

**DAMPAK PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN  
WEBFORM BSI DI KOTA LANGSA DALAM PERSPEKTIF  
*THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**DIAN DARMAWAN**  
**NIM. 4012019099**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
2024**

**HALAMAN JUDUL**

**DAMPAK PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN  
WEBFORM BSI DI KOTA LANGSA DALAM PERSPEKTIF  
*THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**DIAN DARMAWAN**  
**NIM. 4012019099**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA  
2024**

**PERSETUJUAN**

Skripsi berjudul:

**DAMPAK PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN  
WEBFORM BSI DI KOTA LANGSA DALAM PERSPEKTIF  
*THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***

Oleh:  
Dian Darmawan  
Nim. 4012019099

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 30 Juli 2024

Pembimbing I



Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)  
NIP. 19870706 201903 2 012

Pembimbing II



Mastura, M.E.I  
NIP. 19870713 202321 2 034

Mengetahui  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



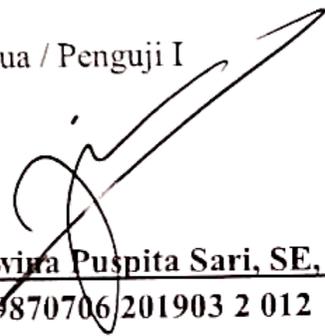
Zefri Maulana, M. Si  
NIP. 19861001 201903 1 006

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “DAMPAK PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *WEBFORM* BSI DI KOTA LANGSA DALAM PERSPEKTIF *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*” an. Dian Darmawan, NIM 4012019099 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 30 Juli 2024. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 30 Juli 2024  
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

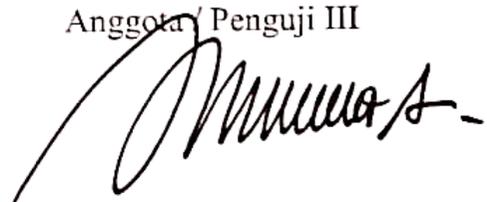
Ketua / Penguji I

  
Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV)  
NIP. 19870706 201903 2 012

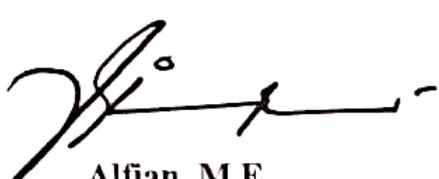
Sekretaris / Penguji II

  
Mastura, M.E.I  
NIP. 19870713 202321 2 034

Anggota / Penguji III

  
Dr. Muhammad Amin, S. TH., M.A  
NIP. 19820205 200710 1 001

Anggota / Penguji IV

  
Alfian, M.E  
NIP. 19920516 202012 1 009

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
IAIN Langsa

  
Dr. Muhammad Amin, S. TH., M.A  
NIP. 19820205 200710 1 001



## SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Darmawan  
Nim : 4012019099  
Tempat/tgl. Lahir : Aceh Tamiang, 12-08-2000  
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa  
Alamat : Dusun Keluarga Desa Pandan Sari Kec. Manyak Payed  
Kab. Aceh Tamiang, Aceh.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “**DAMPAK PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN *WEBFORM* BSI DI KOTA LANGSA DALAM PERSPEKTIF *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR***” Benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 30 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Dian Darmawan

## ABSTRAK

Bank Syariah Indonesia terus melakukan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika ingin melakukan transaksi *offline* diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia. Tujuan dan manfaat dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dampak pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia DI Kota Langsa dalam perspektif *theory of planned behavior*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (*Case Study*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum nasabah dapat dikatakan belum paham terkait penggunaan *webform* BSI. Hal ini dikarenakan nasabah merasa kesulitan dalam mengoperasikan *webform* Bank Syariah Indonesia dan nasabah merasa bahwa layanan *webform* Bank Syariah Indonesia tidak terlalu dibutuhkan. Fenomena ini dipengaruhi karena nasabah sudah merasakan kenyamanan dengan layanan yang ada. Kemudian ditinjau dari *Theory of Planned Behavior* (TPB) disimpulkan bahwa nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia memiliki sikap yang negatif terhadap *webform*, mayoritas nasabah pengguna *webform* dimotivasi oleh karyawan Bank Syariah Indonesia untuk menggunakan layanan *webform*, dan nasabah berpendapat bahwa hanya akan menggunakan pelayanan langsung di bank ataupun pelayanan melalui BSI *mobile* karena anggapan bahwa menggunakan *webform* menyulitkan.

**Kata Kunci:** Pengetahuan, Nasabah, *Webform*, *Bank Syariah Indonesia*, *Theory of Planned Behavior*.

## **ABSTRACT**

*Bank Syariah Indonesia continues to make digital improvements to its operational system, including deciding on policies for its customers, namely that if they want to carry out offline transactions, try to register the type of transaction using the Bank Syariah Indonesia webform. The aim and benefit of this research is to determine the impact of customer knowledge on the use of the Bank Syariah Indonesia webform in Langsa City from the perspective of the theory of planned behavior. This research uses a descriptive qualitative research method in the form of research with a case study method or approach. The research results show that in general it can be said that customers do not understand the use of the BSI webform. This is because customers find it difficult to operate the Bank Syariah Indonesia webform and customers feel that the Bank Syariah Indonesia webform service is not really needed. This phenomenon is influenced by customers already feeling comfortable with existing services. Then, looking at the Theory of Planned Behavior (TPB), it is concluded that customers using the Bank Syariah Indonesia webform have a negative attitude towards the webform, the majority of customers using the webform are motivated by Bank Syariah Indonesia employees to use webform services, and customers are of the opinion that they will only use direct services at banks or services via BSI mobile because they think that using the webform is difficult.*

**Keywords: Knowledge, Customers, Webform, Bank Syariah Indonesia, Theory of Planned Behavior.**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan karunia-Nya. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada para sahabatnya dan *tabi'i*. semoga kita senantiasa mengikuti semua ajarannya dan kelak semoga kita mendapat syafaatnya di hari penantian.

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Langsa, maka dengan itu penulis menulis skripsi yang berjudul **“DAMPAK PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN WEBFORM BSI DI KOTA LANGSA DALAM PERSPEKTIF *THEORY OF PLANNED BEHAVIOR*”**.

Upaya penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik moral maupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, M. Si, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
4. Ibu Juli Dwina Puspita Sari, SE, Mbus (ADV), selaku Pembimbing I yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat

diselesaikan, semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan karunianya kepada Ibu sekeluarga.

5. Ibu Mastura, M.E.I, selaku Pembimbing II yang telah sabar dan banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi. Terimakasih saya ucapkan atas waktunya, bimbingan, arahan dan masukan serta kesabaran Ibu. Semoga Allah SWT selalu memberikan perlindungan dan membalas kebaikan Ibu.
6. Dosen dan staf dalam lingkungan Institut Agama Islam Negeri Langsa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu penulis dari awal memasuki perkuliahan hingga sekarang ini.
7. Orangtua tercinta yang tiada hentinya memberikan doa dan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima Kasih kepada seluruh teman Perbankan Syariah angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu untuk waktu kebersamaan kita selama menempuh studi di IAIN Langsa.

Semoga bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ganjaran yang terbaik dari Allah SWT. Selain itu, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik yang membangun serta saran-saran yang bermanfaat sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi khasanah ilmu ekonomi islam untuk kita yang membaca.

***Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.***

Langsa, 30 Juli 2024

Dian Darmawan  
Nim. 4012019099

## TRANSLITERASI

### 1. Konsonan

Beberapa fonem konsonan bahasa Arab dapat diterjemahkan dalam tulisan dengan huruf, tanda, atau kombinasi keduanya dalam transliterasi. Berikut adalah daftar huruf Arab beserta transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ś	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	D	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	D	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We

هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal.

Vokal dalam bahasa Arab mirip dengan vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Simbol untuk vokal tunggal dalam bahasa Arab adalah tanda atau simbol, dan transliterasinya dapat dilihat di bawah ini:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
—	Kasrah	I	L
—	Dammah	U	U

### b. Vokal Rangkap

Rentetan suara dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan kombinasi antara vokal dan konsonan, ditransliterasikan sebagai kombinasi huruf, yaitu;

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي ' —	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و —	Fathah dan waw	Au	a dan u

### c. Maddah

Maddah atau vokal panjang dinyatakan dengan lambang huruf, sedangkan transliterasinya menggunakan huruf dan tanda:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

اَ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
اِ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
اُ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

**d. Ta marbūtah.**

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

- 1) ta marbutah hidup

Ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah /t/.

- 2) ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

- 3) Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbūtah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbūtah itu di transliterasikan dengan ha (h).

**e. Syaddah (Tasydid)**

Tanda syaddah atau tasydid dalam huruf Arab ditunjukkan dengan tanda, baik tanda syaddah atau tanda tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah itu dinyatakan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diisyaratkan dengan tanda syaddah itu.

**f. Kata Sandang.**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ال , namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata

sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang diikuti oleh huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu..

Contoh:

- Ar-rajulu : الرجل
- As-sayyidatu: السيدة
- Al-qalamu : القلم

**g. Hamzah**

Diungkapkan sebelumnya bahwa hamzah ditulis dengan menggunakan tanda apostrof. Akan tetapi, hal ini hanya berlaku untuk hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Apabila hamzah berada pada kata awal, ia tidak ditulis, karena dalam huruf Arab ia ditunjukkan menggunakan huruf alif.

Contoh :

- Ta'khuzuna : تاخذن
- An-nau' : النوء
- Syai'un : شئى

## h. Penulisan Kata

Pada prinsipnya, setiap kata, apakah itu *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), atau *harf*, akan ditulis terpisah. Hanya beberapa kata yang biasanya ditulis dengan huruf Arab dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau karakter yang dihilangkan, sehingga dalam transliterasi kata tersebut juga dirangkaikan dengan kata berikutnya:

Contoh :

- Wainnallāhalahuakhairar-rāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Wainnallāhalahuakhairurrāziqīn : وان الله اهو خير الر ازقين
- Faaufū al-kailawa al-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Faaufū al-kailawal-mīzāna : فاوفو الكيل والميزان
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Ibrāhīm al-Khalīl : ابراهيم الخليل
- Bismillāhimajrehāwamursāhā : بسم الله مجر اها ومر سها
- Walillāhi 'alan-nāsihijju al-baiti : والله على الناس حخ البيت

## i. Huruf Kapital

Walaupun tidak ada huruf kapital dalam sistem penulisan Arab, dalam transliterasi huruf kapital ini tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital dalam EYD termasuk penggunaan untuk kata sandang, dengan aturan bahwa huruf kapital tetap digunakan untuk huruf awal nama diri, bukan kata sandang.

Contoh:

- Wamā Muhammadunillārasūl
- Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubin

Penggunaan huruf besar untuk Allah hanya berlaku jika dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan jika penulisannya digabung dengan kata

lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf besar tidak digunakan.

Contoh:

- Nasrunminallāhiwafathunqarib.
- Lillāhi al-amrujami'an.

#### **j. Tajwid**

Bagi orang-orang yang ingin meningkatkan kemampuan membaca dengan lancar, panduan transliterasi ini merupakan bagian penting dalam ilmu tajwid. Oleh karena itu, pengesahan aturan transliterasi ini harus memiliki pengetahuan tajwid yang memadai.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>TRANSLITERASI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Batasan Masalah.....	8
1.4. Rumusan Penelitian.....	8
1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Penjelasan Istilah.....	9
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1. <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	12
2.1.1. Pengertian <i>Theory of Planned Behavior</i> .....	12
2.1.2. Indikator Theory of planned behavior .....	13
2.2. Pengetahuan.....	17
2.2.1. Pengertian Pengetahuan.....	17
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengetahuan .....	18
2.2.3. Indikator Pengetahuan <i>Webform</i> .....	20
2.3. <i>Webform</i> .....	21
2.3.1. Pengertian <i>Webform</i> .....	21
2.3.2. Penggunaan <i>Webform</i> .....	21
2.3.3. Indikator <i>Webform</i> .....	23
2.4. Penelitian Terdahulu.....	24
2.5. Kerangka Pemikiran .....	28

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1. Pendekatan Penelitian.....	30
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30
3.3. Subjek Penelitian.....	30
3.4. Sumber Data Penelitian .....	31
3.5. Instrumen Pengumpulan Data .....	32
3.6. Metode Keabsahan Data.....	32
3.7. Analisis Data .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2 Deskripsi Data Responden .....	37
4.3 Interpretasi Hasil Penelitian .....	38
4.3.1. Tingkat Pengetahuan Nasabah Terhadap Penggunaan <i>Webform</i> BSI Di Kota Langsa.....	38
4.3.1. Penggunaan <i>Webform</i> BSI Ditinjau Dari <i>Theory Of Planned Behavior</i> .....	43
4.4 Analisa Hasil Penelitian .....	53
4.4.1 Tingkat Pengetahuan Nasabah Terhadap Penggunaan <i>Webform</i> Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa.....	53
4.4.2 Penggunaan <i>Webform</i> Bank Syariah Indonesia Ditinjau Dari <i>Theory Of Planned Behavior</i> .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>62</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>66</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Produk Bank Syariah Yang Menggunakan Teknologi .....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4. 1 Data Narasumber.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
-------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. 1 Wawancara Dengan Bapak Muhlizana.....	66
Lampiran 1. 2 Wawancara Dengan Bapak M. Ramadhan .....	66
Lampiran 1. 3 Wawancara Dengan Ibu Meka Agustiani .....	67
Lampiran 1. 4 Wawancara Dengan Bapak Achmad Ridwan.....	67
Lampiran 1. 5 Wawancara Dengan Bapak Mahyatul Kamal.....	68

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Era Industri ditandai dengan semakin meningkatnya teknologi komunikasi yang dikenal dengan era informasi.<sup>1</sup> Teknologi ini digunakan oleh seluruh individu dan institusi, termasuk bank syariah. Proses teknologi digunakan oleh bank untuk memasarkan dan melayani produk dan layanan keuangan kepada nasabahnya guna mempercepat produk yang ditawarkan kepada nasabahnya.<sup>2</sup>

Bank syariah mulai menggunakan teknologi komputer yang dapat diakses melalui internet dimana saja dan kapan saja. Lembaga perbankan syariah sangat dipengaruhi oleh perkembangan produk di bidang teknologi informasi untuk melayani nasabahnya dan memberikan layanan nasabah yang lebih baik. Keberhasilan suatu bank syariah dalam persaingan sangat bergantung pada bagaimana bank tersebut memberikan pelayanan kepada nasabah serta pelayanan sumber daya manusia karena teknologi yang digunakan khususnya keuangan dalam bidang pelayanannya.<sup>3</sup>

Layanan keuangan syariah yang menggunakan teknologi dalam operasionalnya sederhana, murah, cepat dan aman. Salah satu jenis teknologi yang dianggap menakjubkan atau ajaib menurut sejarah dan keyakinan adalah ilmu pengetahuan dan teknologi yang diambil dari kisah Nabi Sulaiman AS. Pada masa itu teknologi satelit

---

<sup>1</sup> Rajab, *Pembelajaran Perbankan Syariah*, (Jakarta: Nuha Media, 2018), h. 70

<sup>2</sup> Kasmir, *Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), h. 2

<sup>3</sup> Yunda Zakiya, Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religiusitas terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh), (Skripsi: Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh, 2021), h. 2.

mata-mata sudah ada dengan perantara burung Hud-hud, yang terdapat disurat An-Naml ayat 22 yang berbunyi:<sup>4</sup>

فَمَكَتْ غَيْرَ بَعِيدٍ فَقَالَ أَحَطْتُ بِمَا لَمْ تُحِطُ بِهِ وَجِئْتُكَ مِنْ سَبَإٍ بِنَبَأٍ يَقِينٍ

Artinya: “Maka tidak lama kemudian (datanglah Hudhud), lalu ia berkata: “Aku telah mengetahui sesuatu yang belum engkau ketahui. Aku datang kepadamu dari negeri Saba membawa suatu berita yang meyakinkan.”

Bank syariah saat ini telah menerapkan banyak strategi baik di perbankan nasional maupun internasional. Salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi sebagai strategi bisnis. Teknologi ini juga akan mempengaruhi pemasaran karena mempengaruhi kehidupan konsumen termasuk gaya hidup dan konsumsinya.<sup>5</sup> Peran teknologi dalam dunia perbankan syariah sangatlah nyata, dimana kemajuan sistem keuangan didukung oleh teknologi informasi. Selain itu, bank syariah terus menawarkan keunggulan tersendiri terhadap sistem yang digunakan nasabah, seperti kemudahan penggunaan dan kebutuhan akan keamanan saat menggunakan komponen teknologi tersebut.<sup>6</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank yang memanfaatkan teknologi dalam layanannya. Bank ini dibentuk melalui penggabungan unit bisnis bank umum yaitu BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Pada Bank Syariah Indonesia secara umum terdapat berbagai aplikasi yang menghubungkan nasabah dengan bank seperti pada tabel berikut ini:

---

<sup>4</sup> Al-Qur'an Nur Karim Terjemahan, (Bandung: Departemen Agama RI. CV Darus Sunnah, 2015)

<sup>5</sup> Nurastuti dan Wiji, *Teknologi Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 32.

<sup>6</sup> *Ibid*, h. 56.

**Tabel 1. 1**  
**Produk Bank Syariah Yang Menggunakan Teknologi**

No	Produk Bank Syariah Menggunakan Teknologi
1	Sistem keamanan data nasabah dan database perbankan
2	<i>Internet banking</i>
3	<i>Mobile banking</i>
4	Membuka rekening bank digital
5	<i>Chatbot customer service</i>
6	Anjungan tunai mandiri

Sumber: Website Bank Syariah Indonesia, 2024.<sup>7</sup>

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat produk Bank Syariah Indonesia yang menggunakan teknologi. Salah satu cabang Bank Syariah Indonesia terletak di kota Langsa, ibu kota provinsi Aceh yang menerapkan syariat Islam. Menurut Qanun No. 11 Tahun 2018, seluruh lembaga keuangan termasuk bank yang beroperasi di provinsi Aceh harus dilaksanakan sesuai dengan prinsip syariah. Sehingga saat ini di Kota Langsa hanya terdapat bank syariah berskala nasional salah satunya Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia sebagai bank nasional memiliki teknologi informasi dalam operasionalnya. Teknologi informasi yang digunakan antara lain ATM, *mobile banking*, *online banking*, pengelolaan data nasabah di bank, dan nasabah dapat menggunakan layanan chatting dengan bank (Layanan Aisyah). Kemudian teknologi terkini yang digunakan pada bank ini adalah layanan *webform*.<sup>8</sup> Layanan *webform* merupakan formulir *online* yang dapat dicari di *Google*, dan layanan ini diterapkan

<sup>7</sup> Bank Syariah Indonesia, Digital Banking, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>, diunduh pada 20 Mei 2024.

<sup>8</sup> Bank Syariah Indonesia, *Webform* BSI, [Http://webform.bankbsi.co.id](http://webform.bankbsi.co.id), diunduh pada 12 April 2024.

oleh Bank Indonesia mulai tanggal 2 Februari 2021. Pada layanan *webform* ini nasabah dapat memilih dua pilihan berbeda yaitu pembukaan rekening dan melakukan transaksi. Dalam proses transaksi terdapat formulir penyetoran, penarikan, pemindahbukuan, dan transfer.<sup>9</sup>

Banyak kelebihan dan kekurangan dari *webform* bank syariah indonesia. Keunggulan formulir *webform* Bank Syariah Indonesia adalah dapat mempercepat transaksi dengan agen dan masyarakat dapat mengaksesnya kapanpun dan dimanapun melalui *smartphone* yang terhubung dengan Internet. Namun *webform* Bank Syariah Indonesia mempunyai kelemahan yaitu tidak semua nasabah dapat menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia karena nasabah tidak mengetahui cara mengakses *webform* Bank Syariah Indonesia.<sup>10</sup> Terkait penggunaan *webform* dan rendahnya kesadaran akan *webform* di kalangan nasabah Bank Syariah Indonesia, hal ini mungkin terkait dengan prinsip perilaku *Theory of Planned Behavior (TPB)*. *Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan teori perilaku individu dimana konsumen mempunyai sikap positif terhadap suatu produk dan yakin bahwa perilaku tersebut dapat berhasil diterapkan.<sup>11</sup>

Pendekatan yang menggunakan teori perilaku terencana sangat efektif dalam memprediksi perilaku manusia yang dipengaruhi oleh lingkungan sosialnya. Teori ini didasarkan pada 3 aspek, yaitu sikap, proses subjektif dan kontrol perilaku. Pada dasarnya sikap terhadap perilaku individu dijelaskan oleh keyakinan tentang akibat

---

<sup>9</sup> *Ibid.*

<sup>10</sup> Dewi Rosanti, Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembangu Mojokerto Mojopahit 1, (Skripsi: Universitas Hayamwuruk, 2022), h. 60

<sup>11</sup> Itsla Yunisva Aviva, *Tinjauan Kritis Perilaku Nasabah Bank Syariah*, (Sumatera Utara: Az-Zahra Media Society , 2023), h. 7.

dari perilaku tersebut (*behavioral belief*). Sikap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap preferensi nasabah dalam memilih layanan perbankan syariah. Preferensi konsumen dipengaruhi oleh penggunaan produk keuangan syariah, dalam hal ini adalah bentuk *webform* Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa sikap terbentuk berdasarkan kepercayaan terhadap hasil positif dari melakukan transaksi di bank syariah.<sup>12</sup> Dalam hal ini niat nasabah untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia didasarkan pada pemahaman nasabah bahwa aplikasi web form Bank Syariah Indonesia mudah digunakan dan aman. Namun masih terdapat nasabah yang belum mengetahui cara penggunaan *webform* ini sehingga pihak bank memerlukan bantuan untuk mengisi *webform* tersebut sebelum melakukan transaksi.<sup>13</sup>

Selain sikap, norma subjektif juga dapat mempengaruhi perilaku. Norma subjektif adalah pemahaman seseorang berdasarkan pendapat orang-orang berpengaruh disekitarnya, mendukung atau tidak mendukung tindakannya. Masyarakat yang berada di lingkungan dimana lingkungannya mempunyai pengaruh yang kuat terhadap bank syariah akan mempertimbangkan untuk menjadi nasabah bank syariah.<sup>14</sup>

Berdasarkan hasil observasi nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Langsa tentang *webform*, tujuan dari *webform* adalah untuk memudahkan nasabah dalam mengisi form perbankan, form penarikan dan pembukaan rekening melalui smartphone nasabah dimana saja dan kapan saja. Namun terdapat permasalahan berupa nasabah diharuskan untuk melakukan penyetoran ke teller dengan cara mengisi

---

<sup>12</sup> *Ibid*, h. 20.

<sup>13</sup> Abdul Kadir, *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*, (Jakarta: Penerbit Andi, 2014), h. 56.

<sup>14</sup> Ajzen, The Theory of Planned Behavior: Frequently Asked Questions, "Human Behavior and Emerging Technologies 2 (2020), h. 314.

*webform* BSI saat dirumah dengan harapan saat di Bank tidak perlu lagi mengisi formulir setoran dan mengantri, akan tetapi yang terjadi nasabah tetap harus mengantri untuk melakukan setoran. Kemudian terdapat pula nasabah yang tidak mengetahui cara mengisi formulir baik untuk setoran maupun penarikan sehingga harus dibantu oleh petugas bank (Satpam).<sup>15</sup>

Kontrol perilaku yang dirasakan adalah prediktor niat yang paling kuat bagi pengusaha untuk mengadopsi sebuah teknologi. Kontrol perilaku ditentukan oleh keyakinan tentang apa yang dapat mengendalikan atau menghambat perilaku. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, lembaga keuangan harus menyediakan dukungan dan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.<sup>16</sup> Masyarakat menganggap jasa perbankan yang ditawarkan sebagai produk komoditas dan konsumen memilih produk perbankan sesuai dengan kinerjanya.<sup>17</sup> Lebih lanjut, berdasarkan wawancara awal, peneliti juga menemukan permasalahan berupa aplikasi *webform* secara umum diketahui nasabah hanya untuk pengisian slip setoran atau penarikan, padahal pihak bank telah menyiapkan *webform* untuk membuka tabungan, tetapi nasabah tetap ke *customer service* untuk membuka tabungan.<sup>18</sup>

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki tema serupa, contohnya penelitian yang dilakukan oleh Rohana Pauliza Nasution , Ahmad Amin Dalimunthe dengan judul “Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Pada

---

<sup>15</sup> Bapak Abdullah, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 10 April 2024.

<sup>16</sup> Shahab Aziz, Zahra Afaq, and Uzma Bashir, Behavioral Intention to Adopt Islamic Banking in Pakistan: A Study Based on Theory of Planned Behavior, *Journal of Islamic Business and Management (JIBM)* 8, no. 2 (2018), h. 407.

<sup>17</sup> Pusat Pengkajian dan Pengembangan Ekonomi Islam (P3EI) UII and Bank Indonesia, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2012), h. 27.

<sup>18</sup> Ibu Putri, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 10 April 2024.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai” memperoleh hasil bahwa pengetahuan nasabah dalam mengakses layanan digital BSI dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dan layanan digital yang telah diterapkan mudah untuk diakses oleh nasabah. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Dampak Pengetahuan Nasabah terhadap Penggunaan Webform BSI di Kota Langsa Perspektif *Theory of Planned Behavior***”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang penelitian yaitu:

- 1) Terdapat nasabah yang kurang memiliki pengetahuan tentang penggunaan *webform* ini sehingga harus dibantu pihak bank saat melakukan pengisian *webform* sebelum bertransaksi.
- 2) Dalam memanfaatkan *webform*, nasabah diharuskan untuk melakukan penyetoran ke teller dengan cara mengisi *webform* saat di rumah dengan harapan saat di Bank tidak perlu lagi mengisi form setoran dan mengantri, akan tetapi yang terjadi nasabah tetap harus mengantri untuk melakukan setoran.
- 3) Terdapat nasabah yang tidak mengetahui cara mengisi *form* baik untuk setoran maupun penarikan sehingga harus dibantu oleh petugas bank (Satpam).<sup>19</sup>
- 4) Aplikasi *webform* secara umum diketahui nasabah hanya untuk pengisian slip setoran atau penarikan, padahal pihak bank telah menyiapkan *website* tersebut

---

<sup>19</sup> Bapak Abdullah, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 10 April 2024.

untuk membuka tabungan, tetapi nasabah tetap ke *customer service* untuk membuka tabungan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dibatasi penelitian ini hanya pada tingkat pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa dikaitkan dengan *theory of planned behavior*.

### **1.4. Rumusan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa?
2. Bagaimana penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia ditinjau dari *theory of planned behavior*?

### **1.5. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia ditinjau dari *theory of planned behavior*.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ilmu, materi pembelajaran dan wawasan serta sebagai referensi dan bahan bacaan. Serta kepada peneliti dapat menambah pengetahuan produk *webform* Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dan bahan pengembangan untuk memajukan sektor perbankan syariah. Serta bagi masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dalam melakukan transaksi menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia.

### 1.6. Penjelasan Istilah

1. Pengetahuan adalah hasil kegiatan intelektual, yaitu pengungkapan kebenaran kepada jiwa agar tidak ragu-ragu.<sup>20</sup>
2. Bank syariah adalah bank yang menggunakan transaksi syariah dan tidak menggunakan riba.<sup>21</sup>
3. BSI adalah singkatan dari Bank Syariah Indonesia, yaitu bank syariah terbesar di Indonesia. BSI merupakan hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah yang diresmikan pada 1 Februari 2021.<sup>22</sup>
4. Nasabah adalah orang yang terkait dengan atau telah menjadi konsumen

---

<sup>20</sup> Mundry, *Logika*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), h. 5

<sup>21</sup> Wangsawidjaja, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2018), h.15

<sup>22</sup> Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, diunduh pada 20 April 2024.

keuangan.<sup>23</sup>

5. *Webform* BSI merupakan fasilitas pelayanan digital yang digunakan pada Bank Syariah Indonesia.<sup>24</sup>
6. *Theory of planned behavior* merupakan teori untuk meramalkan perilaku manusia, teori ini bertumpu pada dua asumsi utama untuk menilai kesediaan seseorang untuk berperilaku, yaitu sikap terhadap perilaku (*attitude towards behavior*) dan norma subyektif (*subjective norm*).<sup>25</sup>

### 1.7. Sistematika Penulisan

Pada subbagian ini teknik penulisan merupakan urutan atau urutan penulisan dari bab pembuka hingga bab terakhir. Penjelasan bab tersebut adalah sebagai berikut:

#### 1. Bab I Pendahuluan

Pendahuluan menjelaskan masalah penelitian, mengapa masalah itu timbul, apa yang perlu dikaji dan cara pemecahan masalah. Pada bagian pendahuluan dijelaskan latar belakang, pengertian, batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pengertian istilah dan sistematika pembahasan.

#### 2. Bab II Landasan Teori

Bab ini memuat kerangka teori yang digunakan, temuan-temuan penelitian terdahulu yang relevan serta kerangka teori yang digunakan dalam penelitian dan hipotesis.

#### 3. Bab III Metode Penelitian

---

<sup>23</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2015).

<sup>24</sup> Bank Syariah Indonesia, *Webform BSI*, [Http://webform.bankbsi.co.id](http://webform.bankbsi.co.id), diunduh pada 20 April 2024.

<sup>25</sup> *Ibid*, h. 17.

Meliputi metode dan jenis penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, sumber data, alat pengumpul data, definisi operasional variabel, metode analisis, dan hasil uji data alat pengumpul data.

#### 4. Bab IV hasil penelitian

Data penelitian yang diperoleh diuraikan dan selanjutnya dianalisis berdasarkan konsep-konsep yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pertanyaan penelitian pada bab pembuka dijelaskan secara menyeluruh untuk melihat apakah jawabannya konsisten dengan teori dan penelitian yang ada, atukah peneliti menemukan hasil baru yang berbeda secara signifikan dengan teori/penelitian sebelumnya.

#### 5. Bab V Penutup

Berisi kesimpulan dan saran-saran.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

Dunia perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan bank hasil merger PT Bank BRI Syariah. Tbk. PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Pada 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) resmi menerbitkan kesepakatan penggabungan tiga perusahaan perbankan syariah melalui surat SR-3/PB. 1/2021. Selain itu, pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.<sup>63</sup>

Komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia adalah PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya terdiri dari pemegang saham kurang dari 5%. Penggabungan ini menggabungkan kekuatan tiga bank syariah, memberikan layanan yang lebih komprehensif, jangkauan yang lebih luas, dan permodalan yang lebih baik, sehingga akan mendorong Bank Syariah Indonesia semakin kompetitif di dunia.<sup>64</sup>

Cabang Bank Syariah Indonesia di kota Langsa sendiri terdapat empat yaitu Bank Syariah Indonesia Iskandar Muda, Bank Syariah Indonesia Langsa Darussallam,

---

<sup>63</sup> Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami, [https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwgdAyBhBQEiwAXhMxtjMbwA0-EwcKxJqGM6Cs3dmL0sUV6teTNu7v2g-AmK5ggbnIObucGxoC9SwQAvD\\_BwE](https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwgdAyBhBQEiwAXhMxtjMbwA0-EwcKxJqGM6Cs3dmL0sUV6teTNu7v2g-AmK5ggbnIObucGxoC9SwQAvD_BwE), diunduh pada 10 Mei 2024.

<sup>64</sup> *Ibid.*

Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa dan Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) berkedudukan di Langsa sebagai bagian dari upaya penguatan, penyederhanaan dan mendekatkan layanan perbankan syariah. Gedung Bank Syariah Indonesia yang dibangun di Kota Langsa merupakan bagian kerja Bank Syariah Indonesia bersama seluruh pemangku kepentingan pembangunan Aceh. Dengan langkah strategis tersebut, Bank Syariah Indonesia hadir untuk memberikan solusi keuangan syariah yang sederhana dan komprehensif kepada masyarakat lokal serta berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi lokal khususnya di Langsa. Bank Syariah Indonesia menghadirkan produk dan layanan baru yang fokus pada prinsip keuangan syariah dan memenuhi kebutuhan masyarakat Langsa serta menjamin kemudahan akses layanan sehingga nasabah memahami pentingnya layanan bank serta profesionalisme dan pelayanan yang baik. untuk semua orang di kota Langsa.

#### **4.2 Deskripsi Data Responden**

Di kalangan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, penulis melakukan survei lapangan dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi terhadap 5 nasabah Bank Syariah Indonesia dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penulis menguraikan hasil penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4. 1**  
**Data Narasumber**

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Usia</b>	<b>Pekerjaan</b>	<b>Lama Menjadi Nasabah BSI</b>	<b>Pendidikan</b>
1	Muhlizana	L	24 Tahun	Wirausaha	6 Bulan	SMA
2	M. Ramadhan	L	45 Tahun	PNS	1 Tahun	S1

3	Meka Agustiani	P	28 Tahun	Karyawan	1,5 Tahun	S1
4	Achmad Ridwan	L	24 Tahun	Mahasiswa	2 Tahun	SMA
5	Mahyatul Kamal	L	24 Tahun	Mahasiswa	2 Bulan	SMA

Sumber: Wawancara, 2024.

### 4.3 Interpretasi Hasil Penelitian

#### 4.3.1. Tingkat Pengetahuan Nasabah Terhadap Penggunaan *Webform* BSI Di Kota Langsa

Untuk mengetahui bagaimana dampak tingkat pengetahuan terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa maka peneliti melakukan wawancara dengan 5 informan yang berbeda-beda. Adapun Bapak Muhlizana sebagai nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Awalnya saya pakai *webform* ini diberitahu dan diajari oleh satpam BSI tapi ya cuman sekali itu aja, saya males jadi dua kali kerja dirumah isi *webform* nanti di bank isi lagi form setoran. Lebih gampang dateng langsung aja. Untuk transaksinya pake *browser google chrome, log in* kemudian langsung nampak memang fitur transaksinya. Setau saya fiturnya itu setor tunai, tarik tunai. Ya itu juga yang pernah saya gunakan. Kalau *webform* itu dipakai jika ingin melakukan transaksi *offline* ke kantor, daftar dulu di *webform* setelah itu baru ke bank. Ga ada alasan utama saya pakai *webform*, cuman karna disuruh satpam aja, kalau saya transaksi gaada satpam ya saya males untuk pakai *webform*. Menurut saya *webform* ini bikin dua kali kerja, jadi menurut saya ga butuh butuh banget ini. Kadang juga jaringannya jelek dan sampai di

kantor saya harus isi manual form setoran lagi. Jadi menurut saya, saya belum butuh *webform*, lebih gampang langsung ke bank.”<sup>65</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Muhlizana, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Muhlizana memiliki tingkat pemahaman dan pengetahuan yang kurang terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Selain Bapak Muhlizana, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak M. Ramadhan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Saya dua kali pakai *webform* ya, itu juga disuruh satpamnya. Kalau engga ya saya mana tau ada layanan *webform* ini. Terus transaksinya itu buka google, log in, terus adatum nanti fitur fiturnya. Saya juga cuman pakai setor tunai waktu itu, sebenarnya pun bisa aja gak pake *webform* ini langsung aja ke teller. Selanjutnya saya disuruh pakai *webform* juga males karna saya cuman butuh setor tunai aja, kalau ga ke teller ya ke atm. Saya rasa pun *webform* ini ga terlalu diperlukan karna kaya fitur tarik tunai itu sudah bisa pake BSI *mobile*, kalau setoran atau masalah buku rekening ya mending langsung ke bank. Terus saya tidak terlalu suka fitur aplikasinya apalagi aksesnya dari *google*, sekarang kan banyak modus penipuan ya jadi saya takut salah klik link atau apa nanti. Kemudahan *webform* juga engga ada sih, masih mudah layanan konvensional ke kantor BSI. Kalau masalah hambatannya, aplikasinya itu tiba-tiba nanti keluar sendiri dan terkadang juga kendala jaringan tidak stabil, kalau sudah gitu *webform*nya susah dibuka. Intinya ya saya lebih memilih bertransaksi langsung di banknya. Lagian saya juga ga terlalu paham sama *webform* ini.”<sup>66</sup>

---

<sup>65</sup> Muhlizana, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>66</sup> M. Ramadhan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Berdasarkan pemaparan dari Bapak M. Ramadhan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak M. Ramadhan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang kurang terhadap *webform*.

Selain Bapak M. Ramadhan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Ibu Meka Agustiani dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Saya sebenarnya kurang paham sepenuhnya terkait tata cara penggunaannya, saya hanya memahami beberapa fitur saja seperti tarik tunai dan setor tunai dan awalnya karna diajari oleh satpam bank. Tata cara penggunaan *webform* kurang lebih sama halnya dengan penggunaan BSI *Mobile*, yakni membuka halaman pencarian di chrome, login kemudian memilih jenis transaksi yang diinginkan kemudian mengikuti petunjuk yang ditampilkan dilayar, ada fitur setor, tarik tunai, transfer sama pemindahbukuan. Yang sering saya pakai itu yang setor tunai ini untuk setoran tabungan. Kalau *webform* itu juga tampilannya lebih simpel karna pilihan transaksinya sedikit sedangkan kalau BSI *Mobile* itu lebih kompleks lagi karna banyak fiturnya. Mudah menggunakan *webform* itu saya bisa akses dirumah *webformnya* dan ke bank nya langsung antre aja kasih kodenya yang udah ada. Kalau mau transaksi saya tidak perlu lagi bawa buku tabungan, karena nomor rekening saya sudah foto di hp saya, untuk kendalanya ya masalah jaringan yang kadang lelet tapi saya akan terus menggunakan *webform* karna sangat memudahkan kalau mau bertransaksi cepat di banknya.”<sup>67</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Ibu Meka Agustiani, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Ibu Meka Agustiani mampu memahami penggunaan *webform*

---

<sup>67</sup> Meka Agustiani, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Bank Syariah Indonesia karena beliau walaupun hanya menggunakan beberapa fitur yaitu setor tunai dan tarik tunai.

Selain Ibu Meka Agustiani, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Achmad Ridwan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Saya menggunakan *webform* karna diajari oleh karyawan bank, itupun cuman sekali saya pakai. *Webform* ini ga payah pakai aplikasi karna bisa dari google, tapi saya takut juga pakenya takut salah klik link tiruan. Di *webform* ini ada fitur transfer, setor, tarik dan buka rekening tapi yang pernah saya gunakan untuk setoran tunai saja. Ga ada alasan khusus juga saya pakai *webform*, kebetulan aja saya disuruh pake itu sama orang bank. Masih mudah pake BSI *mobile* lagi, jadi ya gak terlalu kepake ini *webform*, walaupun sebenarnya ga terlalu sulit tapi saya males aja aksesnya, lebih gampang ke kantor langsung.”<sup>68</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Achmad Ridwan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Achmad Ridwan memiliki pemahaman dan pengetahuan yang kurang terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Selain Bapak Achmad Ridwan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Mahyatul Kamal dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Saya pernah menggunakan *webform* 2 kali jadi saya rasa pemahaman saya masih kurang. Awalnya saya diajari oleh satpam bank supaya kalau setor tunai lagi tidak perlu tulis *form* manual di bank dan bisa lebih cepat antrinya. Cara transaksinya itu akses ke websitenya kemudian isi data dan fitur transfer, tarik tunai, setoran dan juga pemindahbukuan tapi fitur yang pernah saya

---

<sup>68</sup> Achmad Ridwan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

pakai cuma untuk setor tunai. *Webform* ini kan penggunaannya terbatas dan yang sering dibilang itu supaya gampang kalau mau setoran, tapi ya kalau setornya sedikit dibawah 10 juta ya saya langsung ke atm saja. Kalau untuk BSI *Mobile* penggunaannya lebih luas lagi bisa transfer *realtime* juga. Saya pakai *webform* ini juga karena disuruh staf banknya sih bukan kemauan saya sendiri. Menurut saya penerapan layanan digital *webform* pasti untuk mempermudah nasabah. Tapi untuk nasabah seperti saya pasti merasa sulit karena keterbatasan pengetahuan juga. Saat mengakses layanan digital itu, saya selalu dibantu, terkadang dibantu oleh petugas di bank. Saya belum terbiasa juga pakai *webform* BSI nya jadi saya merasa bingung, saya rasa ribet karena saya yang tidak paham.”<sup>69</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Mahyatul Kamal, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pemahaman dan pengetahuan Bapak Mahyatul Kamal terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia sangat minim karena beliau menggunakan *webform* hanya dua kali dan diajari oleh petugas bank. Menurut Bapak Mahyatul Kamal tampilan *webform* cukup sederhana namun beliau masih merasa kesulitan untuk memahami karena keterbatasan pengetahuan.

Pengetahuan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia. Pengetahuan yang terdapat dalam penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia juga meningkatkan nilai kepuasan pelanggan, sehingga pelanggan dapat mengenal dan memahami *webform* Bank Syariah Indonesia.<sup>70</sup> Dari uraian indikator pengetahuan di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia dapat dikatakan belum paham terhadap

---

<sup>69</sup> Mahyatul Kamal, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>70</sup> A. Susanto, *Filosafat Ilmu : Suatu Kajian dala Dimensi Ontologis, Epistemologis dan Aksiologis*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 62.

penggunaan webform. Hal ini dikarenakan pendapat nasabah terkait kesulitan dalam mengoperasikan *webform*, nasabah kurang paham terkait *webform* seperti kegunaanya, cara menggunakannya dan fitur-fiturnya. Terdapat 1 narasumber yang memiliki pengetahuan yang baik terhadap *webform* dan 4 narasumber yang kurang memahami penggunaan *webform*.

#### **4.3.1. Penggunaan Webform BSI Ditinjau Dari *Theory Of Planned Behavior***

Untuk mengetahui bagaimana penggunaan *webform* BSI ditinjau dari *theory of planned behavior* maka peneliti melakukan wawancara dengan 5 informan yang memiliki latarbelakang yang berbeda-beda. Adapun hasil wawancara adalah sebagai berikut:

##### 1) Sikap terhadap perilaku (*attitude toward the behavior*)

Nasabah akan ingin menggunakan webform Bank Syariah Indonesia jika nasabah yakin bahwa penggunaan *webform* tersebut akan memberikan manfaat. Sebaliknya, nasabah akan kurang tertarik jika mengetahui bahwa penggunaan webform akan merugikan nasabah. Adapun Bapak Muhlizana sebagai nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Untuk setoran ya saya rasa *webform* tidak terlalu dibutuhkan karna bagaimanapun mayoritas masyarakat juga sukanya itu datang langsung ke teller, transaksi di atm atau pakai BSI *Mobile* sudah cukup saya rasa. Pelayanannya juga biasa saja, ya daripada dua kali kerja mending langsung ke bank. Saya juga lebih mudah kalau langsung berurusan di bank daripada pakai *webform* ini nanti tiba-tiba eror makin repot saya jadinya.”<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup> Muhlizana, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Muhlizana, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Muhlizana memiliki penilaian yang tidak baik terhadap produk Bank Syariah Indonesia yakni *webform* hal ini terlihat dari pernyataan beliau yang tidak puas akan layanan *webform* Bank Syariah Indonesia. Sikap ini akan menjadi dasar pengambilan keputusan dari nasabah terhadap niatnya dalam menggunakan layanan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Selain Bapak Muhlizana, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak M. Ramadhan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Menggunakan *webform* ini gak terlalu berpengaruh untuk saya, karna saya memang jarang setoran bisa dihitung palingan sebulan 2 kali dan ya kalau di teller ramai saya lebih milih transaksi di atm aja. Saya juga merasa *webform* ini ga terlalu signifikan pengaruhnya untuk saya, lebih mudah menggunakan BSI *mobile* menurut saya daripada *webform*.”<sup>72</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Muhlizana, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Muhlizana memiliki penilaian yang kurang baik terhadap *webform* Bank Syariah Indonesia, hal ini terlihat dari pernyataan beliau bahwa *webform* Bank Syariah Indonesia tidak terlalu membantu kegiatannya bertransaksi. Semakin rendah rasa puas masyarakat dalam suatu layanan, maka semakin rendah pula perilaku masyarakat untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>72</sup> M. Ramadhan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Selain Bapak M. Ramadhan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Ibu Meka Agustiani dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Iya menggunakan *webform* ini keputusan yang sangat baik dan saya juga sering menggunakannya. Saya puas dengan layanannya, memberi kemudahan untuk transaksi saya.”<sup>73</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Ibu Meka Agustiani, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Ibu Meka Agustiani memiliki penilaian yang baik terhadap *webform* Bank Syariah Indonesia.

Selain Ibu Meka Agustiani, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Achmad Ridwan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Ya *webform* bagus sih tapi balik lagi saya gak terlalu butuh fitur yang ditawarkan. Toh juga kalau saya langsung ke bank untuk setoran atau masalah buku rekening ya tetap dilayani bank tanpa mesti daftar dari *webform* dulu. Intinya ya saya cukup keperluannya di bank langsung aja dan saya rasa saya belum memerlukan layanan *webform* ini.”<sup>74</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Achmad Ridwan, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Achmad Ridwan memiliki penilaian yang kurang baik terhadap *webform* Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>73</sup> Meka Agustiani, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>74</sup> Achmad Ridwan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Selain Bapak Achmad Ridwan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Mahyatul Kamal dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Iya layanannya pasti bertujuan memudahkan tapi saya lebih suka transaksi dari BSI *Mobile*. Saya kurang suka sih penggunaannya karna ya ga sesuai kebutuhan saya dan malah bikin makin ribet.”<sup>75</sup>

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Mahyatul Kamal, peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Mahyatul tidak merasa puas dengan *webform* dan lebih memilih menggunakan BSI *Mobile* karena lebih memudahkannya.

Dari uraian indikator di atas dapat, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa secara umum nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia memiliki sikap yang negatif terhadap *webform*. Sebanyak 1 narasumber berpendapat bahwa penggunaan *webform* sangat membantu dan 4 narasumber berpendapat bahwa layanan *webform* kurang sesuai dengan kebutuhannya. Kecenderungan seseorang ketika merespon sesuatu merupakan makna lain dari sikap. Kecenderungan ini bisa berupa kecenderungan positif dan juga sebaliknya. Ketika seseorang memiliki kecenderungan positif terhadap suatu objek maka responnya bisa berupa penerimaan secara baik atas objek tersebut.<sup>76</sup> Namun dalam hal ini sebagian besar responden memiliki kecenderungan negatif terhadap suatu objek maka responnya berupa penolakan akan suatu objek yakni penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>75</sup> Mahyatul Kamal, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>76</sup> Itsla Yunisva Aviva, Dkk, *Tinjauan Kritis Perilaku Nasabah Bank Syariah*, (Sumatera Utara: Az-Zahra Media Society, 2023), h. 75.

## 2) Norma subyektif (*subjective norm*)

Sikap subyektif merupakan perasaan atau pemikiran seseorang mengenai harapan-harapannya dalam hidup mengenai boleh atau tidaknya melakukan suatu perilaku tertentu. Misalnya seseorang bertemu dengan tetangganya yang sedang menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia, kemudian tetangga tersebut bercerita tentang manfaat yang akan diperolehnya dengan menggunakan *webform* tersebut, kemudian individu tersebut mendorong orang lain untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia. Adapun Bapak Muhlizana sebagai nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Tidak ada tradisi atau ketentuan yang mengharuskan saya menggunakan *webform* BSI. Saya pakek *webform* BSI juga cuman sekali ya kayanya dan itu juga mungkin karena satpamnya lagi sosialisasi nasabah supaya pakai *webform*. Saya mendapat dorongan dari pihak bank lah pokoknya.”<sup>77</sup>

Berdasarkan indikator norma subjektif (*subjective norm*) atau lingkungan sosial peneliti mengambil kesimpulan bahwa Bapak Muhlizana dimotivasi oleh karyawan Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan *webform*.

Selain Bapak Muhlizana, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak M. Ramadhan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Tidak ada tradisi atau ketentuan yang mengharuskan saya menggunakan *webform* BSI, saya juga gak pernah dapat penyuluhan dari bank soal *webform* ini, jadi ya masih tergolong baru untuk saya. Teman dan keluarga saya juga

---

<sup>77</sup> Muhlizana, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

belum tau tentang *webform* ini, saya rasa anak muda lah yang paling paham soal *webform* ini, orangtua mana tau”<sup>78</sup>

Berdasarkan indikator norma subjektif (*subjective norm*) diketahui bahwa Bapak M. Ramadhan tidak memiliki motivasi untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Selain Bapak M. Ramadhan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Ibu Meka Agustiani dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Tidak ada tradisi atau ketentuan yang mengharuskan saya menggunakan *webform* BSI. Tapi ya, keluarga saya juga ada yang menggunakan *webform*.”<sup>79</sup>

Berdasarkan indikator norma subjektif (*subjective norm*) diketahui bahwa Ibu Meka termotivasi oleh keluarganya untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa preferensi beliau timbul akibat kepercayaannya kepada keluarganya yang membenarkan penggunaan *webform* sehingga beliau mengambil keputusan menggunakan *webform*.

Selain Ibu Meka Agustiani, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Achmad Ridwan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

---

<sup>78</sup> M. Ramadhan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>79</sup> Meka Agustiani, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

“Tidak ada tradisi atau ketentuan yang mengharuskan saya menggunakan *webform* BSI. Teman atau keluarga saya juga gak ada yang menggunakan *webform*, saya hanya pernah diajari oleh karyawan bank saja.”<sup>80</sup>

Berdasarkan indikator norma subjektif (*subjective norm*) diketahui bahwa Bapak Achmad termotivasi oleh karyawan bank untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Selain Bapak Achmad Ridwan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Mahyatul Kamal dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Tidak ada tradisi atau ketentuan yang mengharuskan saya menggunakan *webform* BSI, saya hanya pernah diajari oleh karyawan bank saja.”<sup>81</sup>

Berdasarkan indikator norma subjektif (*subjective norm*) diketahui bahwa Bapak Mahyatul dimotivasi oleh karyawan bank untuk menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Dari uraian indikator di atas dapat, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa mayoritas nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia dimotivasi oleh karyawan Bank Syariah Indonesia untuk menggunakan layanan *webform*. Hal ini dapat diasumsikan lingkungan sosial sangat berpengaruh untuk mendorong minat seseorang dalam menggunakan *webform* BSI.<sup>82</sup>

---

<sup>80</sup> Achmad Ridwan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>81</sup> Mahyatul Kamal, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>82</sup> Ajzen, *Behavioral Interventions: Design and Evaluation Guided by the Theory of Planned Behavior*, (New York: Guilford Press, 2011), h. 74.

3) Persepsi kontrol perilaku (*perceived behavioral control*).

Pengendalian perilaku adalah perasaan terhadap upaya seseorang untuk melakukan suatu perilaku tertentu, misalnya nasabah mengetahui betapa mudahnya menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia maka nasabah tersebut akan menggunakannya. Adapun Bapak Muhlizana sebagai nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Karena baru sekali pakai ya saya masih diajarin satpamnya tapi ya tetap saya merasa asing dengan aplikasi ini. Untuk kedepannya saya rasa saya memang lebih suka pelayanan langsung di bank ajalah”<sup>83</sup>

Berdasarkan indikator kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) diketahui bahwa Bapak Muhlizana belum mampu menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia secara mandiri dengan baik.

Selain Bapak Muhlizana, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak M. Ramadhan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Pertama kali pakai *webform* ya saya masih meraba-raba pakainya. Saya pakai *webformnya* juga karena direkomendasi petugas banknya. Saya lebih memilih layanan tradisional ajalah daripada *webform* ini.”<sup>84</sup>

---

<sup>83</sup> Muhlizana, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>84</sup> M. Ramadhan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Berdasarkan indikator kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) diketahui bahwa Bapak M. Ramadhan juga tidak mampu menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia secara mandiri dengan baik.

Selain Bapak M. Ramadhan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Ibu Meka Agustiani dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Iya saya bisa menggunakan layanan *webform* BSI untuk penarikan dan setoran, ya itu karena diajari karyawan bank. Semakin saya paham penggunaannya ya akan semakin memudahkan saya.”<sup>85</sup>

Berdasarkan indikator kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) diketahui bahwa Ibu Meka mampu menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia meskipun hanya terbatas pada penarikan dan setor tunai.

Selain Ibu Meka Agustiani, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Achmad Ridwan dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Saya kalau disuruh buat sendiri *webform* ini gabisalah kayanya karna ga terlalu paham juga. Sebelumnya saya pernah tau sekilas saja, Saya termasuk nasabah yang jarang ke kantor dan ya kebutuhan transaksi saya seputar ATM dan BSI *mobile* aja jadi ya saya males gunakan *webform* ini.”<sup>86</sup>

Berdasarkan indikator kontrol perilaku (*Perceived Behavioral Control*) diketahui bahwa Bapak Achmad belum mampu memahami dan menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia secara mandiri dengan baik.

---

<sup>85</sup> Meka Agustiani, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>86</sup> Achmad Ridwan, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

Selain Bapak Achmad Ridwan, nasabah pengguna *webform* Bank Syariah Indonesia lain di Kota Langsa yakni Bapak Mahyatul Kamal dalam keterangan hasil wawancara peneliti mengatakan bahwa:

“Saya kurang bisa menggunakan layanan *webform* BSI, saya selalu diajari pihak bank kalau mau menggunakan *webform*.”<sup>87</sup>

Berdasarkan indikator kontrol perilaku (*perceived behavioral control*) diketahui bahwa Bapak Mahyatul kurang mampu menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia.

Dari uraian indikator di atas dapat disimpulkan bahwa pengendalian perilaku erat kaitannya dengan tingkat keyakinan terhadap kemampuan seseorang dalam melakukan perilaku yang digambarkan dengan mengukur kemudahan atau kesulitan, kekuatan, dan kepercayaan diri. Kontrol perilaku diketahui mampu mempengaruhi keyakinan individu dalam mengambil keputusan terhadap barang, ide, persepsi, produk dan jasa.<sup>88</sup> Berdasarkan wawancara, mayoritas nasabah pengguna *webform* BSI memiliki persepsi kontrol perilaku yang tidak baik dalam menggunakan layanan *webform*. Terdapat 4 narasumber yang memiliki persepsi kontrol perilaku yang tidak baik terhadap *webform* dan 1 narasumber yang memiliki persepsi baik terhadap penggunaan *webform*.

---

<sup>87</sup> Mahyatul Kamal, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Langsa, Tanggal 13 Maret 2024.

<sup>88</sup> Nuri Purwanto, *Theory of Planned Behavior*, (Malang: Cv. Literasi Nusantara Abadi, 2022), h. 15.

#### **4.4 Analisa Hasil Penelitian**

##### **4.4.1 Tingkat Pengetahuan Nasabah Terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Di Kota Langsa**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 narasumber mengenai tingkat pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa, diketahui bahwa pengetahuan merupakan aspek penting yang mempengaruhi tindakan seseorang. Perilaku seseorang yang berlandaskan ilmu pengetahuan akan bertahan lebih lama dibandingkan dengan seseorang yang tidak berlandaskan ilmu pengetahuan. Ketika seseorang mengenal dirinya dengan baik, dia merasa puas dengan dirinya sendiri.<sup>89</sup>

Individu memperoleh keterampilan baru, termasuk pengetahuan, minat (rasa ingin tahu), evaluasi (perbandingan atau keseimbangan), eksperimen (menguji sesuatu), dan akhirnya adaptasi (perilaku baru berdasarkan pengetahuan). Pengetahuan bermanfaat jika ingin menggunakan *webform* Bank Syariah Indonesia. Pengetahuan dalam menggunakan *webform* BSI juga akan meningkatkan penilaian kepuasan pelanggan sehingga pelanggan memahami *webform* Bank Syariah Indonesia.<sup>90</sup> Untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap *webform* Bank Syariah Indonesia, terdapat 6 indikator yang dipenuhi yaitu:

---

<sup>89</sup> Tata Sutabri, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), h. 61.

<sup>90</sup> *Ibid*, h. 62.

#### 1) Interpretasi

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden diketahui bahwa seluruh nasabah mengartikan *webform* Bank Syariah Indonesia sebagai layanan perbankan digital yang tidak diperlukan nasabah dalam melakukan transaksi.

#### 2) Mencontohkan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden, hanya 1 nasabah yang dapat menunjukkan contoh penggunaan formulir *online* Bank Syariah Indonesia untuk melakukan transaksi keuangan berupa rekening bank, penarikan uang, pembukaan rekening. Sedangkan 4 nasabah lainnya kurang mampu mencontohkan penggunaan *webform*.

#### 3) Menjelaskan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden, Ibu Meka mengatakan bahwa penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia tergolong mudah dipahami, memudahkan transaksi dan lebih efisien waktu. Sedangkan menurut 4 narasumber lainnya berpendapat bahwa mereka mengalami kesulitan atau kendala dalam penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia karena merasa direpotkan setelah mengisi *webform* namun harus kembali mengisi formulir setoran di bank.

#### 4) Membandingkan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden, diketahui bahwa 1 responden merasa nyaman dan puas dalam penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia sehingga akan menggunakannya kembali. Sedangkan 4 responden lainnya berpendapat bahwa lebih mudah menggunakan *Mobile banking* BSI ataupun

pelayanan langsung di kantor bank dibandingkan *webform* Bank Syariah Indonesia.

#### 5) Mengklasifikasikan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden, diketahui bahwa 1 responden berpendapat bahwa penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia sangat mudah. Hal ini dikarenakan *webform* Bank Syariah Indonesia bukan lagi hal asing, nasabah juga mampu mengklasifikasikan fitur dan kegunaan dalam *webform*. Sedangkan menurut 4 reponden lainnya berpendapat bahwa penggunaan *webform* sedikit menyulitkan.

#### 6) Menyimpulkan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 5 responden, hanya 1 responden mengatakan bahwa selama masa penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia, layanan ini dianggap sangat efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan nasabah, selain hemat waktu, layanan *webform* juga hemat biaya.

Dari uraian indikator pengetahuan di atas dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah dapat dikatakan belum paham terkait penggunaan *webform* BSI. Hal ini dikarenakan nasabah merasa kesulitan dalam mengoperasikan *webform* Bank Syariah Indonesia dan nasabah merasa bahwa layanan *webform* Bank Syariah Indonesia tidak terlalu dibutuhkan. Fenomena ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya karena nasabah sudah merasakan kenyamanan dengan layanan yang ada. Individu yang bertindak sebagai konsumen memiliki hak untuk menerima ataupun menolak suatu produk. Suatu penolakan atau penerimaan terhadap suatu produk merupakan salah satu wujud dari perilaku konsumen. Persepsi pengetahuan nasabah

dalam penggunaan *webform* yang baik akan menambah minat penggunaan produk *webform*. Begitu juga sebaliknya, jika pengetahuan dari nasabah kurang baik maka akan mengurangi minat untuk menggunakan produk *webform*. Dapat diasumsikan bahwa saat nasabah merasa bahwa produk yang mereka gunakan sudah memberikan manfaat atau kegunaan yang lebih, barulah hal tersebut akan mempengaruhi minat nasabah menggunakan produk *webform*.<sup>91</sup>

#### **4.4.2 Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Ditinjau Dari *Theory Of Planned Behavior***

*Theory of planned behavior* (TPB) didasarkan pada asumsi bahwa kebanyakan orang bertindak dengan cara rasional, dengan mempertimbangkan informasi yang tersedia dan mempertimbangkan konsekuensi tindakannya. Artinya, individu mempertimbangkan konsekuensi tindakannya sebelum memutuskan apakah akan mengadopsi suatu perilaku atau tidak.<sup>92</sup>

Melalui indikator *attitude toward the behavior* (*sikap*) diketahui bahwa dari 5 responden yang diteliti, hanya 1 orang responden memiliki sikap positif sehingga nasabah tersebut menerima dan puas terhadap layanan *webform* Bank Syariah Indonesia sedangkan 4 responden lainnya memiliki kecenderungan sikap negatif sehingga nasabah merasa kurang menyukai layanan *webform* Bank Syariah Indonesia dan lebih memilih menggunakan layanan langsung di kantor bank atau menggunakan *BSI Mobile*. Sikap terhadap perilaku mengacu pada sejauh mana seseorang menilai apa yang disukai atau tidak disukainya terhadap perilaku yang bersangkutan.

---

<sup>91</sup> Idri, *Epistemologi Ilmu Pengetahuan*, (Jakarta: Prenada Media, 2015), h. 36

<sup>92</sup> Itsla Yunisva Aviva, Dkk, *Tinjauan Kritis Perilaku Nasabah Bank Syariah*, (Sumatera Utara: Az-Zahra Media Society, 2023), h. 76.

Mengenai aktivitas dan hubungan antara perusahaan perbankan dengan nasabah, informasi dan pengetahuan yang dimiliki nasabah digambarkan dari cara mereka menilai baik buruknya produk dan jasa yang disediakan oleh sektor keuangan. Sikap inilah yang menjadi dasar keputusan konsumen mengenai kesediaannya dalam menggunakan produk dan jasa keuangan.

Selanjutnya melalui indikator norma subjektif (*subjective norm*) diketahui bahwa dari 5 responden yang diteliti mendapatkan motivasi atau preferensi dari keluarga dan juga karyawan bank dalam menggunakan *webform* BSI. Norma subjektif adalah perilaku yang menyebabkan seseorang percaya pada suatu tindakan berdasarkan keyakinan bahwa ia menerima gagasan atau pendapat orang lain, baik atau buruk. Norma subjektif mengacu pada penilaian subjektif individu mengenai preferensi orang lain dan dukungan (*support*) atas suatu perilaku. Untuk menggunakan *webform* nasabah berusaha untuk mengumpulkan informasi mengenai layanan yang disediakan oleh bank, informasi ini didapatkan dengan cara yang tidak terbatas hanya dari orang-orang sekitar tetapi bisa juga didapat dari berbagai literatur maupun media massa. Nasabah yang berpengalaman akan menggunakan informasi untuk lebih mengetahui mana yang dapat dipercaya dan yang tidak dapat dipercaya, dari pada orang lain, sehingga disimpulkan bahwa penelitian ini berhasil menjawab berbagai pertanyaan yang terkait dengan fenomena mengapa seseorang menerima atau menolak menggunakan *webform*.<sup>93</sup>

---

<sup>93</sup> Ajzen, *Behavioral Interventions: Design and Evaluation Guided by the Theory of Planned Behavior*, (New York: Guilford Press, 2011), h. 74.

Kemudian melalui indikator kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), diketahui bahwa dari 5 responden yang diteliti, hanya 1 responden yang setuju bahwa jika diberikan pemahaman yang cukup mengenai *webform* Bank Syariah Indonesia, maka akan lebih mudah baginya untuk menggunakan layanan *webform* Bank Syariah Indonesia. Sedangkan 4 responden lainnya berpendapat bahwa hanya akan menggunakan pelayanan langsung di bank ataupun pelayanan melalui BSI *mobile* karena anggapan bahwa menggunakan *webform* menyulitkan.

Kontrol perilaku mengacu pada seberapa mudah atau sulitnya seseorang melakukan perilaku tertentu.<sup>94</sup> Kontrol perilaku merefleksikan pengalaman masa lalu dan juga mengantisipasi halangan-halangan yang ada. Hubungan antara kontrol perilaku persepsian pada minat perilaku seseorang menggunakan *webform* bergantung pada beberapa hal, salah satunya adalah latar belakang pendidikan responden. Semakin tinggi tingkat pendidikan responden, maka semakin tinggi kecenderungan responden memiliki kemampuan mengenai *webform*, memahami manfaat *webform*, dan begitupula sebaliknya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini latar belakang pendidikan dan pengalaman yang cukup memiliki peranan penting dalam mempengaruhi minat individu dalam menggunakan *webform*.

---

<sup>94</sup> *Ibid*, h. 76.

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai dampak pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa dalam Perspektif *Theory Of Planned Behavior*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Dari uraian indikator pengetahuan, dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah dapat dikatakan belum paham terkait penggunaan *webform* BSI. Hal ini dikarenakan nasabah merasa kesulitan dalam mengoperasikan *webform* Bank Syariah Indonesia dan nasabah merasa bahwa layanan *webform* Bank Syariah Indonesia tidak terlalu dibutuhkan. Fenomena ini dipengaruhi karena nasabah sudah merasakan kenyamanan dengan layanan yang ada.
- 2) Melalui indikator *attitude toward the behavior (sikap)* diketahui bahwa dari 5 responden yang diteliti, hanya 1 orang responden memiliki sikap positif sehingga nasabah tersebut menerima dan puas terhadap layanan *webform* Bank Syariah Indonesia sedangkan 4 responden lainnya memiliki kecenderungan sikap negatif sehingga nasabah merasa kurang menyukai layanan *webform* Bank Syariah Indonesia dan lebih memilih menggunakan layanan langsung di kantor bank atau menggunakan *BSI Mobile*.
- 3) Melalui indikator norma subjektif (*subjective norm*) diketahui bahwa dari 5 responden yang diteliti mendapatkan motivasi atau preferensi dari keluarga dan juga karyawan bank dalam menggunakan *webform* BSI.

- 4) Melalui indikator kontrol perilaku (*perceived behavioral control*), diketahui bahwa dari 5 responden yang diteliti, hanya 1 responden yang setuju bahwa jika diberikan pemahaman yang cukup mengenai *webform* Bank Syariah Indonesia, maka akan lebih mudah baginya untuk menggunakan layanan *webform* Bank Syariah Indonesia. Sedangkan 4 responden lainnya berpendapat bahwa hanya akan menggunakan pelayanan langsung di bank ataupun pelayanan melalui *BSI mobile* karena anggapan bahwa menggunakan *webform* menyulitkan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai dampak pengetahuan nasabah terhadap penggunaan *webform* Bank Syariah Indonesia di Kota Langsa dalam Perspektif *Theory Of Planned Behavior*, maka penulis memberikan beberapa saran yakni:

- 1) Secara Teoritis

Untuk penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel dan sebaiknya menambah objek penelitian yang ada, agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan.

- 2) Secara Praktis

- a) Bagi Bank Syariah Indonesia Kota Langsa hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi, Tingkatkan kualitas dan keamanan layanan *webform* BSI, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi *online*. Perbanyak opsi transaksi yang dapat dilakukan melalui *Webform* BSI, sehingga nasabah semakin mudah dan cepat dalam melakukan

transaksi perbankan. Tawarkan fitur-fitur baru yang inovatif dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan *Webform* BSI. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik terkait dengan peranan *webform* BSI dalam membantu layanan transaksi di Bank Syariah Indonesia, serta memberikan masukan dan rekomendasi bagi pengembangan layanan perbankan yang lebih baik di masa depan.

- b) Bagi masyarakat, *webform* BSI sangat direkomendasikan bagi nasabah BSI yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan aman. *Webform* BSI sangat bermanfaat bagi masyarakat karena pengisiannya sangat cepat sehingga pada saat datang ke kantor Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, nasabah tinggal menunjukkan kode reservasi transaksi yang didapat dari pengisian *webform* kepada *teller*. Sehingga hal tersebut dapat mengurangi antrian ketika bertransaksi di Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, Icek. (2011). *Behavioral Interventions: Design and Evaluation Guided by the Theory of Planned Behavior*, New York: Guilford Press.
- Arifin, Zainul. (2015). *Dasar-dasar Manajemen Bank Syariah*, Jakarta: Alfabet.
- Depdiknas RI. (2016). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Idri. (2015). *Epistemologi Ilmu Pengetahuan, Ilmu Hadist dan Ilmu Hukum Islam*, Jakarta: Prenada Media.
- Kadir, Abdul. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*, Jakarta: Penerbit Andi.
- Karim, Adiwarman. (2012). *Bank Islam*, Yogyakarta: Rajawali Pers.
- Kasmir. (2018). *Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kaunen. (2017). *Pengantar Aplikasi Berbasis Web*, Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyawan, Setia. (2021). *Aplikasi Keuangan*, Bandung: Pustaka Setia.
- Mundiri. (2018). *Logika*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nasrullah, Rulli. (2017). *Media Sosial*, Bandung: Rosda Karya.
- Nazir, Moh. (2009). *Metode Penelitian*. Bandung: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. (2011). *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Nurastuti dan Wiji. (2018). *Teknologi Perbankan*, Jakarta: Kencana.
- Purwanto, Nuri, Dkk. (2022). *Theory Of Planned Behavior: Implementasi Perilaku Electronic Word Of Mouth Pada Konsumen Marketplace*, Malang: Cv. Literasi Nusantara Abadi.
- Rajab. (2018). *Pembelajaran Perbankan Syariah*, Jakarta: Nuha Media.

- Sarwono. (2009). *Psikologi Sosial Individu dan Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Simarmata, Henry. (2018). *Pemasaran Digital*, Yogyakarta: Andi.
- Suekamto, Soerjono. (2009). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Perilaku Konsumen (Paduan Riset Sederhana Untuk Mengenal Konsumen)* Yogyakarta: Center of Academic Publishing Service.
- Susanto, A. (2015). *Filasafat Ilmu : Suatu Kajian dala Dimensi Ontologis, Epistemologis dan Aksiologis*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutabri, Tata. (2015). *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Syafi'i Antonio, Muhammad. (2009). *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Wangsawidjaja. (2018). *Pembiayaan Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wawan dan Dewi. (2016). *Teori dan Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*, Jakarta: Nuha Medika.
- Yunisva Aviva, Itsla, Dkk. (2023). *Tinjauan Kritis Perilaku Nasabah Bank Syariah*, Sumatera Utara: Az-Zahra Media Society.
- Harir, Al. (2020). Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Menggunakan Kerangka *Decomposed Theory Of Planned Behavior* Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Aceh (Skripsi). Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Banda Aceh.
- Marwanto, Andi. (2018). Pengaruh Minat Individu Terhadap Penggunaan *Mobile Banking (M-Banking)*: Model Kombinasi *Technology Acceptance Model (Tam)* Dan *Theory Of Planned Behavior (Tpb)*, (Skripsi) Universitas Muhammadiyah Surakarta, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis.
- Rosanti, Dewi. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Penggunaan *Webform* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembangu Mojokerto Mojopahit 1 (Skripsi). Universitas Hayamwuruk.

- Silwy Sitorus, Frisa. (2019). Analisis Tingkat Pengetahuan Masyarakat terhadap Produk Perbankan Syariah di Kelurahan Pematang Pasir Kecamatan Teluk Nibung Kota Tanjungbalai (Skripsi). Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Zakiya, Yunda. (2021) Pengaruh Teknologi Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Motif Religiusitas terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus PT. Bank Syariah Mandiri di Banda Aceh, (Skripsi). Universitas Islam Negeri AR-Raniry Banda Aceh.
- Dita Nisma Rawil, Janah, dkk. Pengaruh Theory Of Planned Behavior Terhadap Minat Menabung Mahasiswa UIN RMS Di Bank Syariah, *Ilmu Syariah Dan Hukum*, Vol. 47 No. 1, 2013.
- Elfan Kaukab, Muhammad. (2022). Pendekatan Theory of Planned Behavior pada Minat Penggunaan M-Banking di Masa Pandemi Covid-19, *Accountthink Journal of Accounting and Finance*, Vol. 7 No. 01.
- Fauzia Dian Pratiwi, Eva, Subekti, Imam Dan Fuad, Aulia. (2015). Determinan Perilaku Nasabah Pengguna *Mobile Banking: Model Decomposed Theory Of Planned Behavior*, *Ekuitas: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, Volume 19, Nomor 3.
- Fitrian Suhayati, Yoannisa. (2022). Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform BSI Dan BSI Mobile* terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, Volume 4 No 6.
- Pauliza Nasution, Rohana, dkk. Analisis Persepsi Nasabah Dalam Mengakses Layanan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tanjungbalai, *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan* Volume 4 Nomor 1, 2023.
- Ratricia, Putri, dkk. Analisis Tingkat pengetahuan Mahasiswa Tentang Bank Syariah dan Konvensional (Studi Kasus Mahasiswa Sians & Teknologi UIN Sumatera Utara), *Jurnal Cendekia Ilmiah*, Vol 2 No 1, 2022.
- Sodik, Fajar, Nur Zaida, Alifia dan Zulmiati, Khusnul. (2022). Analisis Minat Penggunaan pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB, *Journal Of Business Management And Islamic Banking*, Volume 1 No 1.
- Bank Syariah Indonesia, Tentang Kami, [https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami?gad\\_source=1&gclid=CjwKCAjwgdAyBhBQEiwAXhMxtjMbWA0-](https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami?gad_source=1&gclid=CjwKCAjwgdAyBhBQEiwAXhMxtjMbWA0-)

EwcKxJqGM6Cs3dmL0sUV6teTNu7v2g-  
AmK5ggbNIObucGxoC9SwQAvD\_BwE, diunduh pada 10 Mei 2024.

Bank Syariah Indonesia, *Webform* BSI, [Http://webform.bankbsi.co.id](http://webform.bankbsi.co.id).

Abdullah, Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc Langsa Pada 10 Januari 2024.

Agustiani, Meka. Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Kota Langsa Pada 13 Maret 2024.

Kamal, Mahyatul. Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Kota Langsa Pada 13 Maret 2024.

Muhlizana, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Kota Langsa Pada 13 Maret 2024.

Putri, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Kota Langsa Pada 13 Maret 2024.

Ramadhan, Muhammad. Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Kota Langsa Pada 13 Maret 2024.

Ridwan, Achmad. Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Langsa, Wawancara Di Kota Langsa Pada 13 Maret 2024.