

**ANALISIS PENERAPAN TINGKAT PEMAHAMAN DAN EFISIENSI
TRANSAKSI PADA LAYANAN DIGITAL (*WEBFORM*) BANK SYARIAH
INDONESIA (Studi Kasus Pada Nasabah Aceh Tamiang)**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

OLEH:

**NAZA MAULINA
NIM. 4012019021**



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) LANGSA
TAHUN 2023 M/ 1444 H**

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

**ANALISIS PENERAPAN TINGKAT PEMAHAMAN DAN
EFISIENSI TRANSAKSI PADA LAYANAN DIGITAL
(*WEBFORM*) BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus
Pada Nasabah Aceh Tamiang)**

Oleh :

Naza Maulina
NIM. 4012019021

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

Langsa, 07 Juli 2023

Pembimbing I



Khairatun Hisan, S.Pd.I., S.E., M.Sc
NIP. 11900924 201801 2 002

Pembimbing II



Shelly Midesia, M.Si., Ak
NIP. 19901112 201903 2 007

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



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

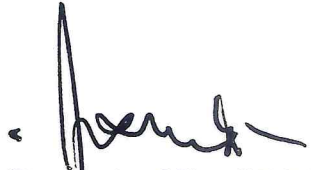
PENGESAHAN

Skripsi berjudul “ANALISIS PENERAPAN TINGKAT PEMAHAMAN DAN EFISIENSI TRANSAKSI PADA LAYANAN DIGITAL (WEBFORM) BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada Nasabah Aceh Tamiang)” an. Naza Maulina, NIM 4012019021, Program Studi Perbankan Syariah telah di munaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 28 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 7 Agustus 2023

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa


Ketua/Penguji I


(Dr. Amiruddin, S.Pd.I., MA)
NIP. 19750909 200801 1 013

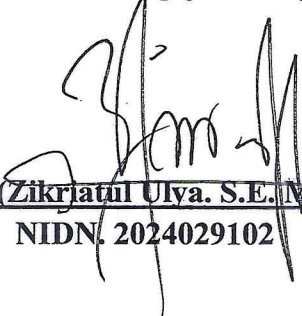
Sekretaris/Penguji II


(Agustinar, M.Si)
NIDN. 2025088903

Penguji III/Anggota


(Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec)
NIDN. 2008087704

Penguji VI/Anggota


(Zikriatul Ulya, S.E., M.Si.)
NIDN. 2024029102

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa



(Dr. Muhammad Amin, MA)
NIP. 19820205 200710 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

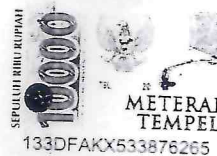
Mahasiswa yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Naza Maulina
Nim : 4012019021
Tempat/Tgl. Lahir : Antara, 11 April 2000
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah (PBS)
Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam
Alamat : Bandung jaya, kec. Banyak Payed, kab. Aceh Tamiang.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"ANALISIS PENERAPAN TINGKAT PEMAHAMAN DAN EFESIENSI TRANSAKSI PADA LAYANAN DIGITAL (WEBFORM) BANK SYARIAH INDONESIA"** benar karya asli saya. kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Langsa, 17 Juli 2023

Yang Menyatakan



Naza Maulina

NIM. 4012019021

ABSTRAK

Webform BSI adalah fasilitas web yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya. Setelah di merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika ingin melakukan transaksi offline diupayakan mendaftarkan jenis transaksinya menggunakan *webform* BSI. Tujuan dan manfaat dari penelitian sebagai hasil yang dilakukan penulis ialah untuk mengetahui tingkat pemahaman nasabah terhadap *Webform* dalam kemudahan bertransaksi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif adalah berupa penelitian dengan metode atau pendekatan studi kasus (Case Study). Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia Aceh Tamiang dapat dikatakan paham terhadap penggunaan *Webform*, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal seperti kegunaannya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *Webform*, *Webform* BSI sangat direkomendasikan bagi nasabah BSI yang ingin melakukan transaksi perbankan dengan lebih mudah dan aman.

Kata kunci: *Webform* BSI, Tingkat pemahaman, Efisiensi dan Transaksi Online

ABSTRACT

The BSI webform is a web facility created by Bank Syariah Indonesia for its customers. After the merger, Bank Syariah Indonesia (BSI) showed digital improvements in its operational system, including deciding on a policy for its customers, namely if they wanted to make offline transactions, they tried to register the type of transaction using the BSI webform. The purpose and benefits of the research as a result carried out by the author is to determine the level of customer understanding of Webform in terms of ease of transaction. This research uses a descriptive qualitative research method in the form of research with a case study method or approach (Case Study). The results of the study show that customers of Bank Syariah Indonesia Aceh Tamiang can be said to understand the use of the Webform, because they already understand and can explain everything such as its use, how to use it, its features, even to know the level of security in the Webform application, the BSI Webform is highly recommended for BSI customers who want to make banking transactions easier and safer.

Keywords: BSI Webform, Level of Understanding, Efficiency and Online Transactions

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur yang tak terhingga saya sebagai penyusun panjatkan atas berkah dari Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini. Salawat dan salam tidak lupa penyusun ucapkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW yang telah memperjuangkan kehidupan umatnya sehingga umatnya saat ini dapat merasakan indahny Islam sebagai agama untuk membawa kebahagiaan dunia dan akhirat.

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 “**Analisis Penerapan Tingkat Pemahaman Dan Efisiensi Transaksi Pada Layanan Digital (*Webform*) Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Aceh Tamiang)**” dengan lancar tanpa memiliki kesulitan.

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. Allah SWT Yang Maha Esa yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Untuk Orangtua saya tercinta Ibunda Saribanun yang tidak henti-hentinya selalu memberikan do'a dan memberikan support kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA selaku rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
4. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.

5. Dr. Syamsul Rizal, SH.I., M.SI selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Langsa.
6. Ibu Khairatun Hisan, S.Pd.I., S.E., M.sc sebagai pembimbing I yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
1. Ibu . Shelly Midesia, M.Si., AK sebagai pembimbing II yang telah dengan tulus membantu dan membimbing penulis hingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Para Dosen IAIN Langsa khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Terima kasih kepada keluarga saya yang telah memberikan support agar saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

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.

Langsa, 28 Juli 2023
Penulis

Naza Maulina

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	viii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Penjelasan Istilah.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pemahaman.....	13
2.1.1 Pengertian Pemahaman	13
2.1.2 Indikator Pemahaman.....	14
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemahaman.....	17
2.2 Efisiensi	18
2.2.1 Pengertian Efisiensi.....	18
2.2.2 Indikator Efisiensi	19
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi	21
2.3 <i>Webform</i> BSI.....	22
2.3.1 Pengertian <i>Webform</i> BSI	22
2.3.2 Keunggulan, Kelemahan dan Kendala <i>Webform</i>	27

2.3.3	Tampilan <i>Webform</i> BSI.....	28
2.4	Penelitian Terdahulu	33
2.5	Kerangka Teori	36
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....		38
3.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	38
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.3	Informan Penelitian	39
3.4	Sumber Data	39
3.5	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.6	Teknik Pengumpulan Data	41
3.7	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN		45
4.1	Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia	45
4.2	Tingkat Pemahaman Nasabah dalam menggunakan <i>Webform</i> BSI.....	46
4.3.	Layanan Digital <i>Webform</i> dalam Efisiensi Transaksi di Bank Syariah Indonesia	52
4.4.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.....	55
BAB V KESIMPULAN.....		57
5.1	Kesimpulan	57
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1. Penelitian Terdahulu_.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2 2. Kerangka Teori_.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3 1. Pernyataan Nasabah	39
Tabel 3 2 Pernyataan Nasabah	52
Tabel 3 3 Pernyataan Nasabah	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Tampilan Awal <i>Webform</i> BSI	28
Gambar 2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional	29
Gambar 2.3 Perbandingan Detail Bank Syariah dan Konvensional	29
Gambar 2.4 Perbedaan antara Sistem Bagi Hasil dan Bunga.....	30
Gambar 2.5 Penjelasan Sistem Bagi Hasil	30
Gambar 2.6 Tampilan Berbagai Jenis Produk BSI.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Gambar	47
Lampiran 2 Wawancara Penelitian	58
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	59
Lampiran 4 Hasil Wawancara Tingkat Pemahaman	60
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup.....	63

BAB I

PENDAHULIAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia mengalami fase pertumbuhan yang pesat karena adanya undang-undang pengaturan perbankan yaitu UU No. 10 Tahun 1998 yang kemudian diubah menjadi UU No. 21/2008 tentang Perbankan syariah.¹ Perbankan adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan bank, lembaga, bisnis, serta cara dan proses berbisnis. Bank disebut sebagai unit komersial yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya sebagai pinjaman kepada masyarakat untuk meningkatkan perekonomian negara. Pesatnya perkembangan perbankan syariah telah mendorong produk dan layanan untuk melayani kebutuhan masyarakat.²

Bank Syariah Indonesia mempunyai peran penting sebagai dari perantara dalam seluruh aktivitas ekonomi halal, pengembangan industri perbankan syariah nasional memiliki landasan hukum yang memadai dan akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi. Dengan progres perkembangannya yang impresif, yang mencapai rata-rata pertumbuhan aset lebih dari 65% pertahun dalam lima tahun terakhir, maka diharapkan peran industri perbankan syariah dalam mendukung perekonomian nasional akan semakin signifikan, dimana

¹ M. Ragil Mishra, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2022), h. 37.

² Muhammad Ismail Hannaong, "Prinsip dan Mekanisme Akad Murabahah Pada Bank Syariah", dalam *Jurnal Hukum Diktum*. Vol. 16. No. 2. Juli 2018, h. 83.

inovasinya dalam produk, peningkatan layanan serta perkembangan jaringan yang diakui sebagai dinamika positif setiap tahunnya.³

Bank Syariah Indonesia berhasil mencatat pertumbuhan kinerja yang signifikan dan berkualitas, di tengah kondisi perekonomian yang menantang akibat gejolak ekonomi global pada kuartal II/2022, BSI mampu membuka laba bersih mencapai Rp.2,13 triliun, tumbuh 41,31 % *year on year* (yoy). Kinerja positif ini didukung oleh kepercayaan masyarakat melalui penempatan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang mencapai Rp.244,66 triliun tumbuh 13,07% dengan proporsi DPK. Kepercayaan masyarakat terhadap perkembangan industri ini menghantarkan BSI kepada posisi top 5 industri perbankan nasional, kinerja positif juga didukung oleh kinerja yang sehat pembiayaan BSI secara keseluruhan sebesar Rp. 191,29 triliun tumbuh 18,55%, segmen pembiayaan terbesar yang menyokong capaian tersebut diantaranya: pembiayaan mikro tumbuh 31,13%, pembiayaan *consumer* tumbuh 21,66%, pembiayaan *whosles* tumbuh 21,43%, pembiayaan kartu tumbuh 22,87%, gadai emas tumbuh 20,07%, dan *cash coverage* BSI meningkat signifikan menjadi 157,93%.⁴

Kinerja yang sehat yang ditunjukkan dari pertumbuhan *asset* sebesar 12,46% secara yoy menjadi Rp. 277,34 triliun yang terdapat peningkatan efektivitas dan efisiensi biaya operasional (BOPO) menjadi 74,50%. Pada Juni 2022 pengguna BSI mencapai 4,07 juta *user* naik sebesar 81% secara yoy, jumlah pengguna yang semakin meningkat dipengaruhi oleh perubahan perilaku nasabah

³ Azri Maulina, Yoannisa, dan Widwi, “Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI Dan BSI Mobie Terhadap Kepuasan Nasabah”, dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Syariah*. Vol. 4. No. 6. 2022, h. 1682.

⁴ <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/semester-i-2022-laba-bersih-bsi-naik-4131>. Diakses pada tanggal 13 Maret 2023. Pada pukul 10:12 WIB.

yang mulai beralih ke *e-channel* BSI. Transaksi kumulatif BSI per Juni 2022 mencapai 177,72 juta transaksi dan berkontribusi memberikan *fee based income* sebesar Rp.119 miliar, dengan pesatnya perkembangan perbankan tersebut maka akan bervariasi pula produk layanan yang disediakan. Industri perkembangan perbankan dapat dilihat dari segi produk yang ditawarkan serta teknologi dan sifat nasabah yang membuat perbankan harus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan, dengan mengikuti persaingan yang semakin ketat maka dari itu perbankan harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan perbankan harus mengikuti perkembangan teknologi agar tidak tertinggal dengan bank-bank lainnya.⁵

Salah satu perkembangan perbankan tersebut adalah pasar perbankan digital guna menarik nasabah melalui teknologi terkini. Dengan peralihan transaksi dari slip kertas ke digital secara otomatis tanpa harus menulis *form/* slip transaksi. Kehadiran layanan digital mempermudah nasabah yang ingin bertransaksi di bank, terlebih pelayanannya juga tidak terbatas, berbeda dengan sistem manual yaitu setiap transaksi harus menulis slip/ *form* manual terlebih dahulu.⁶

Perbankan yang jenis produknya sangat inovatif, bermutu tinggi, dan menjadi daya saing tersendiri bagi bank tersebut akan menjadi daya tarik bagi nasabah, salah satu inovasi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia adalah munculnya layanan digital yang di luncurkan pada tanggal, 1 Februari 2021 pada pukul 13.00 WIB atau bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Akhir 1442 H. Dari

⁵ *Ibid.*

⁶ Shintya Winasti, “*Transformasi Digital di Industri Perbankan Indonesia*”, dalam *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. Vol. 8. No. 2. 2021, h. 25.

suatu sistem badan usaha/ perbankan, layanan digital dari perbankan syariah ini adalah *Webform* BSI.

Webform BSI adalah sebuah layanan digital sistem dari lembaga keuangan perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas layanan perbankan yang dapat diakses melalui handphone atau teknologi lainnya, setelah *merger* Bank Syariah Indonesia memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika melakukan transaksi diupayakan mendaftarkan transaksinya menggunakan *webform* BSI. Sehingga, ketika datang ke bank hanya perlu mengambil nomor antrian saja.⁷

Fungsi dari *webform* BSI adalah nasabah bisa melakukan transaksi dengan cepat, efisien, ketepatan waktu dalam bertransaksi, kerahasiaan nasabah bisa terjaga oleh bank dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang merupakan tujuan utama dari perbankan. Kualitas layanan mempunyai fungsi untuk menjadikan patokan sebuah interpretasi kualitas layanan yang menggambarkan apakah kinerja pemberi layanan telah sesuai dengan harapan nasabah.

Tugas dari pihak perbankan khususnya perbankan syariah adalah mengenalkan situs atau link *Webform* BSI ini kepada nasabah demi mendapatkan kepuasan, kemudahan, kepercayaan, dan keamanan bagi para nasabah yang diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perbankan dalam memberikan jasa, layanan yang diberikan bank mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyaknya manfaat yang diberikan oleh bank untuk memenuhi kebutuhan yang

⁷ Riska Adwiyah Hasibuan dan Atika, "Peranan *Webform* BSI Dalam Kemudahan Transaksi Online di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi", dalam *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. Vol. 1. No. 2. April 2023, h. 96.

diminta para nasabah. Manfaat yang dimaksud adalah ketika suatu produk yang ditawarkan bank dapat dengan mudah digunakan dan dipahami oleh para nasabah.⁸

Pemahaman nasabah adalah kumpulan informasi yang dimiliki oleh nasabah tentang berbagai jenis produk dan jasa, serta pengetahuan lain yang berkaitan dengan informasi produk dan jasa. Pemahaman nasabah mempengaruhi keputusan nasabah untuk membeli atau menggunakan suatu produk atau jasa. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Nurul Husna menunjukkan bahwa dengan menggunakan indikator pemahaman yang terdiri dari interpretasi, memberikan contoh, mengklarifikasi, menyimpulkan, membandingkan dan menjelaskan maka nasabah yang ada di BSI Aceh Tamiang akan memahami cara penggunaan *Webform* BSI. Semakin banyak informasi yang dimiliki nasabah tentang produk dan layanan jasa, semakin mudah baginya untuk memilih produk dan jasa yang tepat untuk kelancaran kegiatan lalu lintas transaksi yang berguna untuk operasi bisnis yang tepat dan aktivitas nasabah di bank.⁹

Pemahaman serta kemudahan yang dirasakan oleh nasabah dalam menggunakan *Webform* BSI ternyata tidak luput dari berbagai kendala dalam menggunakan layanan digital tersebut, sebagaimana pernyataan dari beberapa nasabah bahwasanya layanan digital *Webform* BSI harus diakses dengan menggunakan jaringan internet hanya saja sebagian nasabah tidak memiliki handphone, kuota, dan terjadi *error 404 not found* pada *Webform*. Hal inilah yang

⁸ *Ibid.*

⁹ Azri Maulina, Yoannisa, dan Widwi, "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI dan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah", dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Syariah*. Vol. 4. No. 6. 2022, h. 1683.

menyebabkan terjadi kurangnya efisien pada *Webform* tersebut. Efisien adalah cara untuk mencapai sesuatu dengan tujuan yang optimal (cepat dan tepat) serta sesuai keinginan, dengan meminimalkan sumber daya yang dikeluarkan sumber daya yang dimaksud adalah tenaga, uang, dan waktu yang berguna untuk menghindari pemborosan. Untuk meningkatkan daya saing melalui inovasi dan peningkatan efisiensi untuk dapat menyediakan jasa layanan yang berkualitas dalam penelitian ini dilakukan perancangan pertanyaan yang *outputnya* dapat menggambarkan karakteristik dan perilaku sistem yang digunakan oleh nasabah.¹⁰

Penelitian yang telah dilakukan oleh Rafdi dan Evayani menunjukkan bahwa untuk produk dan jasa mengenai efisiensi waktu layanan dikatakan sebesar 65% dari waktu petugas digunakan kontak dengan *costumer* dianggap sudah efisien.¹¹ Sejalan dengan Lawlor, menjelaskan jika suatu sumber daya dipergunakan pada suatu pekerjaan dapat dikatakan produktif secara efisien adalah 2/3 atau 66% waktu dipakai untuk pekerjaan tersebut, tujuan utama dari layanan jasa adalah memaksimalkan keuntungan dan memaksimalkan kepuasan nasabah. Namun bagaimanapun juga ukuran adalah hal yang dipertimbangkan menjadi kriteria penampilan internal karena ukuran tersebut tidak ditentukan oleh beberapa aktifitas tunggal.¹²

Perbankan sebagai penyedia layanan digital wajib memberikan sosialisasi dan mengedukasi masyarakat mengenai penggunaan layanan digital *Webform* BSI

¹⁰ Hasil Observasi Peneliti di Bank Syariah Indonesia Aceh Tamiang pada tanggal 8 Maret 2023. Pada pukul 09:31 WIB.

¹¹ Emil Rafdi, dan Evayani, "Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Cash Deposit Machine (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)", dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akutansi*. Vol. 3. No. 4. 2018, h. 67.

¹² Lawlor, "Analisis Efisiensi Teknis Dan Faktor Pelayanan Tenaga Kerja", *Dalam Jurnal Of Agribusiness And Rural Development Research*. Vol. 4. No. 1. Januari-Juni 2018.

guna mengetahui keluhan-keluhan dan saran apa saja terkait dengan penggunaannya. Adapun observasi awal yang telah dilakukan pada nasabah di BSI Aceh Tamiang tentang *Webform* BSI diketahui masih banyaknya masyarakat yang kurang paham atau bahkan tidak paham dalam menggunakan layanan *Webform* BSI ini, faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman dalam rincian pemahaman yang muncul saat nasabah menginterpretasikan informasi, dimana faktor itu disebabkan oleh persepsi memori, partisipasi, keterpaparan, lingkungan dan lainnya sehingga saat bertransaksi harus selalu dibantu oleh satpam atau orang lain yang lebih paham, dari hal inilah yang membuat pemahaman nasabah akan layanan produk dari Bank Syariah Indonesia ini sangat berpengaruh dalam bentuk kepuasan yang diterima oleh nasabah.¹³

Situs *Webform* BSI dapat dibuka dari link www.bankbsi.co.id dari link inilah berbagai transaksi pada Bank BSI dapat dilakukan adapun menu yang terdapat dalam situs web adalah:¹⁴

1. Menu buka rekening (pada menu ini nasabah diberikan pilihan atas buku rekening baru atau yang sudah mempunyai rekening).
2. Transaksi (pada menu transaksi terdapat 5 pilihan yaitu: setor tunai, tarik tunai, pemindah bukuan, transfer SKN, dan transfer RTGS).

Pada menu-menu itulah transaksi perbankan berlangsung, berbeda dari sebelumnya jika dulu sebelum *merger* perbankan menggunakan slip kertas yang disediakan perbankan lalu menuliskan transaksi apa yang ingin dilakukan. Kepraktisan sebuah transaksi juga memicu pada pemahaman para nasabahnya dan

¹³ Hasil Observasi Peneliti di Bank Syariah Indonesia pada tanggal 8 Maret 2023. Pada pukul 09:31 WIB.

¹⁴ www.bankbsi.co.id. Diakses pada tanggal 15 Maret 2023. Pada pukul 08:52 WIB.

efisiensi web yang menjadi objek dalam penelitian ini, banyak pelaku ekonomi atau masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan modern dan efisien seperti sekarang ini, namun hal ini tidak sejalan dengan orang- yang minim akan pemahaman, hal ini bisa mengacu pada ketidakpuasan dan ketidakpercayaan nasabah kepada bank karena tingkat pemahaman yang dimiliki nasabah berbeda-beda sesuai dengan tingkat pemahaman nasabah.¹⁵

Dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa dengan adanya layanan digital dari perbankan syariah khususnya BSI maka akan membuat nasabah harus beradaptasi dengan munculnya layanan dari BSI ini. Penerapan layanan digital dari perbankan syariah ini mempengaruhi pemahaman nasabah dan bagaimana efisiennya *Webform* tersebut dalam melakukan transaksi. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul **“Analisis Penerapan Tingkat Pemahaman dan Efisiensi Transaksi Pada Layanan Digital (*Webform*) Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Aceh Tamiang)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti berasumsi bahwa pemahaman nasabah pada bank BSI Aceh Tamiang tentang layanan *Webform* BSI masih minim dan kurangnya pemahaman yang dipengaruhi faktor persepsi memori, partisipasi, keterpaparan, lingkungan dan lainnya mengakibatkan nasabah tidak

¹⁵ Ifty Ayuni dan Amin Dalimunthe, “Peran *Webform* BSI Terhadap Pembukaan Rekening Tabungan Online di BSI Medan Pulo Brayan”, dalam *Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah*. Vol. 2. No. 1. Mei 2022, h. 49.

leluasa saat sedang bertransaksi, kepraktisan sebuah web juga memicu efisiensinya suatu web.

2. *Webform* BSI merupakan situs yang dapat melakukan berbagai rangkaian transaksi yang ada pada Bank Syariah Indonesia, dimana transaksi bisa dilakukan jika nasabah membuka web tersebut melalui handphone, tablet atau alat teknologi lainnya.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan pada identifikasi masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian adalah nasabah BSI Aceh Tamiang yang hampir mencapai batas debitur (usia 55-60 tahun), mahasiswa, dan petani.

1.4 Rumusan Masalah

Dari batasan masalah diatas, maka yang akan menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan *Webform* BSI?
2. Bagaimana layanan digital *Webform* dalam efisiensi transaksi di Bank Syariah Indonesia?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dalam bertransaksi di layanan digital Bank Syariah Indonesia?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan *Webform* BSI.
2. Untuk menganalisis bagaimana layanan digital *Webform* dalam efisiensi transaksi di Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi dalam bertransaksi di layanan digital/ *webform* Bank Syariah Indonesia.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka manfaat penelitian dalam proposal skripsi ini adalah:

1. Secara Teoretis

Untuk memberikan informasi tentang hal-hal hukum yang memang perlu untuk diteliti dengan rinci dan jelas seperti tentang penerapan tingkat pemahaman dan efisiensi transaksi pada layanan digital (*Webform*) Bank Syariah Indonesia.

2. Secara Praktis

- a Berbagi informasi kepada pihak yang membutuhkan mengenai tingkat pemahaman dan efisiensi transaksi pada layanan digital (*Webform*) Bank Syariah Indonesia.

- b Sebuah wujud penerapan dari teori yang telah didapatkan selama perkuliahan yang kemudian diaplikasikan untuk permasalahan yang telah ataupun sedang terjadi di lingkungan masyarakat serta untuk menjawab seluruh permasalahan yang sedang dihadapi.

- c Memenuhi salah satu syarat tugas akhir mahasiswa IAIN Langsa dalam menyelesaikan perkuliahan sarjana pada prodi perbankan syariah.

1.7 Penjelasan Istilah

Untuk menghindari jenis penafsiran makna dan kata yang berbeda dalam skripsi ini, maka peneliti akan menguraikan beberapa istilah yang digunakan dalam judul skripsi ini, yaitu:

1. Pemahaman adalah kemampuan individu atau kelompok dalam menjelaskan dan mengartikan dari suatu informasi yang didapatkannya. Sehingga dapat di simpulkan pemahaman merupakan suatu kemampuan seseorang untuk menangkap berbagai *informasi* yang di dapatkan.¹⁶
2. Efisien adalah ketepatan dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya yang besar. Efisiensi merupakan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat menjalankan seluruh tugasnya dengan baik dan tepat, yang memiliki sifat tidak membuang tenaga, waktu, dan biaya.¹⁷
3. Layanan transaksi digital adalah suatu sistem perdagangan yang bersifat *online (e-commorce)* dimana dalam sistem tersebut seseorang dapat melakukan transaksi dengan *digital banking* dan uang elektronik dimana

¹⁶ Muhammad Ismail Hannaong, "Prinsip dan Mekanisme Akad Murabahah Pada Bank Syariah", h. 81.

¹⁷ Ricky Virona Martono, *Analisis Produktivitas Dan Efisiensi*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 135.

pun dan kapan pun hanya dengan menggunakan alat elektronik seperti melalui Handphone dan komputer.¹⁸

Webform BSI adalah sebuah layanan digital sistem dari lembaga keuangan perbankan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas layanan perbankan yang dapat diakses melalui handphone atau teknologi lainnya, setelah *merger* Bank Syariah Indonesia memperlihatkan peningkatan digital pada operasional sistemnya, diantaranya memutuskan kebijakan untuk para nasabahnya yaitu jika melakukan transaksi diupayakan mendaftarkan transaksinya menggunakan *Webform* BSI.¹⁹

¹⁸ Pratiwi Hikmatul. *Bangkitnya Era Bank Digital di Indonesia: Prospek dan Tantangan*. (Jakarta: Pusat Kajian Anggaran, 2021), h. 5.

¹⁹ Riska Adwiyah Hasibuan dan Atika, “Peranan *Webform* BSI Dalam Kemudahan Transaksi Online Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Setia Budi”..., h. 96.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.⁵⁵

Kantor Bank Syariah Indonesia (BSI) bertugas untuk melayani nasabah Bank BSI Syariah untuk membuat rekening baru, setor tunai, penarikan dana simpanan, cek saldo, pengajuan pinjaman/ kredit dan layanan, ATM BSI pada produk Bank Syariah Indonesia lainnya. Keunggulan Bank Syariah Indonesia adalah konsep perbankan yang disesuaikan dengan konsep syariah, mulai dari pinjaman syariah, KPR syariah, kredit syariah dan lainnya. Keunggulan lainnya adalah dari sisi akses *online banking* dari BSI Net yang sangat mudah dan berkualitas. Jam buka/ kerja: Senin: 8:00 AM - 4:00 PM, Selasa: 8:00 AM - 4:00 PM, Rabu: 8:00 AM - 4:00 PM, Kamis: 8:00 AM - 4:00 PM, Jumat: 7:30 AM - 4:00 PM, Sabtu: Closed, Minggu: Closed.

⁵⁵ https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html. Diakses pada tanggal 21 Mei 2023. Pada pukul 10:42 WIB.

4.2 Tingkat Pemahaman Nasabah dalam menggunakan *Webform* BSI

Bank Syariah Indonesia khususnya studi kasus penelitian di Aceh Tamiang sebagai tempat untuk berbagai macam interaksi keuangan. Seiring berjalannya waktu dan semakin berkembangnya teknologi informasi, *Internet banking* merupakan produk perbankan yang paling banyak di kenal masyarakat. *Internet banking* dapat berupa *informational internet banking*, *communicative internet banking*, dan *transactional internet banking*. *Informational internet banking* adalah pelayanan jasa bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (*execution transaction*).

Para pelaku industri perbankan dituntut agar Nasabah dapat mengakses *ebanking* melalui internet, komputer/PC, PDA/smartphone, ATM ataupun telepon dan nasabah merasa tertolong dengan adanya smartphone ini bisa melakukan transaksi dirumah tanpa harus ke bank. Transaksi layanan digital perbankan syariah mengalami kenaikan yang sangat signifikan. Seperti dilaporkan dari website Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) yang menyebutkan bahwa volume transaksi digital BSI selama masa pandemi hingga Maret 2021 menembus angka Rp. 40,85 T. Keuntungan yang bisa diambil perbankan untuk memajukan perbankan digital ialah memanfaatkan penetrasi telepon seluler (ponsel) yang sudah demikian besar. Sampai dengan saat ini, pengguna ponsel di Tanah Air sudah mencapai 95% dari total penduduk Indonesia, sedangkan yang dapat mengakses fasilitas perbankan hanya berada di angka 20%.

Untuk mengumpulkan informasi terhadap nasabah mengenai penggunaan *webform* BSI, terdapat tujuh indikator pemahaman yang harus dipenuhi. Pembahasan indikator menjadi tolak ukur pemahaman nasabah dalam menggunakan *webform* BSI, dengan melakukan wawancara langsung dengan nasabah yang hampir mencapai batas debitur (usia 55-60 tahun), mahasiswa, dan petani di BSI Aceh Tamiang yang menunjukkan tingkat pemahaman yang berbeda-beda sebagaimana tabel berikut ini:

Tabel 3. 1
Pernyataan Nasabah

No	Indikator dan Pertanyaan	Pernyataan
Pemahaman		
Informan 1	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat paham 2. Mampu 3. Mampu 4. Mampu 5. Sangat baik 6. Ada, karena <i>webform</i> lebih efisien 7. Sangat mampu

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Paham 2. Mampu 3. Tdak mampu 4. Mampu 5. Sangat baik 6. Ada, karena <i>webform</i> lebih efisien 7. Mampu
Informan 3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat paham 2. Mampu 3. Mampu 4. Mampu 5. Sangat baik 6. Ada, karena <i>webform</i> lebih efisien 7. Sangat mampu

No	Indikator dan Pertanyaan	Pernyataan
Informan 4	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak paham , karna jarang menggunakan internet 2. Tidak mampu 3. Mampu 4. Mampu 5. Baik, karena tidak harus mengatri dalam melakukan transaksi 6. Ada, karena <i>webform</i> lebih efisien 7. mampu
Informan 5	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak paham 2. Tidak mampu 3. Mampu 4. Mampu 5. Baik 6. Ada, karena <i>webform</i> lebih efisien 7. Mampu

No	Indikator dan Pertanyaan	Pernyataan
Informan 6	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tidak paham, karna jarang menggunakan internet 2. Tidak mampu 3. Mampu 4. Mampu 5. Baik, karena sangat efisien 6. Ada, karena menghemat waktu 7. Mampu
Informan 7	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interpretasi (<i>interpreting</i>), Apakah bapak/ibu paham dalam menggunakan <i>webform</i> BSI? 2. Mencontohkan (<i>Exemplifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu memberikan contoh terkait menggunakan <i>webform</i> BSI? 3. Mengklasifikasi (<i>Classifying</i>), Apakah bapak/ibu mampu menggolongkan transaksi-transaksi yang ada pada jenis transaksi <i>webform</i> BSI? 4. Meringkas (<i>Summarizing</i>), Apakah Bapak/Ibu mampu menggambarkan transaksi yang ada pada <i>webform</i> tanpa harus membuka <i>webform</i> BSI? 5. Menyimpulkan (<i>Inferring</i>), Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai transaksi pada <i>webform</i> BSI? 6. Membandingkan (<i>Comparability</i>), Apakah terdapat perbandingan transaksi antara slip kertas dan <i>webform</i> dalam bertransaksi? 7. Menjelaskan (<i>Explaining</i>), Apakah bapak/ibu mampu menjelaskan apa yang dimaksud dengan <i>Webform</i> BSI ? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sangat paham 2. Tidak mampu 3. Mampu 4. Tidak mampu 5. Sangat baik 6. Ada, karena <i>webform</i> lebih efisien 7. Mampu

Berdasarkan table diatas tingkat pemahaman nasabah dalam menggunakan *webform* menunjukkan dua klasifikasi yaitu klasifikasi rendah dan klasifikasi tinggi yang ditunjukkan oleh informan 4 dan 5 yang menyebutkan bahwa nasabah masih belum mampu memberikan interpretasi, mencontohkan, menjelaskan, dan mengklasifikasikan jenis-jenis transaksi yang ada pada webform BSI hal ini disebabkan oleh faktor usia yang sering kali dihadapi dengan keterlambatan untuk memahami sistem dari *Webform* dimana saat nasabah ingin bertransaksi harus dibantu oleh satpam yang harusnya bertugas menjaga keamanan akhirnya bertugas untuk mengarahkan kepada nasabah tentang bagaimana menggunakan *webform* BSI

Dibalik beberapa nasabah yang tidak memahami bagaimana cara mengakses layanan *webform*, banyak nasabah lainnya yang sangat merasa puas dengan kehadiran layanan digital webform ini seperti yang dikatakan oleh informan pada table di atas dimana nasabah dapat menguasai ke-tujuh indikator pemahaman diantaranya interpretasi, mencontohkan, mengklasifikasi, meringkas, membandingkan dan menjelaskan. Berdasarkan table diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah sudah terampil dalam menggunakan *webform*, semakin tinggi pemahaman nasabah maka semakin tinggi pula tingkat penggunaan webform BSI hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Azri dan widi menyatakan bahwa nasabah dapat dikatakan paham dalam menggunakan layanan digital karena nasabah dapat menjelaskan indikator dalam lingkup pemahaman.⁵⁶

⁵⁶ Azri Maulina, Yoannisa & Widwi. "Pengaruh Pemahaman Bertransaksi Menggunakan *Webform* BSI Dan BSI Mobie Terhadap Kepuasan Nasabah". Dalam *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi Keuangan dan Bisnis Syariah*. Vol. 4. No. 6. 2022, h. 1681.

4.3. Layanan Digital *Webform* dalam Efisiensi Transaksi di Bank Syariah Indonesia

Efisiensi dalam perbankan khususnya BSI yaitu usaha mencapai tujuan yang maksimal dengan meminimalisir pengeluaran sumber daya seperti waktu, biaya, dan tenaga. *Webform* BSI merupakan salah satu layanan perbankan digital yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan cepat. Berikut table pernyataan nasabah tentang efisiensi *Webform* BSI dalam membantu layanan transaksi:

Tabel 3 2
Pernyataan Nasabah

No	Indikator dan Pertanyaan	Pernyataan
Efisiensi		
Informan 1	1.Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama? 2.Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI? 3.Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?	1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya 2.ya, terjamin 3.Pernah
Informan 2	1.Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama? 2.Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI? 3.Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?	1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya 2.ya, terjamin 3.Pernah
Informan 3	1. Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama? 2. Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan	1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya 2.ya, terjamin

No	Indikator dan Pertanyaan	Pernyataan
	<p>transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI?</p> <p>3. Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?</p>	3.Pernah
Informan 4	<p>1. Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama?</p> <p>2. Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI?</p> <p>3. Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?</p>	<p>1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya</p> <p>2.ya, terjamin</p> <p>3.Pernah</p>
Informan 5	<p>1. Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama?</p> <p>2. Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI?</p> <p>3. Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?</p>	<p>1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya</p> <p>2.ya, terjamin</p> <p>3.Pernah</p>
Informan 6	<p>1. Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama?</p> <p>2. Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI?</p> <p>3. Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?</p>	<p>1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya</p> <p>2.ya, terjamin</p> <p>3.Pernah</p>
Informan 7	<p>1. Efisiensi dalam Cakupan (<i>Scope Efficiency</i>), Apakah proses transaksi melalui <i>webform</i> BSI membutuhkan waktu lama?</p> <p>2. Efisiensi Alokasi (<i>Allocaative Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu merasa keamanan transaksi terjamin dengan melalui <i>webform</i> BSI?</p> <p>3. Efisiensi Teknis (<i>Technical Efficiency</i>), Apakah Bapak/ Ibu pernah melakukan kesalahan transaksi melalui <i>webform</i> BSI?</p>	<p>1.Tidak, karena saya sudah paham dalam menggunakannya</p> <p>2.ya, terjamin</p> <p>3.Pernah</p>

Dalam era digital seperti sekarang, banyak nasabah yang menginginkan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan. Dengan adanya *Webform* BSI, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan tanpa harus mengantri lama di kantor cabang BSI. Hal ini tentunya sangat memudahkan nasabah yang memiliki kesibukan lain, yang hanya perlu memberikan kode reservasi kepada teller. Dapat dilihat pada table bahwa nasabah merasa sangat puas dengan adanya kehadiran *Webform* ini karena Proses transaksi perbankan yang dilakukan melalui *Webform* BSI lebih cepat daripada transaksi secara manual di kantor cabang BSI. Nasabah dapat mengakses *Webform* BSI dengan mudah dan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, asalkan terkoneksi dengan internet. Selain itu, sistem *Webform* BSI juga sudah terintegrasi dengan sistem perbankan BSI, sehingga transaksi perbankan yang dilakukan melalui *Webform* dapat langsung terproses dengan cepat.

Dari analisis tersebut, dapat di simpulkan bahwa layanan digital *Webform* dalam efisiensi transaksi di Bank Syariah Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan di BSI. Nasabah dapat memanfaatkan *Webform* BSI untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat, aman, dan efisien tanpa harus pergi ke kantor cabang BSI secara langsung. Dengan demikian, *Webform* BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisi BSI sebagai bank terdepan dalam pelayan perbankan digital. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riska dan Atika, menyatakan bahwa *Webform* BSI adalah fasilitas web yang dibuat oleh Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya dengan memperlihatkan

peningkatan digital pada operasional sistemnya yang membuat nasabah sangat merasa puas dengan kehadirannya.⁵⁷

4.4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efisiensi dalam Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia

Terdapat faktor yang mempengaruhi efisiensi dalam bertransaksi di Bank Syariah saat menggunakan *Webform* sebagaimana pernyataan nasabah dalam table berikut:

Tabel 3 3
Pernyataan Nasabah

No	Indikator dan Pertanyaan	Pernyataan
Faktor		
Informan 1	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Masalah teknis dan kesalahan pengisian data
Informan 2	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Masalah teknis dan kesalahan pengisian data
Informan 3	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Terjadi error dan tidak ada sinyal
Informan 4	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Tidak paham dalam menggunakannya
Informan 5	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Tidak bisa menggunakan internet
Informan 6	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Tidak terdapat jangkauan jaringan dan kapasitas memori penuh
Informan 7	Apa saja kendala dalam melakukan transaksi di bank syariah Indonesia?	Masalah teknis, kesalahan pengisian data dan terjadi error

Dari pernyataan nasabah pada tabel terdapat beberapa kendala dalam bertransaksi yaitu masalah teknis seperti *server down*, jaringan internet yang lambat atau putus, dan perangkat keras atau lunak yang tidak dapat berfungsi dengan baik dapat terjadi saat menggunakan *Webform* BSI.

⁵⁷ Riska, dan Kartika, "Maksimalisasi Nilai Perbankan Syariah Melalui Teknologi Pelayanan Nasabah Terkini", dalam *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, Vol. 20. No. 2, 2016, h. 81.

Webform BSI tentunya mempunyai keunggulan, kelemahan dan kendala. Keunggulan *webform* BSI yaitu dapat mempercepat transaksi, dapat diakses siapa saja, kapan saja dan dimana saja serta dapat mengefisiensi waktu. Kelemahan *webform* BSI yaitu tidak semua nasabah bisa menggunakan *webform* BSI tetapi tidak perlu khawatir bagi yang tidak bisa menggunakannya, karena akan dapat dibantu oleh staff BSI di kantor cabang terdekat dan disediakan tab untuk mengaksesnya

Dalam mengatasi permasalahan tersebut, BSI terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan *Webform* BSI dengan melakukan perbaikan sistem dan peningkatan keamanan data. Selain itu, nasabah juga dapat memperhatikan dan memastikan data yang dimasukkan benar dan sesuai dengan data yang tercatat di BSI, serta memastikan jaringan internet yang digunakan stabil dan aman. Apabila masih terdapat permasalahan saat menggunakan *Webform* BSI, nasabah dapat menghubungi *customer service* BSI untuk mendapatkan bantuan dan memberikan solusi.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan kajian teoritis dan melakukan analisis data dari hasil penelitian mengenai “Analisis Penerapan Tingkat Pemahaman Dan Efisiensi Transaksi Pada Layanan Digital (*Webform*) Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Nasabah Aceh Tamiang)” peneliti menyimpulkan beberapa hal, antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Tingkat Pemahaman nasabah Bank Syariah Indonesia Aceh Tamiang Terhadap *Webform*, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum nasabah Bank Syariah Indonesia Aceh Tamiang dapat dikatakan paham terhadap penggunaan *Webform*, karena mereka sudah paham dan dapat menjelaskan semua hal *Webform* seperti kegunaanya, cara menggunakannya, fitur-fiturnya, bahkan sampai mengetahui tingkat keamanan dalam aplikasi *Webform*. Tetapi ada juga beberapa nasabah yang kurang paham dalam menggunakannya yang disebabkan oleh usia dan kurangnya pemahaman dalam menggunakan internet.
2. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa layanan digital *Webform* dalam efisiensi transaksi di Bank Syariah Indonesia memiliki peran penting. Nasabah dapat memanfaatkan *Webform* BSI untuk melakukan transaksi perbankan secara cepat, aman, dan efisien tanpa harus pergi ke kantor cabang BSI secara langsung. Dengan demikian, *Webform* BSI dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan memperkuat posisi BSI sebagai bank terdepan dalam pelayanan perbankan digital.

3. Terdapat faktor yang mempengaruhi efisiensi dalam bertransaksi di Bank Syariah saat menggunakan *Webform*, antara lain: (1) Masalah teknis, (2) Ketidaksesuaian data, dan (3) Kesalahan pengisian data. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, BSI terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan *Webform* BSI dengan melakukan perbaikan sistem dan peningkatan keamanan data.

5.2. Saran

1. Pihak Bank Syariah Indonesia hendaknya lebih meningkatkan sosialisasi Tingkatkan kualitas dan keamanan layanan *Webform* BSI, sehingga nasabah merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi secara *online*.
2. Perbanyak opsi transaksi yang dapat dilakukan melalui *Webform* BSI, sehingga nasabah semakin mudah dan cepat dalam melakukan transaksi perbankan.
3. Tawarkan fitur-fitur baru yang inovatif dan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan *Webform* BSI.
4. Diharapkan penggunaan *Webform* BSI merasakan kemudahan transaksi *online* di Bank Syariah Indonesia semakin meningkat dan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi nasabah bank. dan memadai fasilitas ruang tunggu teller dan customer servis, sehingga nasabah tidak berdiri ketika terjadi antrian.