanan internet banking.

Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan bank kepada para nasabahnya untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui berbagai fitur yang ada pada smartphone. Sekilas layanan mobile banking ini serupa dengan layanan SMS banking, namun pada kenyataannya mobile banking memiliki lebih banyak fitur dibanding dengan SMS banking. Dimana SMS banking hanya memuat informasrlalui pesan singkat saja, namun dengan mobile banking kita dapat melakukan berbagai layanan transaksi melalui fitur yang tersedia. Untuk dapat menggunakan akses fitur tersebut kita dapat menggunakan dua cara, yaitu dengan mengunduh aplikasi layanan mobile banking di app-store; dan dengan mengakses melalui menu provider. Namun tidak semua provider memiliki layanan mobile banking ini (cermati.com,

2015). Mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh bank untuk mendukung berbagai macam transaksi perbankan guna memperoleh efektifitas dan efisiensi (Pertiwi, NWDMY dan Ariyanto, Dodik, 2017).

Mengenai hal tersebut Bank Syariah Indonesia juga memiliki layanan mobile banking yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile adalah fasilitas mobile banking yang disediakan Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya untuk memiliki akses ke rekening tabungan dan melakukan transaksi online. Mobile banking ini bisa diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat smartphone, baik Android maupun IOS. Seperti mobile banking bank lainnya, mobile banking BSI juga menawarkan berbagai fitur yang memudahkan nasabah melakukan pengecekan info rekening, hingga melakukan pembayaran penting lainnya.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan penulis di Bank Syariah Indonesia (BSI) di KC Bima Soetta 2 yakni dengan adanya penggabungan bank ini terdapat beberapa masalah yang dihadapi yakni memberikan kebingungan dengan masyarakat Islam di Kota Bima, SDM yang dimiliki Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 dominan diisi oleh rumpun ilmu diluar perbankan syariah, seperti sarjana pendidikan, kesehatan dan sosial. Kondisi saat ini selaras dengan OJK Roapmap Bank Syariah (2021) yang menjelaskan bahwa belum memiliki diferensiasi model bisnis/ produk yang signifikan Indeks literasi dan inklusi masih rendah fokus pada tujuan bisnis saja kuantitas dan kualitas SDM yang kurang optimal TI belum memadai. Aqida Shohiha, dkk (2020) menjelaskan bawa dengan adanya *internet* menciptakan sebuah paradigma baru dalam komunikasi *Word Of Mouth* dan *electronic Word of Mouth (eWOM)*. e-WOM dianggap sebagai evolusi dari komunikasi tradisional interpersonal menuju generasi baru dari *cyberspace*.

Terlepas dari studi pendahuluan yang dilakukan dengan menggunakan observasi dan analisis data BPS Kota Bima, penulis juga melakukan wawancara awal dengan branch manager BSI yakni adanya kemajuan teknologi yang mesti harus diselerasi demi terwujudnya BSI ialah percepatan teknologi era abad 21 ini pada transaksi perbankan syariah secara digital

menjadi bagian yang sangat dibutuhkan masyarakat dan adanya layanan QRIS menjadi salah satu program unggulan khususnya dalam integrasi ekonomi keuangan digital nasional dan menjadi sesuatu yang baru bagi SDM di Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2, dan daya saing dan ragam produk keuangan syariah di Kota Bima masih rendah.

Sedangkan dari nasabah sendiri, penulis melakukan wawancara singkat sebagai dasar analisis keberadaan BSI yakni diperoleh bahwa semenjak terjadinya penggabungan Bank Syariah BUMN (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah) rata-rata nasabah mengeluhkan layanan mobile banking dan internet banking dari Bank Syariah Indonesia dengan kendala mengakses Aplikasi BSI Mobile yang tidak sesuai dengan veris android kecil dan pelaksanaan singkronisasi yang direspon tengah malam.

Dari latar belakang masalah diatas, penting bagi penulis untuk mengkaji lebih dalam tentang kebijakan Bank Syariah Indonesia di daerah dalam memaksimalkan promosi produk maupun bentuk layakannya di BSI KC Bima Soetta 2. Sehingga penulis memilih judul **"Analisis Pemanfaatan BSI Mobile Dan QR Indonesia Standar: Studi Implementasi Kebijakan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2".**

B. Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam konteks penelitian ini ialah:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2?
2. Bagaimana pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah dan rumusan masalah penelitian diatas, maka dalam hal ini tujuan penelitian ialah:

1. Untuk menganalisis implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam Pemanfaatan BSI Mobile dan BSI QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2.
2. Untuk menganalisis pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan BSI QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2.

D. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan peneliti untuk menganalisa penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa bab, setiap bab memiliki sub bab pembahasan yang memiliki batasan masing-masing yang saling berkaitan sehingga pembaca dapat mudah dalam membaca hasil penelitian.

Secara umum, keseluruhan dari sistematika pembahasan pada dasarnya berisi uraian tentang tahapan pembahasan yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini berdasarkan pedoman yang dimiliki Universitas Islam Indonesia Fakultas Ekonomi Ilmu Agama Islam, terbagi menjadi lima bab, ialah:

1. BAB I Pendahuluan, merupakan bagian yang menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah yang diambil, tujuan penelitian, manfaat penelitian, telaah pustaka, serta sistematika penulisan. Di mana latar belakang masalah berisi tentang alasan perlunya dilakukan penelitian dan juga mengandung inti dari permasalahan yang akan diangkat menjadi topik dalam penelitian sehingga akan menghasilkan tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.
2. BAB II Bab ini menjelaskan tentang telaah Pustaka dan landasan teori. Di mana telaah pustaka di dalamnya berisikan teori dan hasil penelitian terdahulu dimana dengan adanya telaah pustaka akan memperkuat data dan informasi dari penelitian dalam landasan teori. Selain itu, dalam bab ini juga landasan teori yang mendukung penelitian ini, merupakan

penjabaran dari *pemanfaatan BSI Mobile dan QRIS: Studi Kebijakan Bank Syariah di Daerah*.

3. BAB III Bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian dari penelitian, yaitu menjelaskan ruang lingkup penelitian yang meliputi desain penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknis analisis data beserta keabsahan serta validitas data penelitian kualitatif.
4. BAB IV Bab ini memaparkan tentang jawaban dari rumusan masalah berupa gambaran umum Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2, Kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam memanfaatkan dan mempromosikan BSI Mobile dan BSI QRIS serta pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2.
5. BAB V Pada bab ini adalah penutup. Bagian ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian dan saran sebagai jawaban persoalan yang dibahas dalam penelitian ini. Terlepas dari hal demikian, pada bagian penutup juga akan dijelaskan rekomendasi untuk Perbankan Syariah di Daerah berdasarkan konsep kebijakan yang ada.

BAB II
TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Analisis hasil penelitian sebelumnya ialah sangat urgen dilakukan sebagai dasar pijakan dalam proses penelitian hingga rekomendasi penelitian. Tujuan dilakukannya analisis hasil penelitian terdahulu ataupun relevan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu. Adapun penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu:

No	Nama Penulis, Tahun dan Judul	Metode Penelitian	Hasil & Rekomendasi
1.	Debi Triyanti dkk (2021) Peran Layanan Mobile Peran layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah	Metode partial least Square digunakan sebagai metode analisis data guna mengetahui sejauh mana peningkatan kepuasan nasabah dalam beberapa peran sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dapat diperoleh dari nasabah Bank Syariah Mandiri cabang Tomang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah namun tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah Meskipun demikian kualitas layanan mobile banking tetap berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui peran kepuasan nasabah hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah bank syariah
2.	Dwita Febrianti[1], Sella Azara Lailatul Hidayah[2], Abdullah[3], Nadia Fathurrahmi Lawita (2021) Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia)	Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki sasaran penelitian yang terbatas, tetapi dengan keterbatasan tersebut digali sebanyak mungkin data mengenai sasaran penelitian	Fitur pertama yang harus ada di mobile banking adalah fitur info rekening BSI. Fitur ini dimaksudkan agar nasabah bisa melakukan pengecekan terhadap segala informasi yang berkaitan tentang transaksi di rekening. Dalam fitur pertama ini, nasabah bisa melihat: • informasi saldo, • daftar mutasi rekening, • tanggal mutasi, • informasi portofolio, hingga daftar transaksi terjadwal.

			Jadi, kalau misalnya mau melihat jumlah saldo rekening saat ini, nasabah bisa memilih "Informasi Saldo". Kemudian jika mau melihat rekapitulasi pengeluaran dan pemasukan dalam beberapa hari belakangan, nasabah bisa memilih "Daftar Mutasi Rekening".
3	Ika Maret Tiana, Dkk (2019) Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas Dan Positive Word Of Mouth (Wom)	Variabel penelitian benefits offered aplikasi mobile banking (X), kepuasan nasabah (Y1), kepercayaan (Y2), loyalitas (Y3) dan positive WOM (Y4). Metode penelitian ini menggunakan kuesioner dengan 153 responden nasabah bank yang menggunakan aplikasi mobile banking. Metode analisis data menggunakan teknik Structural Equation Model (SEM) AMOS Ver.24	Benefits offered aplikasi mobile banking pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, benefits offered dilihat dari kemudahan dan keamanan pada penggunaan aplikasi mobile banking; Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, nasabah yang merasakan puas terhadap aplikasi mobile banking akan percaya bahwa aplikasi mobile banking yang digunakan dengan benefits offered memberikan keamanan dan kemudahan; Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, dengan adanya kepuasan terhadap benefits offered pada keamanan dan kemudahan maka nasabah akan mengunakan kembali aplikasi mobile banking; dan Kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap positive WOM, nasabah yang puas dengan benefits offered pada keamanan dan kemudahan memberikan reaksi tanggapan yang positif terhadap nasabah pengguna aplikasi mobile banking.
4	Achmad Fandi. (2019). Pengaruh	Penelitian ini menggunkan data	Berdasarkan hasil pengujian menunjukkan bahwa adanya

	Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.	kuantitatif dan penyebaran kuisioner. Metode yang digunakan Non Probability Sampling dengan sampel 120 responden. Teknik pengambilan sampel dengan aksidental sampling dengan beberapa kriteria dan pertimbangan. Sedangkan metode analisis yang digunakan yaitu Uji T.	pengaruh kualitas layanan terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya.
6	Debi Triyanti, dkk. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang)	Metode Partial Least Square (PLS) digunakan sebagai metode analisis data guna mengetahui sejauh mana peningkatan kepuasan nasabah dapat berperan sebagai variabel intervening dalam mempengaruhi kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah. Sampel penelitian diperoleh dari nasabah Bank Syariah Mandiri kantor cabang Tomang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan nasabah namun tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas nasabah. Meskipun demikian, kualitas layanan mobile banking tetap berpengaruh secara tidak langsung terhadap loyalitas nasabah melalui peran kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memediasi kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah bank syariah
7	Muhammad Vadly Azhar Lubis (2021) Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi Bsi Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan didukung dengan pengambilan data kuantitatif. Penelitian ini bermaksud menggambarkan kejadian atau fakta yang terdapat pada suatu objek penelitian dengan cara melakukan wawancara	Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa minat nasabah pada penggunaan BSI Mobile masih tergolong rendah sehingga masih banyak nasabah yang belum menggunakan layanan BSI Mobile. Selain itu, didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan nasabah yang berminat dan mengggunakan ataupun belum menggunakan. Disamping itu,

	Bank Bsi Kcp Rantauprapat	yang dibandingkan dengan data pendukung yang didapatkan dengan cara penyebaran kuesioner	BSI Mobile dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan kemudahan-kemudahan transaksi yang diberikan pihak bank kepada nasabah. Nasabah yang tidak menggunakan layanan BSI Mobile juga tetap menjadi nasabah yang loyal pada Bank BSI KCP Rantauprapat karena respon baik dan aktif dari pihak bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah
8	Taufiq Chaidir, dkk. (2021). Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Pada Bank Konvensional dan Bank Syariah di Nusa Tenggara Barat: Pembuktian Model Unified Theory ofAcceptance and Use of Technology (UTAUT)	Lokasi penelitian di 2 Kota dan 8 Kabupaten di Provinsi Nusa Tengara Barat. Metode pengumpulan data menggunakan sampel survey, dengan jumlah sampel sebanyak 100 nasabah pengguna m-banking. Teknik sampling menggunakan metode judgement sampling, adapun alat pengumpulan data menggunakan kuesioner memanfaatkan aplikasi google form. Pengujian hipotesis menggunakan alat analisis SEM-PLS	Hasil penelitian membuktikan bahwa bahwa dari 4 variabel yakni harapan kinerja, harapan usaha, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas, hanya harapan usaha yang tidak berpengaruh signifikan, sedangkan harapan kinerja, dukungan sosial, dan kondisi fasilitas berpengaruh signifikan terhadap niat berperilaku menggunakan m-banking. Efek moderasi jenis kelamin dan usia tidak berpengaruh terhadap niat berperilaku dan perilaku menggunakan m banking. Adapun niat berperilaku berpengaruh signifikan terhadap perilaku menggunakan m-banking pada bank konvensional dan bank syariah di Provinsi NTB. Perilaku menggunakan m-banking dapat diukur melalui niat dan dianggap sebagai variabel penting dalam penerimaan teknologi, hal tersebut secara eksplisit diungkapkan bahwa niat perilaku sebenarnya mengarah pada penggunaan teknologi.

9	Oktoviana Banda Saputri. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital	Pengukuran preferensi tersebut menggunakan beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi individu dalam pengambilan keputusan, yaitu persepsi kemudahan, persepsi kepercayaan, persepsi kemanfaatan dan persepsi risiko. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner dengan skala Likert dan pengolahan data menggunakan regresi logistik biner (regresi logit). Berdasarkan pengumpulan data yang dilakukan diperoleh total responden sebanyak empat puluh enam orang yang mewakili beberapa kalangan masyarakat	Dari hasil pengolahan data diperoleh bahwa secara simultan seluruh faktor persepsi memiliki pengaruh terhadap preferensi konsumen menggunakan QRIS sebagai alat transaksi pembayaran digital, sedangkan berdasarkan hasil pengujian individual, faktor persepsi kemanfaatan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan QRIS, sedangkan faktor persepsi lainnya diperoleh hasil berpengaruh tidak signifikan terhadap minat konsumen dalam menggunakan QRIS. Hal ini sesuai dengan hasil odd ratio bahwa kecenderungan atau peluang persepsi kemanfaatan mempengaruhi minat konsumen dalam menggunakan QRIS sebesar 99,549 kali

Secara keseluruhan hasil penelitian terdahulu tersebut rata-rata meneliti pada titik sentral pemanfaatan M-Banking, Kepuasaan Nasabah dan lain-lain. Oleh karena demikian, maka dalam konteks ini penulis ingin memberikan penekanan bahwa BSI Mobile dan QRIS BSI belum ada yang teliti sama sekali, dikarenakan bahwa BSI ialah hasil dari penggabungan beberapa bank syariah dibawah BUMN. Sehubungan dengan konteks M-Banking diberbagai Bank Syariah memang telah dilakukan penelitian, hanya saja belum ada pada sentuhan QRIS. Terlepas dari hal demikian, penulis akan menelaah berapa kebijakan BSI terhadap optimalisasi BSI Mobile dan QRIS BSI dari sisi kebijakan yang akan diterapkan di daerah.

B. Landasan Teori

1. Definisi, Fungsi dan Peranan, tujuan, dasar hukum dan prinsip Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Dalam kehidupan bermasyarakat, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatannya menerima simpanan dalam bentuk giro, tabungan, deposito, dan tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkan dana. Selain itu bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, mentransfer uang, mengambil uang, dan menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran PDAM, pembayaran listrik, telepon, uang kuliah, pajak, dan sebagainya (Kasmir, 2016). Secara sederhana bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang mempunyai kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa layanan perbankan lainnya (Muktar, 2016).

Bank syariah merupakan lembaga keuangan Islam dan lebih dari sekedar bank yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadits. Bank syariah mengacu pada prinsip muamalah, yaitu boleh dilakukan jika tidak ada larangan dalam Al-Qur'an dan hadits yang mengatur terkait ekonomi, sosial, dan politik (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Menurut Muhamad (2016) bank syariah adalah instrumen yang

digunakan untuk menegakkan aturan-aturan ekonomi Islam. Kegiatan bisnis bank syariah harus diacukan pada aturan dan hukum syara'. Bisnis secara syariah tidak hanya berkaitan dengan larangan yang dilarang menurut pandangan Islam, tetapi juga berkaitan dengan memberikan sumbangan positif untuk mencapai tujuan ekonomi masyarakat yang lebih baik. Jadi kesimpulan dari bank syariah adalah bank yang operasional dan produknya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam (Al-Qur'an dan Hadits) khususnya cara bermuamalat dalam Islam.

b. Fungsi dan Peranan Bank Syariah

Bank syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berlandaskan prinsip syariah ini bertujuan meningkatkan pelaksanaan pembangunan nasional secara syariah dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat (Andrianto & Firmansyah, 2019). Selain itu tujuan utama pada sistem perbankan syariah mencakup pembaruan semua kegiatan bank sesuai dengan prinsip syariah serta penghapusan sistem bunga pada semua transaksi keuangan, melakukan penyaluran pendapatan dan kekayaan yang wajar, dan mencapai kemajuan pembangunan ekonomi Islam. Dalam beroperasional bank syariah mempunyai dua tujuan untuk menyeimbangkan yaitu bank syariah menjadi lembaga bisnis dimana tujuannya memperoleh keuntungan dan menjadi lembaga non-profit yang bertujuan tidak memperoleh keuntungan (Ryandono & Wahyudi, 2018).

c. Dasar Hukum Bank Syariah

Sebagai lembaga perbankan yang berpijak pada Al-Qur'an dan Hadits dan Bank Syari'ah secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di negara Republik Indonesia. Untuk

itu, landasan hukum perbankan syariah terdiri dari Al-Qur'an, Al-Hadis dan beberapa aturan hukum yang ada di Indonesia, antara lain:

1) Al-Qur'an
   a) QS. An-Nisa ayat 29: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan jalan yang curang. Kecuali dengan cara perdagangan yang berlaku dengan sukarela di antara kamu."
   b) Q.S. Ali-Imran ayat 130: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertawakallah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan."

   Lebih lanjut, eksistensi Al-qur'an sebagai sumber hukum harus dapat diimplementasikan dalam kehidupan manusia oleh karenanya Allah mengutus Nabi-NabiNya sebagai contoh ideal untuk beribadah dan bermuamalah (Nugroho, Hidayah, Badawi, & Mastur, 2020; Sukmadilaga & Nugroho, 2017). Selain itu, Islam merupakan agama yang komprehensif yang mengatur seluruh sendi dan aspek kehidupan manusia, hal tersebut menjadikan ummatnya wajib melaksanakan ajaran agama Islam secara totalitas atau kaffah (Afiyana, Nugroho, Fitrijanti, & Sukmadilaga, 2019).

2) Al-Hadis
   a) HR. Abu Daud, yang dishahihkan oleh al-Hakim, dari Abu Hurairah: "Sesungguhnya Allah SWT berfirman: "Aku pihak ketiga dari dua orang yang bersyarikat selama salah satunya tidak menghianati temannya."
   b) HR. Tirmidzi dari 'Amr bin 'Auf: "Kaum muslimin terikat dengan syarat syarat yang mereka buat kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram."

Menurut Undang-undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No.7 Tahun 1992, dalam sistem perbankan di Indonesia hanya dikenal dua jenis bank, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Berdasarkan prinsip operasionalnya, bank dapat dibagi menjadi bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan berdasarkan prinsip syariah. Menurut Undang Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Hal diatas, Andrew Shandy Utama (2020) memberikan penguatan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, pengawasan terhadap perbankan syariah diperkuat dengan tidak hanya diawasi oleh Bank Indonesia, tetapi diawasi juga oleh Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia dengan menempatkan Dewan Pengawas Syariah pada masing-masing bank syariah. Setelah disahkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, pengawasan terhadap perbankan syariah beralih dari Bank Indonesia ke lembaga independen bernama Otoritas Jasa Keuangan.

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan UU No. 21 Tahun 2018 tersebut maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Implementasi kebijaksanaan dapat dipandang sebagai suatu proses melaksanakan keputusan kebijaksanaan.

d. Prinsip Operasional Bank Syariah

Kepatuhan akan prinsip syariah ialah bagian dari penilaian tentang tingkat kesehatan suatu bank Syariah sesungguhnya. Masni H (2019) menjelaskan bahwa apabila bank lalai dalam menjaga tingkat kesehatannya karena tidak menerapkan prinsip syariah, maka

bank syariah akan kehilangan kepercayaan (Supriadi & Ismawati, 2020).

Secara umum, bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Menurut Fitri Raya (2020) bahwa implementasi prinsip syariah inilah yang menjadi pembeda utama dengan bank konvensional. Pada intinya prinsip syariah tersebut mengacu kepada syariah Islam yang berpedoman utama kepada Alquran dan Hadist (Andrianto & Firmansyah, 2019). Lebih lanjut Andrianto & Firmansyah (2019) menjelaskan bahwa prinsip dasar perbankan Syariah ialah larangan terhadap transaksi yang mengandung barang haram dan serta dalam proses perolehan keuntungannya.

Islam sebagai agama merupakan konsep yang mengatur kehidupan manusia secara komprehensif dan universal baik dalam hubungan dengan Sang Pencipta maupun dalam hubungan sesama manusia. Dalam hal ini, ialah Santoso dan Ulfah Rahmawati (2016) menjelaskan bahwa prinsip operasional Bank Syariah ialah: 1) prinsip simpanan giro; 2) prinsip bagi hasil; 3) prinsip jual beli dan mark-up; 4) prinsip sewa, dan 5) prinsip jasa (*fee*).

2. Definisi Kebijakan Perbankan Syariah Indonesia

Beberapa Peraturan Bank Indonesia mengenai Perbankan Syariah, antara lain: 1) PBI No.9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip Syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah; 2) PBI No.7/35/PBI/2005 tentang perubahan atas peraturan bank Indonesia No. 6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, dan 3) PBI No.6/24/PBI/2004 tentang bank umum yang melaksnakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Pengembangan perbankan syariah diarahkan untuk memberikan kemaslahatan terbesar bagi masyarakat dan berkontribusi secara optimal bagi perekonomian nasional. Oleh karena itu, maka arah pengembangan

perbankan syariah nasional selalu mengacu kepada rencana-rencana strategis lainnya. OJK (2021) merilis bahwa selanjutnya berbagai program konkrit telah dan akan dilakukan sebagai tahap implementasi dari grand strategy pengembangan pasar keuangan perbankan syariah, antara lain salah satunya ialah program sosialisasi dan edukasi masyarakat secara lebih luas dan efisien melalui berbagai sarana komunikasi langsung, maupun tidak langsung (media cetak, elektronik, online/website), yang bertujuan untuk memberikan pemahaman tentang kemanfaatan produk serta jasa perbankan syariah yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Berdasarkan Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024 bahwa sebagai salah satu sektor unggulan dalam industri keuangan syariah, perbankan syariah memiliki beberapa peluang dan tantangan dalam praktik di lapangan. Peluang dan tantangan ini diidentifikasi dari sudut pandang sumber daya manusia, regulasi dan tata kelola, riset dan pengembangan (research and development), literasi, data, dan teknologi. Sehingga Perbankan syariah memiliki alur rantai nilai mulai dari proses penghimpunan (funding), proses manajemen dalam perbankan, hingga proses pembiayaan (financing). Secara umum rantai nilai perbankan syariah terdiri dari dana pihak ketiga dan pembiayaan sebagai input, dilanjutkan dengan instrumen, kebijakan, dan jasa keuangan perbankan syariah sebagai proses manajemen, dan diakhiri dengan proses pembiayaan dan komersialisasi kepada mudharib sesuai akad dan prinsip syariah (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018, p.185).

3. Produk Bank Syariah Indonesia

Bank syariah melakukan kegiatan usaha yaitu penghimpunan dana dari masyarakat, penyaluran dana kepada masyarakat, dan melakukan berbagai macam jasa sesuai dengan prinsip syariah. Setiap produk dan jasa yang dikeluarkan oleh bank syariah harus sesuai dengan POJK No.

24/POJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas bank syariah, SEOJK No. 36/SEOJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas BUS dan UUS, serta SEOJK No. 37/SEOJK.03/2015 tentang produk dan aktivitas BPRS.

Bank syariah menjalankan operasional kegiatan usahanya dengan melakukan penghimpunan dana, penyaluran dana, dan melakukan jasa. Untuk lebih detail memahami hal demikian, maka perhatikan tabel dibawah ini yang menjelaskan rangkuman produk dan jasa perbankan syariah sesuai dengan kegiatan usaha perbankan syariah.

Sedangkan, Bank Syariah Indonesia memiliki beberapa klasifikasi produk dan layanan Bank Syariah Indonesia melalui website, antara lain:

a) Individu, antara lain: Tabungan, Haji dan Umroh, Pembiayaan, Investasi, Transaksi, Emas, Bisnis, Prioritas
b) Perusahaan, antara lain: Trade Finance & Services, Pembiayaan, Simpanan, Cash Management
c) Digital Banking, antara lain: BSI Mobile, Buka Rekening Online, Solusi Emas, BSI QRIS, BSI Cardless Withdrawal, BSI Debit Card, BSI Debit OTP, BSI ATM CRM, BSI Aisyah, BSI Net, BSI JadiBerkah.id, BSI Merchant Business, BSI API Platform, BSI Smart Agent, dan BSI Payment Point.

4. Bank Syariah Indonesia Mobile Banking (BSI M-Banking)

Teknologi informasi ikut mewarnai dunia perbankan. Kehadiran sistem online yang ditangani oleh teknologi komputer dan teknologi komunikasi memungkinkan nasabah bertransaksi dari kantor cabang dari bank yang sama (atau secara terbatas dari bank berbeda) yang berada dimana saja. Pada perkembangan selanjutnya, sistem tersebut dilengkapi dengan mesin-mesin.

Automatic Teller Machine (ATM). Tidak puas dengan model pelayanan seperti itu, pihak bank juga mengembangkan layanan dengan telepon seluler, yang dikenal dengan *mobile banking.*

Istilah m-banking dianggap berkaitan erat dengan pengertian fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone,

dengan penyediaan fasilitas yang hamper sama dengan ATM, kecuali mengambil uang cash. Layanan mobile banking dapat mengoperasikan layanan bank melalui *mobile device* (Wardhana, 2015). Pemanfaatan Mobile Banking tidak terlepas dari syarat yang mesti harus dipenuhi oleh Nasabah. Menurut Rahardjo (2002) memaparkan bahwa terdapat beberapa persyaratan dari *mobile banking* yaitu: Aplikasi mudah digunakan, Layanan dapat dijangkau dari mana saja, Murah, Aman dan Dapat diandalkan.

Mobile banking memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan pengecekan saldo tabungan, membayar tagihan maupun melakukan transfer dana ke rekening yang lain. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi itu.

Keutamaan mobile banking yakni nasabah bisa memakai untuk bertransaksi kapan pun dan dimana pun tanpa tenggang waktu. Fasilitas pada mobile banking yakni transaksi keuangan, transaksi non keuangan, transfer, cek saldo rekening dan pelunasan tagihan yang dilakukan lewat smartphone (Wibiadila, 2016).

Mobile Banking yakni suatu fasilitas perbankan yang berfungsi guna memberi kemudahan nasabah dalam beraktifitas khususnya transaksi perbankan dengan tidak harus hadir on the spot selain untuk pengambilan uang tunai. Alur pembayaran dalam memakai fasilitas m-banking membuat kanal tanpa batas terhadap pelayanan yang dibutuhkan antara nasabah dengan pihak bank (Amatun Nur Makmuriyah & Kartika Marella Vanni, 2020). Sumarwan (2011) menjelaskan bahwa dengan adanya fasilitas *m-banking* tentunya nasabah bisa melakukan aktifitas transaksi dimana pun dan kapan pun tanpa melihat waktu dan ruang waktu pelayanan jam operasional bank (Sumarwan, 2011), dengam catatan nasabah memiliki aplikasi dan kuota internet atau terkoneksi dengan jaringan internet. Senada dengan hasil penelitian Irani (2019) yang menyimpulkan bahwa mobile banking pada dasarnya di gunakan

untuk mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi tanpa melalui teller atau ATM. Dengan memanfaatkan mobile banking banyak keuntungan yang diperoleh nasabah terutama apabila dilihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang dapat dihemat karena mobile banking jelas bebas antrian dan dapat dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah memiliki sarana pendukung untuk melakukan layanan mobile banking.

Layanan mobile banking akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Bank menyediakan layanan seperti cek saldo, transfer antar rekening, info kurs dan sebagainya dalam mobile banking, dengan tujuan memberi kemudahan bagi nasabahnya untuk bertransaksi. Penggunaan mobile banking bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena mobile banking memberi pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun bahkan ketika kantor bank sudah tutup.

Seseorang menggunakan mobile banking apabila orang tersebut percaya bahwa mobile banking dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannnya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah berharap memperoleh manfaat, pada saat nasabah melaksanakan tugas dan pekerjaan rutinnya setelah ia menggunakan mobile banking. Pengukuran kemanfaatan tersebut dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dijalankan. Oleh karena itu tingkat kemanfaatan mobile banking akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

Kemanfaatan bagi nasabah meliputi membuat pekerjaan lebih mudah, menambah produktivitas (Wibowo, Rosmauli, & Suhud, 2015), mempertinggi efektifitas, dan mengembangkan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berdampak terhadap penggunaan teknologi. Berdasarkan pengertian ini, manfaat penggunaan TI dapat diketahui dari kepercayaan pengguna TI pada saat memutuskan

penerimaan TI. Tentunya dasar kepercayaan bahwa penggunaan TI tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunanya, bisa dirasakan. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan komputer dan HP sangat membantu dan mempertinggi prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan TI telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya (Hadi & Novi, 2015).

Bank Syariah Indonesia menjelaskan pada websitenya bahwa ada beberapa Langkah yang harus dilakukan oleh Nasabah dalam melakukan aktivasi BSI Mobile, antara lain: 1) aktivasi langsung setelah berhasil buka rekening online; 2) aktivasi melalui Chatbot Aisyah atau via WhatsApp Business Bank Syariah Indonesia di nomor 0815 8411 4040; 3) aktivasi melalui Bank Syariah Indonesia Call 14040; 4) aktivasi ulang melalui fitur Minta Kode Aktivasi di BSI Mobile untuk Anda yang nomor HP nya sudah terdaftar di BSI Mobile, dan 4) aktivasi melalui Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia terdekat (BSI, 2021).



Gambar: Fitur Pembayaran via BSI Mobile

Kemudian, ada beberapa keunggulan dari BSI Mobile, antara lain: 1) sahabat finansial, lebih mudah atur keuangan mulai saat ini dengan berbagai fitur finansial BSI Mobile seperti Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu dan masih banyak lagi fitur menarik lainnya; 2) sahabat spiritual, layanan Islami seperti fitur Lokasi Masjid, Waktu Shalat, dan Arah Kiblat membuat ibadah lebih mudah, dan 3) sahabat

sosial, berbagi dengan orang terdekat sekarang lebih mudah di BSI Mobile melalui fitur Berbagi-Ziswaf (BSI, 2021).

5. Bank Syariah Indonesia QRIS (BSI QRIS)



QRIS diluncurkan secara perdana di Kantor Pusat Bank Indonesia dan serentak dilakukan di kantor perwakilan Bank Indonesia di daerah pada tanggal 17 Agustus 2019 bertepatan dengan HUT RI yang ke-74. Implementasi QRIS sebagaimana tercantum di dalam ketentuan, wajib digunakan sejak tanggal 1 Januari 2020 dalam setiap transaksi pembayaran digital di Indonesia yang difasilitasi dengan kode QR (Oktoviana Banda Saputri, 2020).

QR Code adalah serangkaian kode yang memuat data/informasi, identitas pedagang/pengguna, nominal pembayaran, dan/atau mata uang yang dapat dibaca dengan alat tertentu dalam rangka transaksi pembayaran. QR Code adalah matriks dua dimensi yang dapat menyimpan banyak data di dalamnya dan dapat dibaca dengan cepat menggunakan alat pemindai (Setyowati, dkk., 2017). QR Code di kembangkan oleh Denso Corporate, yaitu perusahaan jepang pada tahun 1994. QR Code adalah evolusi dari Barcode. Model barcode, data hanya dapat disimpan secara horizontal sedangkan QR Code data dapat disimpan secara horizontal maupun vertikal (Q. Aini, U. Rahardja and A. Fatilah, 2018).

Teknologi QR Code pada penggunaannya telah berkembang ke berbagai industri termasuk di pembayaran. QR Code merupakan jenis barcode dua dimensi yang berisi informasi lebih banyak dari barcode dan dapat dibaca dari berbagai arah secara horizontal maupun vertikal. Sedangkan QRIS (Quick Response Code Indonesian Standard) adalah standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia dan Asosiasi Sistem Pembayaran Indonesia (ASPI) merupakan standar QR Code untuk pembayaran melalui aplikasi uang elektronik server based, dompet elektronik, atau mobile banking (Santa Frita Saragih & Elmor Benedict Wagiu, 2019). Lebih lanjut Oktoviana Banda Saputri (2020) menjelaskan bahwa QRIS merupakan satu kode QR yang disediakan untuk semua jenis transaksi pembayaran digital



Gambar: Fitur BSI QRIS

Produk-produk keuangan digital salah satu alternatif pembayaran menggunakan QRIS (I Wayan Arta Setiawan, & Luh Putu Mahyuni, 2020). QRIS memberikan alternatif metode pembayaran non-tunai secara lebih efisien (Daniel Goleman, dkk., 2018). Salah satu poin penting dalam hal ini ialah melalui pengunaan satu standar *QR Code*, penyedia barang dan jasa (*merchant*) tidak perlu memiliki berbagai jenis *QR Code* dari penerbit yang berbeda.

Bank Indonesia yang memiliki tugas menentukan kebijakan moneter dan mengatur sistem pembayaran telah mengeluarkan

kebijakan sistem melalui QRIS yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.16/08/PBI/2014 (Bank Indonesia, 2014). Oleh karena demikian, dengan QRIS ini diharapkan mampu mengoptimalkan layanan transaksi perbankan yang berdampak pada kepuasan nasabah terhadap BSI.

Keunggulan Bank Syariah Indonesia QRIS, antara lain: 1) mudah dan aman, memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah pengguna BSI mobile dalam bertransaksi menggunakan BSI QR dengan cepat, mudah, dan aman; 2) sistematis transaksi menjadi cepat, sistematis, dan otomatis, dan 3) ringkas, tidak memerlukan uang kembalian (BSI, 2021).[1] Terlepas dari keunggulan tersebut, maka hasil penelitian I Wayan Arta Setiawan, & Luh Putu Mahyuni (2020) [2]menyimpulkan bahwa hambatan untuk menggunakan QRIS, yaitu koneksi/jaringan internet, biaya penggunaan, dan *limit* transaksi.

Bank Syariah Indonesia dalam QRIS merilis tarif dan biaya MDR dibebankan kepada Merchant seperti: 1) merchant usaha besar dan menengah (supermarket, minimarket, rumah sakit, biro travel) 0,7%; 2) merchant pendidikan 0,6%; 3) spbu0,4%, dan 4) merchant usaha mikro, mesjid, merchant sosial, lembaga pemerintah 0% (BSI, 2021). Syarat dan ketentuan umum Merchant QRIS yang mesti harus diperhartikan Nasabah, yakni 1) menjadi nasabah, dan mengajukan permohonan menjadi merchant QRIS.

Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui Website resminya memaparkan cara pengajuan QRIS, antara lain: 1) Sebagai nasabah, yakni register mobile banking, download mobile banking, dan aktivasi mobile banking, dan 2) sebagai merchant, yakni register merchant, tempel stiker, register mobile banking atau internet banking, dan aktivasi mobile banking dan internet banking.

[1] I wayan arta setiawan (dkk) Qris di mata umkm UMKM: EKSPLORASI PERSEPSI DAN INTENSI UMKM MENGGUNAKAN QRIS, *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas* 9.10 (2020), Hal 39.

C. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini hipotesis non-statistik-tidak membutuhkan pengujian statistik; bersifat sementara dan dapat berubah-ubah sewaktu pengumpulan dan analisis data; hipotesis dalam penelitian ini dilakukan apabila kurang atau tidak ada teori yang mendukung suatu penelitian, yang dilakukan adalah mencari tahu teori terlebih dulu melalui penelitian, tidak didasarkan atas teori yang kuat; hipotesis dapat dicantumkan atau tidak karena sudah dapat diambil alih oleh rumusan masalah dan tidak perlu pembuktian statistik apakah diterima atau ditolak; salah satu ciri penelitian kualitatif adalah tidak dapat digeneralisasikan, tidak bisa diberlakukan secara universal.

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir sebagai model konseptual yang dimanfaatkan sebagai teori yang ada kaitannya dengan beberapa faktor yang diidentifikasi sebagai masalah penting. Konteks yang dimaksud untuk kerangka penelitian.

Dalam menjalankan sebuah penelitian yang membutuhkan kerangka berpikir, alangkah lebih baiknya jika hal tersebut mampu menjelaskan secara teoritis. Sekaligus juga bisa menjelaskan hubungan antara variable yang diangkat. Jadi peneliti bisa menjelaskan hubungan antara variable independen dan variable dependent.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) yaitu memaparkan dan menggambarkan keadaan serta fenomena yang lebih jelas mengenai situasi yang terjadi, maka jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan ini akan diperoleh data dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen resmi lain yang mendukung. Sehingga dengan menggunakan pendekatan ini peneliti dapat menggambarkan realitas terkait objek penelitian yaitu BSI Mobile dan Qr Standar indonesia .

B. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini terletak di Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2, Nusa Tenggara Barat berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.329 RT.01/RW.01 Kelurahan Paruga Kec. Rasanae Barat Kota Bima, NTB, Indonesia.

Penelitian terkait implementasi kebijakan dan pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan Bank Syariah Indonesia dalam pemanfaatan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2 dilaksanakan pada bulan 6 Juli hingga 30 Juli 2021

C. Objek Penelitian

1. Obyek penelitian

   Objek penelitian adalah pokok persoalan yang hendak diteliti untuk mendapatkan data secara lebih terarah. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu *BSI Mobile dan QRIS BSI* sebuah aplikasi yang diberikan oleh teknologi yang digunakan dalam Oleh Bank Syariah Indonesia berupa kebijakannya.

2. Subjek penelitian

   Subjek penelitian merupakan orang, tempat yang diamati sebagai sasaran penelitian. Kriteria subjek penelitian ini pihak BSI yang mengetahui

tentang Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan Qr Standar Studi kebijakan Bank Syariah Indonesia Kc Bima Soetta 2 .

D. Sumber Data

1. sumber data primer

   Sumber data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan leh peneliti dari narasumber atau informan. Adapun yang menjadi sumberdata primer dalam penelitian adalah pimpinan dan karyawan yang di anggap tahu tentang situasi penelitian Analisis Pemanfaatan BSI Mobiledan QR Standar Indonesia Studi Kebijakn Bnak Sariah Indonesia.

3. Sumber data sekunder

   Sumber data sekunder dapat dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen, buku jurnal dan karya ilmiah lainnya yang mempunyai korelasi dengan penelitian ini.

   .

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini pengumpulan data dilakukan padanatural setting (kondisi yang alamiah) , sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (participant observation), wawancara mendalam (in depth interview) dan dokumentasi. (Sugiyono, 2016).

1. Observasi

   Observasi yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan observasi secara terang terangan dan tersamar (overt observation and cocertobservation). Dalam pengumpulan data menyatakan terus terang kepada narasumber jadi pihak, BSI Soetta 2 mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Observasi ini melalui 3 tahapan yaitu deskriptif, terfokus, dan terseleksi.

2. Wawancara

   Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur oleh beberapa narasumber berupa pertanyaan pertanyaan yang sudah disiapkan sebelum melakukan wawancara.

Wawancara ini dilakukan dengan face to face ataupun melalui media telepon berupa pertanyaan mengenai Analisis Pemanfaatan BSI Mobile dan Qr Indonesia Standar Studi Kebijakan Bank Syariah Indonesia Kc Bima Soetta 2 .

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode penelusuran historis lembaga yang relevan dengan kebutuhan penelitian.. Studi dokumen merupakan pelengkap dari teknik pengumpulan data dengan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2016) . Dokumen inibisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya monumental lainnya yang berkaitan dengan BSI Mobile dan QRIS Bsi.

F. Definisi Konseptual Dan Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang di tetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017:38).

G. Instrumen penelitian

Dalam pengumpulan data sebuah penelitian memerlukan alat bantuinstrument, instrument yang dimaksud yaitu handphone untuk mengambil dokumentasi dan recorder, pensil, pulpen dan buku. Handphone digunakan oleh peneliti ketika melakukan observasi dan merecord ketika melakukan wawancara. Sedangkan pensil, pulpen dan buku digunakan untuk menulis atau menggambarkan informasi data yang didapat dari narasumber. Analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif, analisis ini dilakukan dengan melalui observasi dan wawancara. (Jabbar, 2014).

H. Teknik Analisis Data

Nasution (1998) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan

dan menjelaskan masalah , sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian" dalam penelitian kualitatif ini lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Pada penelitian ini data yang dikumpulkan akan dianalisis melalui proses mencari dan menyusun secara sistematis yang mana diperoleh dari hasil 6 wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data dalam kategori , menjabarkan dalam unit unit, menyusun dalam pola, memilah mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami. (Sugiyono, 2016).

Pada analisis data di lapangan peneliti menggunakan analisis data di lapangan Model Miles and Huberman mengemukakan bahwa dalam aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sehingga data nya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verivication. (Sugiyono, 2018).

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadapobjek yang akan diteliti.Pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan dari ketiganya atau disebut triangulasi. Penelitian menggunakan triangulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. (Paton, 1987).

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilah milah hal hal yang pokok menfokuskan pada hal hal penting. Dengan begitu data yang didapat akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti laptop.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Miles and Huberman menyatakan bahwa penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, bisa disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori flowchart dan sejenisnya.

4. *Conclusion Drawing* / Verivication

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapt menjawab rumusanmasalah yang telah dirumuskan sejak pertama, tetapi terkadang juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bisa dikembangkan dan sementara setelah melakukan penelitian yang ada di lapangan. (Sugiyono, 2018).

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI)

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah bank syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan bank syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). [3]Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

71 Website resmi bank syariah indonesia di akses melalui https://www.ir-bank bsi.com/corporate history.html pada 1 maret 2021 pukul 11.03 wib

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Berdirinya BSI adalah bukti dari adanya perkembangan ekonomi dan keuangan syariah. Semakin cepat respon atas Bank Syariah Indonesia, maka dampaknya pada kesejahteraan masyarakat bisa segera dirasakan. Secara umum, perbankan syariah memang berpeluang meningkatkan kesejahteraan Indonesia pada saat ini dan masa mendatang. Indonesia berada di peringkat 10 pada tahun 2018, peringkat 5 pada tahun 2019 dan berada di peringkat 4 pada tahun 2020. Asset bank syariah naik 10,9% dibandingkan konvensional sebesar 7,7%. Kenaikan juga terjadi pada danak pihak ketiga sebesar 11,56% dibandingkan dengan konvensional sebanyai 11,49%. Pembiayaan pada bank syariah naik menjadi 9,42%, yang lebih besar daripada perbankan konvensional sebesar 0,55%. Sebagai bentuk layanan perbankan, Bank Syariah Indonesia harus bersifat universal dan inklusif. Artinya, bank bisa melayani semua orang tanpa batasan agama dan kepercayaan.

Untuk menarik minat semua orang terutama generasi muda, Bank Syariah Indonesia harus mampu memaksimalkan teknologi digital. Pemanfaatan teknologi terlihat dalam produk dan layanan yang bersifat kompetitif serta memenuhi kebutuhan semua konsumen. Apabila Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan tersebut, generasi muda mungkin akan sangat tertarik dan memilih bank syariah. Yang selanjutnya Indonesia menjadi pemimpin perbankan syariah dan makin sejahtera.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah bank hasil merger dari 3 bank, yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, dimana dengan adanya merger ini diharapkan akan bisa meningkatkan pasar keuangan syariah di Indonesia yang memiliki potensi besar.

B. Lokasi Penelitian

1. Profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC. Bima Soetta 2

Nama bank	: PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC. Bima Soetta 2.
Alamat	: Jl. Sukarno Hatta No. 08 Kel. Paruga Kec. Rasanae Barat Kota Bima, Nusa Tenggara Barat.
Didirikan pada	: Tgl 1 Februari 2021
Telepon	: (0374) 444 03-4
Perusahaaan	: BSI KC Bima Soetta 2
Nomor Kode	: 831

2. Visi Bank Syariah Indonesia

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

menciptakan BANK SYARIAH yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

Sedangkan *Visi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2*, yakni menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

3. Misi Bank Syariah Indonesia

1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia.

Adapun *misi dari PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bima Soetta 2* yaitu:

1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah,

2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah,
3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun,
4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

4. Jaringan Cabang Bank Syariah Indonesia

Tabel
Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah - SPS April 2021
(Individual Sharia Banking Network -April 2021)

No	Kelompok Bank/ Group of Banks	KPO/KC HOO/BO	KCP/UPS SBO/SSU	KK CO
1	PT Bank Aceh Syariah	27	90	31
2	PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	12	24	6
3	PT. Bank Muamalat Indonesia	81	131	30
4	PT. Bank Victoria Syariah	6	1	-
5	PT. Bank BRI Syariah*	-	-	-
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	55	2
7	PT. Bank BNI Syariah*	-	-	-
8	PT. Bank Syariah Mandiri*	-	-	-
9	PT. Bank Mega Syariah	30	29	4
10	PT. Bank Panin Syariah, Tbk	12	-	-
11	PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4
12	PT. BCA Syariah	15	14	40
13	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	1	-	-
14	PT. Bank Net Indonesia Syariah	2	-	-
15	PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk	273	992	73
Bank Umum Syariah/ Sharia Commercial Bank		**502**	**1 345**	190

Keterangan / *Note* :
- KP/HO = Kantor Pusat / *Head Office*
- UUS = Unit Usaha Syariah / BU = *Islamic Banking Unit*
- KPO/HOO = Kantor Pusat Operasional / *Head Operational Office*
- KC/BO = Kantor Cabang / *Branch Office*
- KCP/UPS/SBO/SSU = Kantor Cabang Pembantu/ Unit Pelayanan Syariah/ *Sub Branch Office/Syari'a Services Unit*

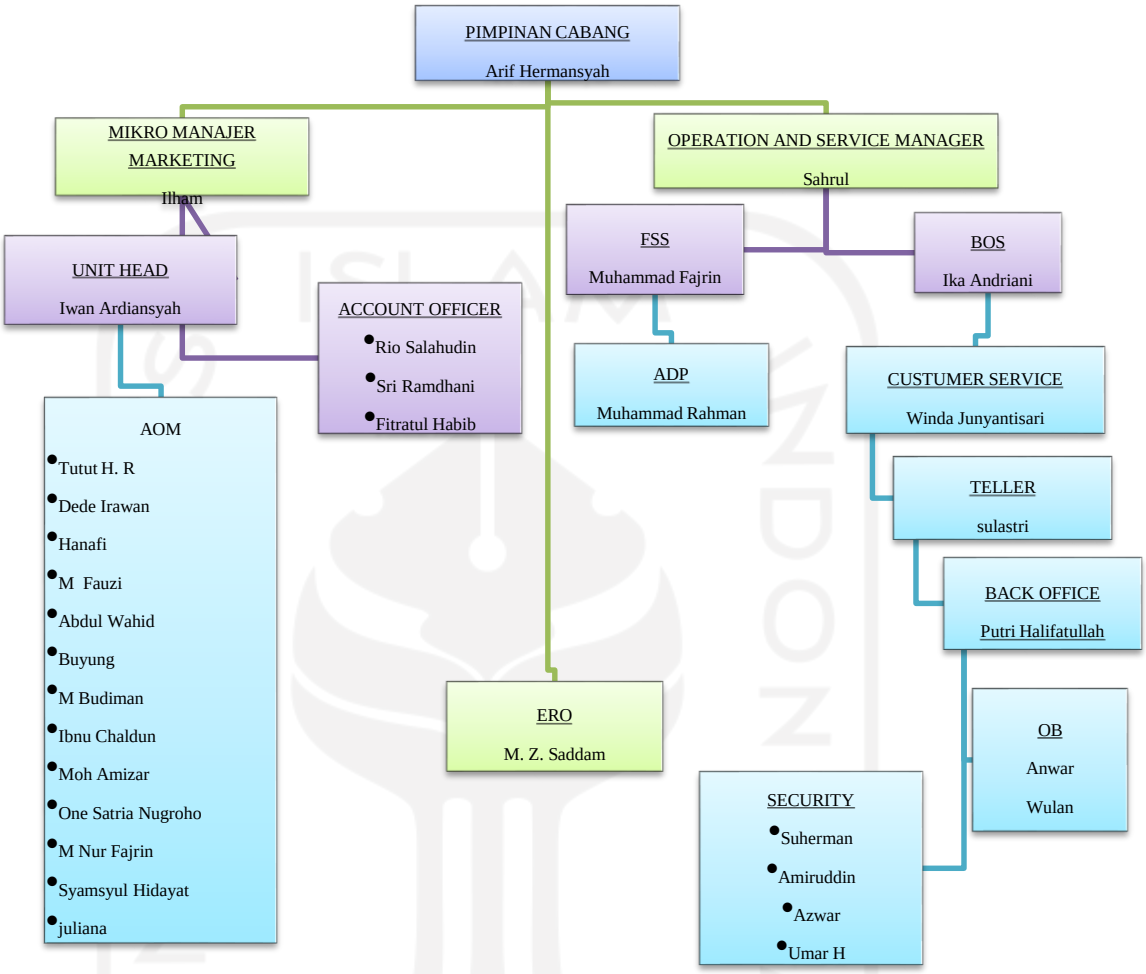
- KK/CO = Kantor Kas / *Cash Office*
- Tidak termasuk Layanan Syariah / *Not Include Office Channeling*

*) Sesuai dengan KDK OJK Nomor 4/KDK.03.2021 tanggal 27 Januari 2021 tentang Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah Ke Dalam PT Bank BRI Syariah Serta Perubahan Nama Menjadi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk Sebagai Hasil Penggabungan

Sumber : Statistik Perbankan Syariah 2021, Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan data statistik tersebut, saat ini Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah pertama terbesar berdasarkan jaringan kantor individual perbankan syariah yang dimiliki. Kemudian diurutan kedua yakni PT. Bank Muamalat Indonesia dan diurutan ketiga yakni PT Bank Aceh Syariah. Hal ini terjadi disebabkan adanya penggabungan dari PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah dan PT Bank BRI Syariah.

5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2



6. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2

Berdasarkan wawancara kepada pihak BSI KC Bima Soetta 2 merujuk dari Website Resmi BSI, maka data produk Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 secara keseluruhannya ialah sebagai berikut:

Tabel. Produk Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2

Individu	Perusahaan	Digital Banking	Kartu
Tabungan Haji dan Umroh Pembiayaan Investasi Transaksi Emas	Trade Finance & Services Pembiayaan Simpanan Cash Management Tresuri	**BSI Mobile** Buka Rekening Online Solusi Emas **BSI QRIS** BSI Cardless Withdrawal	Kartu Pembiayaan Kartu Debit

Bisnis Prioritas		BSI Debit Card BSI Debit OTP BSI ATM CRM BSI AisyahBSI Net BSI JadiBerkah.id BSI Merchant Business BSI API Platform BSI Smart Agent BSI Payment Point	

Sumber: Wawancara dan dipadukan dengan bankbsi.co.id

C. Hasil Penelitian

1. Implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 yang diwakili oleh Bapak M. Z. Sadam dengan jabatan FTS menjelaskan secara umum pelaksanaan dari BSI Mobile dan BSI QRis di KC Bima Soetta 2, antara lain:

> BSI Mobile dan BSI QRis ialah salah satu produk dan layanan unggulan BSI era ini, sebab kedua produk dan layanan tersebut untuk memberikan kemudahan layanan dan transaksi perbankan dari pembukaan rekening, transfer antar bank, Tarik tunai tanpa kartu, pembayaran dan pembelian semua menjadi satu dalam genggaman saja.
>
> Kebermanfaatan BSI Mobile dan BSI QRis sesungguhnya ialah diunggulkan karena memberikan kemudahan bagi nasabah yang memiliki kesibukan dan mobilitas yang tinggi dari nasabah sehingga tidak menjadi kendala dalam melakukan transaksi perbankan karena untuk melakukan transaksi perbankannya, nasabah tidak perlu lagi ke Kantor Cabang, cukup dengan mengintal aplikasi "BSI Mobile".
>
> Bank Syariah Indonesia selama ini melakukan beberapa terobosan dalam memastikan produk dan layanan berupa BSI Mobil dan BSI QRis, antara lain: 1) Sosialisasi melalui media cetak dan audio visual; 2) sosialisasi langsung kepada para nasabah dengan menyarankan tenaga marketing dan seluruh karyawan BSI, dan 3) melakukan roll out secara bertahap pada setiap kantor cabang untuk meminimalisir penumpukan migrasi rekening dan mengatur intensitas kekuatan server.
>
> Kebijakan untuk nasabah dalam hal ini ialah exiting terkhusus nasabah ex. BRIS dan ex.BNIS, maka secara otomatis akan

dilakukan migrasi rekening dari kantor pusat menjadi rekening BSI tanpa perlu membuka rekening BSI yang baru. Untuk realisasi dalam hal pemanfaatan BSI Mobile dan BSI QRis bahwa BSI KC Bima Soetta 2 mengeluarkan kebijakan secara kedaerahan, antara lain sebagai berikut:

1) Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan BSI Mobile ialah sebagai berikut:
   a) Melanjutkan penguatan strategi promosi BSI Mobile dan BSI QRis untuk mendukung minat nasabah terhadap produk yang terbarukan pada event Budaya Lokal;
   b) Penguatan Informasi Privasi dan Pengamanan Akun Nasabah (*Online Privacy and Security*), dan
   c) BSI KC Bima Soetta 2 terus mendorong nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan digital banking yakni Mobile Banking di masa pandemic.
2) Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan QRis ialah sebagai berikut:
   a) Mempercepat pendalaman mitra melalui pengembangan transaksi BSI QRis sebagai pengguna utama, dan
   b) Memfasilitasi penyelenggaraan promosi BSI Qris tiap Event Budaya Lokal.

Kebijakan kedepannya dan menjadi prioritas juga untuk menjadikan BSI Mobile dan BSI QRis ini ialah:

1) Memberikan layanan prima kepada setiap nasabah;
2) Melakukan sosialisasi yang masif kepada masyarakat terkait produk dan layanan BSI Mobile dan BSI QRis baik melalui media atau turun langsung kepada masyarakat.

Memanfaatkan jadwal roll out KC Bima Soetta 2 pada bulan Juli – Agustus 2021 sebagai wadah untuk mensosialisasikan manfaat dan keuntungan menggunakan BSI Mobile dan BSI QRis.

Proses implementasi dari Kebijakan BSI tentang BSI Mobile dan BSI QRis di BSI KC Bima Soetta 2 dari kebijakan tersebut pihak BSI terus melakukan sosialisasi melalui media cetak dan online dan langsung ke nasabah yang melakukan konsultasi pelayanan baik nasabah lama maupun calon nasabah yang ada. Terlepas dari hal itu, seluruh karyawan BSI diarahkan untuk memberikan informasi yang ril kepada nasabah dan calon nasabah baik online maupun via telepon langsung (WA, Instagram dan Facebook) atau mendatangi langsung ke mitra bagi QRis dan BSI Mobile ketika kunjungan kerja seperti Lembaga pendidikan tinggi seperti Institut Agama Islam Muhammadiyah Bima, STKIP Bima dan STIQ Bima.

Sejeka 1 Februari 2021 BSI KC Bima Soetta 2 sudah memiliki QRis lebih kurang 25 Merchant dan pengguna BSI Mobile lebih kurang 300 NoA dan sejauh ini tidak ada kendala apapun dalam

> penggunaan BSI Mobile dan BSI QRis. Sejauh ini BSI KC Bima Soetta 2 dalam hal pelayanan BSI QRis telah bermitra dengan: 1) Baznas Kota Bima; 2) LazisMU Kota Bima; 3) beberapa masjid dan mushollah di Kota Bima dan Kabupaten Bima, dan 4) beberapa toko, rumah makan, café, dan warkop di Kota dan Kabupaten Bima.
> Dalam mewujudkan BSI KC Bima Soetta 2 yang memiliki kualitas pelayanan BSI Mobile dan BSI QRis melakukan beberapa hal, antara lain: 1) meningkatkan kualitas SDM di KC Bima Soetta 2 dalam memberikan pelayanan kepada nasabah; 2) meningkatkan product knowledge karyawan BSI KC Bima Soetta 2 terkait BSI Mobile dan BSI QRis, dan 3) Memastikan dan memberikan solusi terbaik kepada nasbah apabila terdapat kendala pada penggunaan BSI Mobile dan BSI Qris.

Setelah peneliti melakukan wawancara dengan pihak Perbankan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2, peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak mitra BSI seperti Pengurus Baznas Kota Bima, Pengurus LazisMu Kota Bima dan Nasabah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan BSI QRis itu sendiri. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa kehadiran BSI dalam mengimplementasikan kebijakan BSI Mobile dan BSI QRis benar-benar dirasa produk unggulan bagi bank Syariah Indonesia yang secara resmi di operasikan sejak 1 Februari 2021.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Baznas Kota Bima yang wakili oleh Bapak Rangga Iskandar Zulkarnain, M.Pd., salah satu mitra BSI yang menggunakan QRis yakni Baznas Kota Bima, menggambarkan bahwa:

> "QRis itukan salah satu produk dari BSI yang kode barcodenya menjadi alat pendeteksi yang dimana inisiatif dari pimpinan baznas untuk mempermudah transaksi pembayaran zakat bagi kaum milenial ataupun orang-orang yang memiliki kesibukan yang tidak bisa datang kekantor, maka perlu menggunakan QRis via Seluler".
> "Baznas Kota Bima menggunakan QRis baru, sebab BSI kan baru, sebelumnya Baznas menggunakan juga dari Bank BRI, BNI dan BSM. Tujuan utama kami dalam hal ini ialah memudahkan muzakki orang-orang membayar zakat untuk lebih cepat membayar zakat."

> "Kesulitan kami hanya pada orang-orang yang menggunakan layanan dan jasa BSI QRis itu sendiri seperti orang tua dan masyarakat awam, akan tetapi akan diupayakan kaum milenial yang menggunakan android akan dimaksimalkan."
> "Persyaratan untuk pengajuan BSI QRis ialah dalam hal ini baznas melampirkan NPWP, fotocopy KTP Ketua dan Bendahara, dan buku rekening."
> "Manfaat yang didapat oleh Baznas selama ada BSI QRis ini ialah mempermudah proses pembayaran, dan elegan di era teknologi.
> Pelaksanaan implementasi QRis dirasa bahwa salah satu yang harus dilengkapi oleh nasabah ialah menggunakan nomor HP."
> "Selama proses impelemntasi QRis di dirasa juga bahwa belum sepenuhnya ada proses dari prinsip Syariah, sebab tidak ada perbedaan antara BSI dan bank konvensional lainnya."

Sedangkan berdasarkan hasil wawancara dengan Sekertaris LazisMu Kota Bima Bapak Dopu Teibang, S.Pd.I., sebagai mitra BSI yang salah satunya adalah pengguna BSI QRis menjelaskan bahwa

> "BSI sendiri kan baru sehingga proses sosialisasi masih kurang. Terutama pengguna dari BSI QRis. Selama ini kami dari LazisMu dijelaskan secara konkrit penggunaan dari BSI Mobile dan terkait dengan BSI QRis masih minim dan kami biasa menggunakan link saja."

Dua narasumber diatas ialah fokus dalam proses implementasi dari kebijakan BSI dalam memanfaatkan Produk BSI QRis dan Mobile itu sendiri. Maka selanjutnya peneliti juga melakukan wawancara terpusat pada pemanfaatan BSI Mobile dengan perbankan dan beberapa nasabah yang telah melakukan migrasi Rekening dari BRI Syariah ke BSI KC Bima Soetta 2 dalam proses pelaksanaan kebijakan BSI Mobile.

Pihak Bank Syariah Indonesia melalui Bapak M. Z. Sadam dengan jabatan FTS dalam hal pemanfaatan BSI Mobile, antara lain: kehadiran BSI Mobile ialah untuk menjebatani para nasabah yang memiliki mobilitas kesibukan tinggi dan sibuk terhadap pekerjaan dan ingin melakukan proses perbankan lebih cepat, elegan dan aman.

Karena BSI dengan Produk dan Jasa BSI Mobile memberikan kemudahan atas kebermanfaatannya ialah 1) semua transaksi perbankan

sudah bisa dilakukan dengan menggunakan BSI Mobile; 2) fitur lengkap dan mudah digunakan, dan 3) bisa melakukan pembukaan rekening tanpa harus ke kantor atau gerai dan cukup dilakukan melalui Aplikasi "BSI Mobile".

Untuk nasabah yang menggunakan BSI Mobile sesungguhnya harus memiliki e-KTP yang sudah terinqury dengan database disdukcapil dan memiliki rekening aktif di Bank BSI, dan NPWP (bila ada), sehingga manfaatan dari adanya BSI Mobile memberikan kemudahan dalam proses transaksi perbankan dari pembukaan rekening secara online, transfer, QRis, Tarik tunai di ATM BSI tanpa kartu ATM dan lainnya. Oleh karena demikian, dengan adanya fitur yang sangat lengkap tersebut diharapkan nasabah merasakan kemudahan dan diperbantukan proses transaksi perbankan di BSI.

Memastikan hal demikian, beberapa nasabah yang telah melakukan migrasi rekening dari BRI Syariah ke Bank Syariah Indonesia yang telah sukses melakukan instal BSI Mobile di Handphonenya, ialah rata – rata memberikan pernyataan bahwa kebermanfaatan dari BSI Mobile ialah lebih utamakan keamanan dan kehadiran perbankan dalam hal ini ialah BSI mampu membantu para nasabah yang memiliki kesibukan dan tidak dapat melakukan transaksi secara langsung kekantor dan atau gerai BSI itu sendiri.

2. Pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2

Bank Syariah Indonesia selama ini memiliki pola penanganan terhadap nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan BSI QRis di KC Bima Soetta 2 yaitu

1) BSI memiliki call center yang dapat dihubungi 1x24 jam yang akan menangani dan memberikan solusi terbaik dari setiap kendala yang dihadapi nasabah;

2) Nasabah bisa mengandalkan kendala di costumer service di kantor cabang
3) Terdapat tim/ marketing khusus dalam mengelola dan memonitoring merchant QRis yang dengan sigap akan menangani setiap kendala pada Merchant QRis di BSI KC Bima Soetta 2.

Terlepas dari hal demikian, maka ada beberapa hal yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia untuk menangangi permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dan pihak BSI secara Internal, antara lain: memberikan penguatan SDM yang difokuskan dalam memberikan penjelasan atau marketing dengan istilah Pendidikan dan penguatan kompetensi karyawan.

Permasalahan yang muncul akhir-akhir ini ialah migrasi Nomor Rekening dari Rekening Asal, Ex. BRI Syariah, BNI Syariah, dan BSM. Berdasarkan hasil wawancara dengan Perbankan BSI KC Bima Soetta 2 yang diwakili oleh Sahrul, SE, antara lain:

> Ada beberapa pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2, dimana kami menyarankan nasabah tersebut pertama-tama mengunduh dan mengaktifkan aplikasi BSI Mobile.
> Aplikasi itu bisa diunduh di IOS ataupun android dan juga menggunakan layanan Live Chat Aisyah dalam proses Auto-Migrasi yang saat ini sedang berlangsung.
> Saat ini BSI sedang melakukan proses auto-migrasi rekening. Proses ini merupakan tahapan dari pengintegrasian seluruh sistem bank sebelum merger ke dalam sistem BSI.
> Pada proses auto-migrasi tersebut akan terjadi beberapa ketidaknyamanan. Lantaran adanya sinkronisasi teknologi informasi (IT) dalam sistem layanan. Itu hal yang biasa terjadi, dan dalam proses auto-migrasi ini, dimana kami menghimbau kepada nasabah untuk mengunduh dan mengaktifkan aplikasi BSI Mobile yang bisa di unduh di IOS ataupun Android.
> Hal ini karena akan memudahkan dalam proses integrasi. Selain itu, kepada nasabah untuk segera mengganti kartu ATM lama menjadi kartu ATM berbasis chip.
> Nasabah tetap dapat menggunakan BSI mobile setelah auto migration, dan rekening akan otomatis bertambah dengan rekening yang dimigrasi.

Jika nasabah yang belum sempat untuk mengganti kartu, BSI memberikan kemudahan bertransaksi dengan mudah dan nyaman dengan BSI Mobile.

Di Kota Bima dan Kabupaten Bima sudah masuk Indomaret dan nasabah dapat melakukan transaksi penarikan tunai tanpa kartu ATM di ATM BSI atau melalui gerai Indomaret terdekat.

"Kami memastikan bahwa pasca migrasi kami dapat memberikan layanan terbaik untuk kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah, seiring komitmen kami untuk terus mengembangkan digital banking.

Nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang BSI untuk melakukan proses migrasi rekening dan cukup melakukan aktivasi BSI Mobile. Agar bisa bertransaksi melalui mobile banking, nasabah harus memindahkan mobile banking melalui aktivasi di BSI Mobile.

Untuk menanganan nasabah yang kurang paham atau masih belum bisa memanfaatkan fasilitas yang ada di perusahan kami, langka pertama kami akan menjelaskan bahwa BSI memiliki banyak fasilitas yang dapat digunakan dalam pelayanan BSI, caranya mengaktifkan BSI Mobile yang pasti nasabah sudah memiliki rekening di Bank, kemudian mengundu aplikasi yang diinginkan atau juga bisa mengunakan WA untuk mengaktifkan BSI Mobile.

Dalam penanganan nasabah kami sudah menyiapkan aplikasi atau karyawan-karyawan dalam menangani masalah yang berhubungan dengan BSI Mobile. Dan Sudah merupakan kewajiban kami sebagai karyawana untuk menjamin kepuasan pelangan kami di perusahan ini.

Tidak ada perubahan sedikitpun dalam saldo nasabah, setelah dan sebelum penanganan (tidak membutuhkan biaya dalam membantu nasabah).

Aktivasi BSI Mobile karena sebelumnya Anda memiliki rekening juga di legacy BSM, maka rekening yg diautomigrasikan dari BRIS/BNIS tidak otomatis bisa diakses dari BSI Mobile tsb. Sehingga perlu ke BSI KC Bima Soetta 2 untuk diajukan penyatuan portofolio. Jika sudah aktivasi BSI Mobile bukan karena sebelumnya menjadi nasabah legacy BSM/pengguna Mandiri Syariah Mobile, tetapi karena sudah sempat aktivasi dalam rangka migrasi, maka setelah automigrasi berhasil rekening lama di BRIS/BNIS sudah bisa ditransaksikan dari BSI Mobile.

Dalam memesan kartu, boleh dilakukan lewart ATM, dan bisa bisa dilakukan per tanggal 15 tiap bulan dan kartu ATM akan dikirimkan ke alamat nasabah yang tercatat di sistem tanpa dikenakan biaya pengiriman.

D. Pembahasan

Era pandemic covid-19 menjadi tantangan tersendiri untuk perbankan Syariah di Indonesia terutama Bank Syariah Indonesia yang telah melakukan penggabuangan sejak tanggal 1 Februrari 2021 yang diresmikan oleh Presiden Joko Widodo, yakni Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah dengan Nama Bank Syariah Indonesia.

Untuk hal itu, Bank Syariah Indonesia di Daerah pun mengambil peran yang sangat trategis yakni diberikan ruang untuk mendeskripsikan produk dan layanan yang tersedia. Salah satu yang dapat dilakukan ialah mengeluarkan kebijakan secara kedaerah dalam menarik minat nasabah yang sudah registrasi dengan bank asal dan calon nasabah itu sendiri.

Salah satunya ialah Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2, dalam hal mengeluarkan kebijakan berbasis kedaerah dalam mengimplementasikan produk dan layanannya. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 telah mengeluarkan tiga kebijakan terdiri untuk produk dan layanan BSI Mobile dan BSI QRis, antara lain: penguatan mitra sebagai pengguna aplikasi BSI Mobile dan BSI QRis, menjaga privasi yang menjamin keamanan nasabah, dan Memfasilitasi penyelenggaraan promosi BSI Qris tiap Event Budaya Lokal.

Implikasi dari kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh BSI KC Bima Soetta 2 ialah memberikan dampak baik terhadap perkembangan BSI di Daerah. Ini menunjukkan bahwa proses dan antusias nasabah menggunakan BSI Mobile itu sendiri. Hal yang serupa dalam hasil penelitian Jefry Tarantang, dkk (2019: 60) bahwa hubungan antara transaksi dan digitalisasi uang elektronik terhadap infrastruktur menunjukan bahwa uang elektronik memiliki pengaruh signifikan yaitu sebanyak -1,463 & secara simultan sebanyak 74,4%.

Kehadiran BSI Mobile dan BSI QRis ialah ada pada konsep yang memudahkan nasabah dan masyarakat dalam menggunakan produk dan layanan yang di berikan oleh BSI. Hasil penelitian ini yang bersumber dari hasil wawancara bahwa rata-rata nasabah menjawab bahwa manfaat dari BSI

Mobile dan QRis ialah memudahkan. Hal yang serupa dalam penelitian Mokhamad Iqbal Hardiky, dkk. (2021: 48) bahwa produk QRis sesungguhnya ialah aplikasi yang dapat memudahkan pembayaran digitial payment dengan biaya beban admin 0% pada pembeli sehingga pembeli tidak perlu khawatir terhadap beban admin, dan sistem pembayaran melalaui QRIS ini dapat dilakukan dalam pembelian langsung ataupun melalui online.

Sedangkan hasil penelitian Dicha Nur Wendha & Muniya Alteza (2020: 85) menunjukkan bahwa ukuran perusahaanNon-Performing Loan (NPL), Loan to Deposit Ratio (LDR), Return on Asset (ROA) berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat efisiensi perbankan hasil merger. Artinya bahwa signifikan tersebut tidak terlepas dari upaya perbankan dalam memaksimalkan SDM yang ada. Dalam hal ini ialah bagian marketing dan seluruh SDM yang ada di Kantor Cabang. Hal senada dengan BSI Kantor Cabang Bima Soetta 2 bahwa memaksimalkan SDM ialah jalan utama untuk mempromosikan produk dan layanan guna meningkatkan minat para nasabah yang ada baik dari BRI Syariah, BNI Syariah dan BSM ke BSI.

Dalam penelitian Josef Evan Sihaloho, dkk (2020: 287) menekankan pada konsepnya bahwa sistem QRis ialah untuk melakukan transaksi pembayaran. Untuk itu, dalam penelitian ini bahwa peneliti mendapatkan uraian mitra bahwa ada beberapa kendala mitra yang menggunakan QRis Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 ialah 1) kurang maksimal promosi dan sosialisasi dan hanya dilakukan sekali; 2) *mindset* atau budaya sebagian besar yang masih terbiasa menggunakan uang tunai; 3) masyarakat menganggap menggunakan pembayaran secara elektronik, termasuk QRIS dianggap tidak aman, dan 4) Koneksi jaringan yang tidak stabil. Senada dengan hasil penelitian Ali Ihsan (2020: V) yang menjelaskan bahwa terdapat beberapa kendala seperti pola pikir masyarakat yang bermain di dunia elektronik.

Hasil penelitian ini pun menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi nasabah tidak hanya terpusat dari cara perbankan melakukan sosialisasi dan merubah mindset masyarakat, akan tetapi nasabah yang telah

memiliki rekening perbankan Syariah Ex. BRI Syariah. Maka harus dilakukan auto migrasi oleh nasabah dan pihak perbankan. Untuk itu, salah satu yang dapat dilakukan nasabah ialah melakukan migrasi ke BSI itu sendiri dengan membawa identitas seperti KTP. Paspor, Nomor Rekening Aktif, dan atau NPWP (bila ada). Sehingga dapat pula nasabah melakukan melalui BSI Mobile untuk diajukan penyatuan portfolio dan dilakukan pula per tanggal 15 di tiap bulan.

BSI KC Bima Soetta 2 mengatasi permasalahan dengan selalu meningkatkan edukasi kepada masyarakat bahkan QRIS ini sudah mudah, aman, gampang, langsung, dan tidak ribet. Jadi, sangat gampang untuk melakukan transaksi menggunakan QRIS ini apalagi di masa covid-19 seperti ini sangatlah membantu dikarenakan kita tidak ada kontak fisik dengan orang ataupun uang tunai hanya menggunakan *handphone* kita sudah bisa bertransaksi aman dan lancar.

Dalam Pola penanganan Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2 BSI KC Bima Soetta 2 menyarankan nasabah mengunduh dan mengaktifkan aplikasi BSI Mobile dan saat ini BSI sedang melakukan proses auto-migrasi rekening. Proses ini merupakan tahapan dari pengintegrasian seluruh sistem bank sebelum merger ke dalam sistem BSI. Pada proses auto-migrasi tersebut akan terjadi beberapa ketidaknyamanan.

BAB V

PENUTUP

A. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisis pemanfaatan BSI Mobile dan QR Indonesia standar: studi implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 ini, maka hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada BAB IV, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1) Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan BSI Mobile ialah sebagai berikut:

Melanjutkan penguatan strategi promosi BSI Mobile dan BSI QRis untuk mendukung minat nasabah terhadap produk yang terbaru pada event Budaya Lokal;Penguatan Informasi Privasi dan Pengamanan Akun Nasabah (*Online Privacy and Security*), dan BSI KC Bima Soetta 2 terus mendorong nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan digital banking yakni Mobile Banking di masa pandemic.

2) Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan QRis ialah sebagai berikut:

   a. Mempercepat pendalaman mitra melalui pengembangan transaksi BSI QRis sebagai pengguna utama, dan
   b. Memfasilitasi penyelenggaraan promosi BSI Qris tiap Event Budaya Lokal.

PT. Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 telah mengimplementasikan BSI Mobile dan BSI QRis dengan baik, sehingga pengguna Aplikasi di Bank Syariah Indonesia KC Bima Soetta 2 selalu terjadi meningkat di era pandemic dan progress terjadinya migrasi oleh Perbankan itu sendiri.

B. Saran

Skripsi ini jauh dari kesempurnaan sebagai sebuah karya ilmiah yang membahas tentang implementasi kebijakan Bank Syariah Indonesia dalam Pemanfaatan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar dan pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2. Karena masih banyak kekurangan dalam penulisannya, namun terlepas dari itu peneliti mencoba untuk memberikan saran-saran.

1) Pihak BSI KC Bima Soetta 2 lebih intens lagi dalam mengosialisasikan kebijakan pusat dan daerah dalam memanfaatkan layanan dan produk unggulan ke masyarakat, nasabah dan mitra BSI Mobile dan BSI QRis agar sistem pembayaran non tunai lebih bisa berkembang dengan pesat dan perlu adanya peningkatan kualitas dari sistem yang digunakan dalam menunjang BSI Mobile dan transaksi QRIS tersebut agar masyarakat dan *merchant* benar-benar mendapatkan kenyamanan dalam bertransakasi.
2) Perlu adanya penelitian lebih lanjut untuk mengkaji lebih dalam lagi mengenai sistem transaksi menggunakan BSI QRIS ini agar masyarakat Bima, NTB, dan Indonesia mau beralih ke sistem pembayaran non tunai.

DAFTAR PUSTAKA

Albanjari, F. R., & Kurniawan, C. (2020). Implementasi Kebijakan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 11/POJK. 03/2020 Dalam Menekan Non Performing Financing (NPF) Pada Perbankan Syariah. *EKSYAR: Jurnal Ekonomi Syari'ah & Bisnis Islam*, *7*(01), 24-36.

Ali Ihsan. (2020). *Efektivitas Kebijakan Bank Indonesia Kantor Perwakilan Provinsi Kalimantan Selatan Dalam Meningkatkan Sistem Transaksi Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)*. Skripsi, Program Studi Strata I Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Ahmad Usman. (2008). *Mari Belajar Meneliti.* Yogyakarta: Henta Press.

Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Blooklet Perbankan Indonesia. (2011). Jakarta : Bank Indonesia.

Bappenas. (2019). *Indonesia Islamic Economic Masterplan 2019-2024*. Jakarta:Bappenas.

Creswell, J.W. (2007). Qualitative inquiry & research design choosing among five approaches. Second Edition. Sage Publications – California.

Desil, I. M., & Amri, A. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Market Share Bank Umum Syariah (Bus) Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Islam*, *2*(1).

Tazkiyyaturrohmah, R., & Sriani, E. (2020). Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Era Industri 4.0. *Transformasi: Jurnal Studi Agama Islam*, *13*(1), 74.

Fatahillah, H. H. (2018). Digital Economy, Digital Banking dan Islam Bank. Retrieved July 25, 2020, from https://pkebs.feb.ugm.ac.id/2018/03/15/digital-economy-digital-banking-dan-islamic-bank/d

Fatimah, S. B., & Hendratmi, A. (2020). Digitalisasi Pada Bank Mandiri Syariah di Tengah Persaingan dan Perubahan Teknologi. *Jurnal Ekonomi Syariah*, *7*(2), 795.

Hardiky, M. I., Nova, D. K., Rahmadewi, A., & Kustiningsih, N. (2021). Optimalisasi Digital Payment Sebagai Solusi Pembayaran Umkm Roti Kasur. *Jurnal Riset Entrepreneurship*, *4*(1), 44-48.

Vivin, Y. A., & Wahono, B. (2017). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Umum Syariah dengan Bank Umum Konvensional di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen, 6*(08).

Yuniawan, R., Efendy, B. M., & Shohiha, A. (2020). Meningkatkan E-Wom Dan Komitmen Produk Mobile Banking Melalui Pemasaran Media Sosial. *at-thullab Jurnal Mahasiswa Studi Islam, 2*(2).

Juliasyah Nor. (2011). *Metodelogi Penelitian.* Jakarta: Kencana.

Ulfikar dan I Nyoman Bidiantara. (2014). *Manajemen Riset Dengan Pendekatan Komputasi Statistika.* Yogyakarta: Deepublish.

Miriam Budihardjo. (1991). *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Rovita Angga, dkk. (2019). Peran Bank Syariah Menuju Terciptanya Ekonomi Kerakyatan (Studi kasus pada BNI Syariah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma, Vol.3, No.1* , November 2019, ISSN (online) : 2581-2777 & ISSN (print) : 2581-2696.

Santoso Dan Ulfah Rahmawati. (2016). Produk Kegiatan Usaha Perbankan Syari'ah Dalam Mengembangkan Umkm Di Era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA). *Jurnal Penelitian*, Vol. 10, No. 2, Agustus 2016.

Masulah, Siti. (2014). Strategi Pengembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Akuntansi UNESA* 2 (2).

OJK. (2017). *Modul Keuangan Syariah*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Indriati, Henni. (2011). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia.* Jakarta: Universitas Indonesia.

Himatansi. (2009). "Metode Dan Pilar Inovasi Produk Bank Syariah." 2009. http://www.himatansi.org/news130-metode-dan-pilar-inovasiproduk-bank-syariah.html.

Kian, Lia. (2016). "Syariah Compliance Untuk Pengembangan Inovasi Produk Perbankan Syariah Di Indonesia." 2016. https://www.researchgate.net/publication/321197350_Shariah_Compliance_Untuk_Inovasi_Produk_Bank_Syariah.

Fandi, A. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking PT Bank Syariah Mandiri Surabaya. *Jurnal Ekonomika dan Bisnis Islam, 2*(3).

Habibi, M., & Zaky, A. (2014). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, *3*(1).

Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, *2*(1), 87-104.

Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Bank syariah Mandiri Kantor Cabang Tomang). *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, *2*(1), 181-192.

Wardhana, A. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) terhadap Kepuasan Nasabah Di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 273-284.

Makmuriyah, A. N., & Vanni, K. M. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri di Kota Semarang). *Eduka: Jurnal Pendidikan, Hukum, dan Bisnis*, *5*(1), 37-44.

Sumarwan. Ujang, dkk. (2011). Riset Pemasaran Dan Konsumen, Bogor, PT Penerbit IPB Pers.

Sihaloho, J. E., Ramadani, A., & Rahmayanti, S. (2020). Implementasi Sistem Pembayaran Quick Response Indonesia Standard Bagi Perkembangan UMKM di Medan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, *17*(2), 287-297.

Iriani, A. F. (2019). Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, *2*(2).

Rahardjo, A. (2002). *Cybercrime-Pemahaman dan Upaya Pencegahan Kejahatan Berteknologi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, *5*(1), 55-65.

Wibowo, A. (2008). Kajian Tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal UBL*, (Universitas Budi Luhur, Jakarta), 1–9.

Setiawan, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2020). Qris Di Mata Umkm: Eksplorasi Persepsi Dan Intensi Umkm Menggunakan Qris. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 921-946.

Goleman, Daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A., & Perdana. (2018). Blueprint Sisitem Pembayaran Indonesia 2025. Bank Indonesia: Menavigasi Sistem Pembayaran Nasional di Era Digital. *Journal of Chemical Information and Modeling*, *53*(9), 1689–1699.

Q. Aini, U. Rahardja and A. Fatilah. (2018). Penerapan QR Code Sebagai Media Pelayanan Untuk Absensi Pada Website Berbasis PHP Native," Jurnal Ilmiah SISFOTENIKA, vol. 8, no. 1, pp. 47-56.

Saragih, S. F., & Wagiu, E. B. (2019). Analisa Perencanaan Pembayaran Menggunakan Sistem QR Code di Industrial Universitas Advent Indonesia. *TeIKa*, *9*(01), 15-29.

Saputri, O. B. (2020). Preferensi konsumen dalam menggunakan quick response code indonesia standard (qris) sebagai alat pembayaran digital. *KINERJA*, *17*(2), 237-247.

Setyowati, Y., Ramadhani, A. N., Daniel, D. R., & Utama, A. G. S. (2017). E-Money Banyuwangi Tourism: Qr Code Sebagai Alat Transaksi Di Wisata Pulau Merah. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Airlangga*, *2*(2).

OJK. (2021). Perbankan Syariah https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Syariah.aspx

BSI. (2021). Produk dan Layanan. https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/digital-banking/1618199324bsi-qris#

Ismanto, D., & Laksono, D. K. A. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan pada Bank Umum Syariah BUMN (Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan Bank BNI Syariah). *Jurnal Pasar Modal Dan Bisnis*, *2*(2), 99-114.

Sipangkar, Y. H., & Sihaloho, E. D. (2020). Analisis efisiensi industry perbankan Indonesia setelah merger dan akuisisi: Pendekatan data envelopment analysis. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *19* (2), 159–168.

Wafi, I. (2020). Peranan Good Corporate Governance dalam Perbankan Syariah. *Syariati: Jurnal Studi Al-Qur'an dan Hukum*, *6*(02), 183-194.

Raya, F. (2020). Keuangan Syariah & Realitas Masyarakat; Babak Baru Sistem Perbankan Syariah di Indonesia. *Az Zarqa': Jurnal Hukum Bisnis Islam*, *12*(1).

Tazkiyyaturrohmah, Rifqy. 2020. Peluang dan Tantangan Bank Syariah di Era Industri 4.0.
Jurnal Studi Agama Islam Vol. 13 N0, 1 (2020). Terdia: ejournal.stainupacitan.ac.id, diakses pada tanggal 30 November 2020.

Tripalupi, R. I. (2021). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Ekonomi Syariah Berbasis Digital 4.0 Di Masa Pandemi Covid 19. *Proceeding: Islamic University of Kalimantan*.

Tarantang, J., Awwaliyah, A., Astuti, M., & Munawaroh, M. (2019). Perkembangan Sistem Pembayaran Digital Pada Era Revolusi Industri 4.0 Di Indonesia. *Jurnal Al-Qardh*, *4*(1), 60-75.

Andrianto & Firmansyah. (2019). *Manajemen Bank Syariah*. Penerbit Qiara Media.

Nugroho, L., Hidayah, N., Badawi, A., & Mastur, A. A. (2020). The urgency of leadership in islamic banking industries performance. In *1st Annual Conference Economics, Business, and Social Sciences*.

Nugroho, L., Utami, W., Sukmadilaga, C., & Fitrijanti, T. (2017). The Urgency of Allignment Islamic Bank to Increasing the Outreach (Indonesia Evidence). *International Journal of Economics and Financial Issues*, *7*(4).

Afiyana, I. F., Nugroho, L., Fitrijanti, T., & Sukmadilaga, C. (2019). Tantangan pengelolaan dana zakat di indonesia dan literasi zakat. *Akuntabel*, *16*(2), 222-229.

Utama, A. S. (2020). Arah Kebijakan Pengawasan terhadap Perbankan Syariah dalam Sistem Perbankan Nasional di Indonesia. *Volksgeist: Jurnal Ilmu Hukum dan Konstitusi*, *3*(1), 41-52.

Masni H. (2019). Analisis Penerapan Shariah Compliance dalam Produk Bank Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, *3*(2), 118–137.

Supriadi, S., & Ismawati, I. (2020). Implementasi Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah untuk Mempertahankan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, *3*(1), 41-50.

Pratama, Cahya Dicky (2020). Bank Syariah: Definisi, Prinsip, dan Fungsinya", Klik untuk baca: https://www.kompas.com/skola/read/2020/11/16/121350769/bank-syariah-definisi-prinsip-dan-fungsinya

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Foto Wawancara Dengan Bapak M.Z Saddam

FTS



Foto Wawancara Dengan Bapak Rangga Iskandar Zulkarnain

Baznas Kota Bima



Foto Dengan Bapak Sahrul



Foto Dengan Bapak Bapak Edi bagian PICMR



Foto Dengan Bapak Anwar



Foto Wawancara Dengan Bapak Dopu Teibang

Bendahara Lazismu



Peneliti	:	Apakah *BSI Mobile* dan *BSI QRis* adalah produk dan layanan unggulan? Mohon penjelasannya?
Narasumber	:	BSI Mobile dan BSI QRis ialah salah satu produk dan layanan unggulan BSI era ini, sebab kedua produk dan layanan tersebut untuk memberikan kemudahan layanan dab transaksi perbankan dari pembukaan rekening, transfer antar bank, Tarik tunai tanpa kartu, pembayaran dan pembelian semua menjadi satu dalam genggaman saja.
Peneliti	:	Apakah BSI Mobile dan QRis memberikan manfaat untuk Nasabah, sehingga melalui produk dan layanan tersebut BSI dapat diunggulkan?
Narasumber	:	Kebermanfaatan BSI Mobile dan BSI QRis sesungguhnya ialah diunggulkan karena memberikan kemudahan bagi nasabah yang memiliki kesibukan dan mobilitas yang tinggi dari nasabah sehingga tidak menjadi kendala dalam melakukan transaksi perbankan karena untuk melakukan transaksi perbankannya, nasabah tidak perlu lagi ke Kantor Cabang, cukup dengan mengintal aplikasi “BSI Mobile”.
Peneliti	:	Sejak proses marger (penggabungan) menjadi BSI, langkah apa yang dilakukan BSI KC Bima Soetta 2 dalam mematikan produk dan layanan berupa BSI Mobile dan BSI QRis maksimal ke public (Nasabah maupun masyarakat)? Lalu, apakah ada kebijakan yang dikeluarkan untuk nasabah berhubung adanya nama baru yakni BSI?
Narasumber	:	Bank Syariah Indonesia selama ini melakukan beberapa terobosan dalam memastikan produk dan layanan berupa BSI Mobil dan BSI QRis, antara lain: 1) Sosialisasi melalui media cetak dan audio visual; 2) sosialisasi langsung kepada para nasabah dengan menyarankan tenaga marketing dan seluruh karyawan BSI, dan 3) melakukan roll out secara bertahap pada setiap kantor cabang untuk meminimalisir penumpukan migrasi rekening dan mengatur intensitas kekuatan server.
Peneliti	:	Apa saja kebijakan BSI dalam mempromosikan BSI Mobile dan BSI QRis terutama di tingkat daerah yaitu BSI KC Bima Soetta 2 ini? Serta berbedakah kebijaknnya?

Narasumber	:	Kebijakan untuk nasabah dalam hal ini ialah exiting terkhusus nasabah ex. BRIS dan ex.BNIS, maka secara otomatis akan dilakukan migrasi rekening dari kantor pusat menjadi rekening BSI tanpa perlu membuka rekening BSI yang baru. Untuk realisasi dalam hal pemanfaatan BSI Mobile dan BSI QRis bahwa BSI KC Bima Soetta 2 mengeluarkan kebijakan secara kedaerahan, antara lain sebagai berikut: 3) Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan BSI Mobile ialah sebagai berikut: d) Melanjutkan penguatan strategi promosi BSI Mobile dan BSI QRis untuk mendukung minat nasabah terhadap produk yang terbarukan pada event Budaya Lokal; e) Penguatan Informasi Privasi dan Pengamanan Akun Nasabah (*Online Privacy and Security*), dan f) BSI KC Bima Soetta 2 terus mendorong nasabah untuk mengoptimalkan penggunaan digital banking yakni Mobile Banking di masa pandemic. 4) Kebijakan yang terdapat di BSI KC Bima Soetta 2 dalam mengimplementasikan QRis ialah sebagai berikut: c) Mempercepat pendalaman mitra melalui pengembangan transaksi BSI QRis sebagai pengguna utama, dan d) Memfasilitasi penyelenggaraan promosi BSI Qris tiap Event Budaya Lokal. Kebijakan kedepannya dan menjadi prioritas juga untuk menjadikan BSI Mobile dan BSI QRis ini ialah: 3) Memberikan layanan prima kepada setiap nasabah; 4) Melakukan sosialisasi yang masif kepada masyarakat terkait produk dan layanan BSI Mobile dan BSI QRis baik melalui media atau turun langsung kepada masyarakat 5) Memanfaatkan jadwal roll out KC Bima Soetta 2 pada bulan Juli – Agustus 2021 sebagai wadah untuk mensosialisasikan manfaat dan keuntungan menggunakan BSI Mobile dan BSI QRis.

Peneliti	:	Bagaimana proses implementasi dari Kebijakan BSI tentang BSI Mobile dan BSI QRis di BSI KC Bima Soetta 2?
Narasumber	:	Dari kebijakan tersebut pihak BSI terus melakukan sosialisasi melalui media cetak dan online dan langsung ke nasabah yang melakukan konsultasi pelayanan baik nasabah lama maupun calon nasabah yang ada. Terlepas dari hal itu, seluruh karyawan BSI diarahkan untuk memberikan informasi yang ril kepada nasabah dan calon nasabah baik online maupun via telepon langsung (WA, Instagram dan Facebook) atau mendatangi langsung ke mitra bagi QRis dan BSI Mobile ketika kunjungan kerja seperti Lembaga pendidikan tinggi seperti Institut Agama Islam Muhammadiyah Bima, STKIP Bima dan STIQ Bima.
Peneliti	:	Sejauh ini, berapa banyak dan lembaga mana saja yang bermitra dengan BSI KC Bima Soetta 2 dalam penggunaan BSI Qris yang sudah akif? Mohon penjelasannya!
Narasumber	:	Sejeka 1 Februari 2021 BSI KC Bima Soetta 2 sudah memiliki QRis lebih kurang 25 Merchant dan pengguna BSI Mobile lebih kurang 300 NoA dan sejauh ini tidak ada kendala apapun dalam penggunaan BSI Mobile dan BSI QRis. Sejauh ini BSI KC Bima Soetta 2 dalam hal pelayanan BSI QRis telah bermitra dengan: 1) Baznas Kota Bima; 2) LazisMU Kota Bima; 3) beberapa masjid dan mushollah di Kota Bima dan Kabupaten Bima, dan 4) beberapa toko, rumah makan, café, dan warkop di Kota dan Kabupaten Bima.
Peneliti	:	Bagaimana BSI KC Bima Soetta 2 Mewujudkan kualitas pelayanan BSI Mobile dan QRis dalam melayani nasabah?
Narasumber	:	Dalam mewujudkan BSI KC Bima Soetta 2 yang memiliki kualitas pelayanan BSI Mobile dan BSI QRis melakukan beberapa hal, antara lain: 1) meningkatkan kualitas SDM di KC Bima Soetta 2 dalam memberikan pelayanan kepada nasabah; 2) meningkatkan product knowledge karyawan BSI KC Bima Soetta 2 terkait BSI Mobile dan BSI QRis, dan 3) Memastikan dan memberikan solusi terbaik kepada nasbah apabila terdapat kendala pada penggunaan BSI Mobile dan BSI QRis.

Peneliti : Bagaimana pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2

Narassumber : Ada beberapa pola penanganan terhadap Nasabah yang bermasalah dalam memanfaatkan BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2, dimana kami menyarankan nasabah tersebut pertama-tama mengunduh dan mengaktifkan aplikasi BSI Mobile.

Aplikasi itu bisa diunduh di IOS ataupun android dan juga menggunakan layanan Live Chat Aisyah dalam proses Auto-Migrasi yang saat ini sedang berlangsung.

Saat ini BSI sedang melakukan proses auto-migrasi rekening. Proses ini merupakan tahapan dari pengintegrasian seluruh sistem bank sebelum merger ke dalam sistem BSI.

Dan pada proses auto-migrasi tersebut akan terjadi beberapa ketidaknyamanan. Lantaran adanya sinkronisasi teknologi informasi (IT) dalam sistem layanan. Itu hal yang biasa terjadi, dan dalam proses auto-migrasi ini, dimana kami menghimbau kepada nasabah untuk mengunduh dan mengaktifkan aplikasi BSI Mobile yang bisa di unduh di IOS ataupun Android.

Hal ini karena akan memudahkan dalam proses integrasi. Selain itu, kepada nasabah untuk segera mengganti kartu ATM lama menjadi kartu ATM berbasis chip.

Peneliti : Apa yang terjadi pada nasabah yang sebelumnya sudah memiliki BSI mobile setelah dilakukan auto migration?

Narasumber : Nasabah tetap dapat menggunakan BSI mobile setelah auto migration, dan rekening akan otomatis bertambah dengan rekening yang dimigrasi.

Jika nasabah yang belum sempat untuk mengganti kartu, BSI memberikan kemudahan bertransaksi dengan mudah dan nyaman dengan BSI Mobile.

di Kota Bima dan Kabupaten Bima sudah masuk Indomaret dan nasabah dapat melakukan transaksi penarikan tunai tanpa kartu ATM di ATM BSI atau melalui gerai Indomaret terdekat.

"Kami memastikan bahwa pasca migrasi kami dapat memberikan layanan terbaik untuk kenyamanan dan keamanan transaksi nasabah, seiring komitmen kami untuk terus mengembangkan digital banking.

Nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang BSI untuk melakukan proses migrasi rekening dan cukup melakukan aktivasi BSI Mobile. Agar bisa

bertransaksi melalui mobile banking, nasabah harus memindahkan mobile banking melalui aktivasi di BSI Mobile.

Peneliti : Langkah yang bagaimana dalam penanganan Nasabah yang masih kurang paham dengan manfaat BSI Mobile dan QR Indonesia Standar di KC Bima Soetta 2 Kota Bima

Nara Sumber : untuk menanganan nasabah yang kurang paham atau masih belum bisa memanfaatkan fasilitas yang ada di perusahan kami, langka pertama kami akan menjelaskan bahwa BSI memiliki banyak fasilitas yang dapat digunakan dalam pelayanan BSI, caranya mengaktifkan BSI Mobile yang pasti nasabah sudah memiliki rekening di Bank, kemudian mengundu aplikasi yang diinginkan atau juga bisa mengunakan WA untuk mengaktifkan BSI Mobile.
Dalam penanganan nasabah kami sudah menyiapkan aplikasi atau karyawan-karyawan dalam menangani masalah yang berhubungan dengan BSI Mobile. Dan Sudah merupakan kewajiban kami sebagai karyawana untuk menjamin kepuasan pelangan kami di perusahan ini.
Tidak ada perubahan sedikitpun dalam saldo nasabah, setelah dan sebelum penanganan (tidak membutuhkan biaya dalam membantu nasabah).

Peneliti : Menurut Bapak apakah ada perubahan setelah dan sebelum mengunakan aplikasi di BSI Mobile ?

Narasumber : Jika Anda sudah aktivasi BSI Mobile karena sebelumnya Anda memiliki rekening juga di legacy BSM, maka rekening Anda yg diautomigrasikan dari BRIS/BNIS tidak otomatis bisa diakses dari BSI Mobile tsb. Sehingga Anda perlu ke BSI KC Bima Soetta 2 untuk diajukan penyatuan portofolio. Jika Anda sudah aktivasi BSI Mobile bukan karena sebelumnya menjadi nasabah legacy BSM/pengguna Mandiri Syariah Mobile, tetapi karena sudah sempat aktivasi dalam rangka migrasi, maka setelah automigrasi berhasil rekening lama Anda di BRIS/BNIS sudah bisa ditransaksikan dari BSI Mobile.

Peneliti : Menurut Bapak apakah bisa memesan kembali kartu ATM BSI, apakah ada kena biaya pengiriman ?

Narasumber : Dalam memesan kartu, boleh dilakukan lewart ATM, dan bisa bisa dilakukan per tanggal 15 tiap bulan dan kartu ATM akan dikirimkan ke alamat nasabah yang tercatat di sistem tanpa dikenakan biaya pengiriman.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Bima, NTB Nusa Tenggara Barat pada tanggal 03 april 1999 dari pasangan Bapak Haerudin Yusuf dan Ibu Atikah, penulis merupakan anak pertama dari enam bersaudara. Saat ini penulis bertempat tinggal di jln lintas sumbawa desa darusallam RT 06 RW 03 bima NTB, No Hp penulis : 081328081351 Alamat email hawast3461@gmail.com . pendidikan SD di tempuh di SDN IMPRES PALI, pendidikan SMP di tempuh di SMP Negeri 2 Bolo, dan pendidikan di tempuh di SMA Negeri 2 BOLO.Penulis di terima di program studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.