

**STRATEGI LAYANAN UANG ELEKTRONIK DI
BANK BSI KC PALU WOLTER MONGINSIDI**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu*

Oleh:

TIARA CAHYANI ABD LATIF

NIM: 19.5.15.0109

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH (PSY)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM (FEBI)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusunan yang bertandatangan di bawah ini menyatakan skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau di buat oleh orang lain, Sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Palu, 27 Juli 2023 M
09 Muharram 1445 H

Penulis



TIARA CAHYANI ABD LATIF
19.5.15.0109

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi” Saudari TIARA CAHYANI ABD LATIF, NIM:195150109 Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk diujikan.

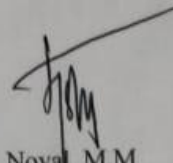
Palu, 27 Juli 2023 M
09 Muharram 1445 H

Pembimbing I



Prof. H. Nurdin, S. Pd., S.Sos., M. Com, Ph.D.
Nip: 196903011999031005

Pembimbing II



Noval, M.M
Nip: 199006152019081001

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Tiara Cahyani Abd Latif Nim. 19.5.15.0109 dengan judul "Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu pada tanggal 16 Agustus 2023 M yang bertepatan dengan tanggal 29 Muharam 1445 H dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi perbankan syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 24 Agustus 2023 M
07 Safar 1445 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Irham Pakkawaru, S.E., MSA., Ak	
Munaqisy I	Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I	
Munaqisy II	Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I., M.E.I	
Pembimbing I	Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com Ph.D	
Pembimbing II	Noval M.M	

Mengetahui :

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 2 002

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah

Dr. Syaakir Sofyan S.E.I.M.E
NIP. 19860804 201403 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِينُهُ وَنَسْتَغْفِرُهُ وَنَعُوذُ بِاللَّهِ مِنْ شُرُورِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِهِ اللَّهُ فَلَا مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضِلَّهُ فَلَا هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ وَحْدَهُ لَا شَرِيكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ سَيِّدَنَا مُحَمَّدًا عَبْدَهُ وَرَسُولَهُ. اللَّهُمَّ صَلِّ وَسَلِّمْ وَبَارِكْ عَلَى نَبِيِّكَ مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَمَنْ تَبِعَهُ هَذَا إِلَى يَوْمِ الْقِيَامَةِ.

Alhamdulillah Rabbil Alamin, segala pujian dan sanjungan Penulis haturkan kehadiran Allah swt, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah direncanakan.

Shalawat dan salam Penulis persembahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan segenap keluarga serta sahabatnya yang telah memberikan berbagai tauladan kehidupan sebagai pedoman umatnya.

Segenap tetesan keringat dan basuhan air mata, serta segunung do'a akhirnya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam Penulisan skripsi ini banyak terdapat bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak, oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua Penulis, Ayahanda Alm. Abd. Latif Muhammad dan Ibunda Mardia DG. Paliwang yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, membiayai dan mendoakan serta memberikan dukungan dengan sepenuh hati kepada Penulis sehingga mampu menyelesaikan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi.
2. Prof. Dr.H. Saggaf S Pettalangi, M.Pd, selaku Rektor UIN Palu dan segenap unsur pimpinan UIN Palu, yang telah mendorong dan memberikan kebijakan kepada Penulis dalam berbagai hal, sehingga Penulis dimudahkan dalam berbagai hal dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu.
3. Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I, dan segenap unsur pimpinan serta seluruh staf, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan arahan

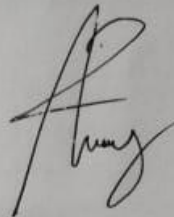
sejak awal proses Penulisan skripsi ini, yang telah membantu Penulis dalam proses administrasi, sehingga proses Penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar dan selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan.

4. Dr. Syaakir Sofyan, S.E.I, M.E.I, sebagai Ketua Jurusan dan Abdul Jalil, S.E., M.M, selaku Sekretaris Jurusan yang telah banyak memberikan nasehat, motivasi serta membimbing sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik.
5. Prof. H. Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D. selaku pembimbing I dan Noval, M.M selaku pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi ini sampai selesai sesuai yang diharapkan.
6. Rifai, S.E., M.M., selaku kepala perpustakaan dan semua stafnya yang telah melayani dan memberikan berbagai kemudahan dalam proses pencarian buku-buku referensi dari awal studi sampai penyelesaian skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang telah mendidik Penulis dengan berbagai disiplin keilmuannya, semoga amal baik mereka membawa manfaat bagi peningkatan profesionalisme keilmuan.
8. Seluruh staf Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi yang telah bersedia membantu penyelesaian penelitian skripsi penulis.
9. Terima kasih kepada Aslam, S.Sos. dan Alzea Arsyila yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2019, khususnya Dirman, Lala, Azmi, Ainun, Sukma, Wildan dan Ica terima kasih atas kebersamaan kita dalam suka maupun duka semoga tak akan terlupakan.
11. Teman-teman seperjuangan KKN Desa Sumpersari, Dirman, Sulisnawati Pawata, Sri Warni, Lala Marsyanda, Moh. Rijal dan Abdul Latif, terima kasih atas kebersamaan kita dalam suka maupun duka semoga tak akan terlupakan.

12. Semua rekan Penulis yang telah berjasa dan ikhlas meluangkan waktu untuk membantu dan memberikan solusi terhadap permasalahan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya, kepada semua pihak Penulis mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada Penulis mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT. Amin.

Palu, 27 Juli 2023 M
09 Muharram 1445 H



TIARA CAHYANI ABD LATIF
19.5.15.0109

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan dan Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
D. Penegasan Istilah.....	8
E. Garis-Garis Besar Isi	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Konsep Strategi	14
C. Konsep Layanan.....	15
D. Konsep Uang Elektronik	19
E. Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian	28
C. Kehadiran Peneliti	28
D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data	34
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi	39
B. Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi	57
C. Implementasi Dalam Penerapan Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tabel I: Penelitian Terdahulu.....	12
2. Tabel II: Kerangka Pemikiran.....	25
3. Tabel III: Struktur Organisasi Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Lampiran	I	Pedoman wawancara
Lampiran	II	Daftar Informan
Lampiran	III	Pengajuan Judul Skripsi
Lampiran	IV	Surat Pengajuan Dosen Pembimbing
Lampiran	V	Surat Izin Meneliti
Lampiran	VI	Surat Keterangan Telah Meneliti
Lampiran	VII	Foto Penelitian
Lampiran	VIII	Daftar Riwayat Hidup

Abstrak

Nama : Tiara Cahyani Abd Latif
NIM : 195150109
JudulSkripsi : Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

Skripsi ini, berkenaan dengan strategi layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi. Berkenaan dengan hal tersebut, maka uraian dalam skripsi ini berangkat dari permasalahan. Bagaimana strategi layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi?. Bagaimana implementasi dalam penerapan layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?

Menjawab rumusan masalah penelitian ini, Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Teknik analisis data yang Penulis gunakan adalah reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi layanan uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, melalui (1) pemesanan kartu uang elektronik, (2) Penyerahan kartu uang elektronik kepada nasabah, (3) Pengisian saldo kartu uang elektronik. Adapun implementasi dalam penerapan layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, (1) akses, (2) cakupan, (3) ketepatan layanan, (4) akuntabilitas, (5) kesesuaian program dengan kebutuhan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penulis menyampaikan: Bagi kantor cabang BSI KC Palu wolter Monginsidi supaya bisa meningkatkan lagi system layanan uang elektronik pada bank tersebut. Agar dapat meningkatkan jumlah nasabah pengguna uang elektronik produk Bank BSI dan nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci: Strategi layanan, Uang elektronik, Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan sistem pembayaran yang berbasis teknologi telah mengubah secara signifikan arsitektur sistem pembayaran konvensional yang mengandalkan fisik uang sebagai instrumen pembayaran. Meski fisik uang sampai saat ini masih banyak digunakan masyarakat dunia sebagai alat pembayaran, namun sejalan dengan perkembangan teknologi sistem pembayaran yang pesat, pola pembayaran tunai (*cash*) secara berangsur beralih menuju pembayaran non tunai (*non-cash*).¹ Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap aspek-aspek kehidupan. Perkembangan tersebut berpengaruh pada aspek hukum, politik, budaya dan sistem pembayaran.

Sistem pembayaran di era sekarang ini tidak dapat dipisahkan dari perkembangan mata uang² yang diawali dengan pembayaran secara tunai sampai kepada pembayaran elektronik yang bersifat non tunai atau dikenal dengan E-money (*Elektronik Payment System*). Menurut Listfield dan Montes-Negret sistem pembayaran adalah peraturan, standar, serta instrument yang digunakan untuk pertukaran nilai keuangan (*financial value*) antara dua pihak yang terlibat untuk

¹R. Maulana Ibrahim, *Paper Seminar Internasional Toward a Less Cash Society in Indonesia* (Jakarta: Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, 2006),12

²Sri Mulyani, *Kebijakan Sistem Pembayaran* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Kebanksentralan (PPSK) BI, 2003)

melepaskan diri dari kewajiban.³ Sedangkan menurut Undang-Undang Bank Indonesia Nomor: 23/1999, sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melakukan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem pembayaran adalah metode yang digunakan untuk menciptakan transaksi yang lebih efisien dan dalam transaksi tersebut terdapat seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme pemindahan dana dari pihak satu ke pihak lain guna memenuhi kewajiban dalam suatu kegiatan perekonomian.⁴

Seiring dengan kemajuan teknologi, kehidupan manusia kini berjalan dengan sangat cepat, efektif, dan efisien. Di dunia usaha penggunaan teknologi khususnya internet pun sudah lazim dilakukan sehingga transaksi menjadi lebih cepat, mudah dan efektif.⁵ Begitu pun dalam hal sistem pembayaran pada dunia perbankan. Gaya hidup modern seperti itu mendorong munculnya sistem pembayaran non-tunai seperti penggunaan kartu kredit, kartu debit, kartu ATM, dan E-Money. Uang elektronik pada dasarnya sama seperti uang biasa karena memiliki fungsi sebagai alat pembayaran atas transaksi jual beli barang.

Uang elektronik yang diselenggarakan di wilayah Indonesia harus tetap menggunakan uang dan mata uang berjenis rupiah. Hal ini dilakukan dalam

³Listfield, R. dan F. Montes-Negret, *Modernizing Payment System in Emerging Economies, World Bank Policy Research Working Paper, 1994, 7*

⁴Laila Ramadani, "Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa" JESP-Vol. 8, No.1 (Maret 2016), 3

⁵Afrizal Yudistira, *analisis factor yang mempengaruhi preferensi dan aksesibilitas terhadap penggunaan kartu pembayaran elektronik*, Portal Garuda (2014), 1.

rangka memberikan manfaat bagi perekonomian Indonesia.⁶ Berdasarkan pada kondisi tersebut, pemerintah sudah memberikan dukungan berupa regulasi terkait penyelenggaraan uang elektronik, yakni Undang-Undang Negara Kesatuan Republik Indonesia Nomor: 7 Tahun 2011 tentang mata uang.⁷ Hal ini membuktikan bahwa pemerintah sangat serius memberikan dukungan atas penyelenggaraan uang elektronik ini. Regulasi terbaru yang diatur selain Undang-Undang adalah Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 20/6/PBI/2018 Tentang Uang Elektronik.⁸ Peraturan terbaru ini ditata lebih baik lagi untuk mengakomodir semua kemungkinan transaksi yang muncul dalam penyelenggaraan uang elektronik, sehingga lebih mudah dalam pelaksanaannya.

Berbagai peraturan tersebut dibuat dengan pertimbangan bahwa fitur dan keberadaan bisnis uang elektronik semakin beranekaragam. Hal ini terjadi sejalan dengan pertumbuhan dan inovasi dalam teknologi informasi yang semakin berkembang dengan pesat. Perbedaan tingkat kapasitas bisnis penyelenggaraan uang elektronik yang berizin, serta dan semakin beraneka ragamnya pihak-pihak yang melakukan proses perizinan penyelenggaraan uang elektronik, hal ini perlu diperkuat dengan peningkatan aspek tata kelola kelembagaan. Hal ini dilakukan dalam rangka menyeleksi dan menyaring penyelenggara uang elektronik yang kredibel. Kredibilitas penyelenggara uang elektronik ini bisa dilihat dalam hal

⁶Bank Indonesia, Peraturan Sistem Pembayaran, URL: <https://bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/PBI-200618.aspx> diakses pada 2 Juni 2022.

⁷Rofiq Hidayat, Hukum Pengguna Uang Elektronik Jika Masuk Tol, URL: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5ale127fd6cf0/dasar-hukum-penggunaan-uang-elektronik-jika-masuk-tol/> diakses pada 2 Juni 2022.

⁸Bank Indonesia, Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik, URL: <https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/PBI-200618.pdf> diakses pada 2 Juni 2022.

kemampuan minimal jumlah modal yang disetor, susunan kepemilikan atas saham pada perusahaan, klasifikasi jenis perizinan atas penyelenggaraan yang elektronik, penambahan jumlah modal yang disetor perusahaan seiring dengan berbagai aktivitas yang terjadi, serta pengaturan tentang tata cara pengelolaan terhadap dana *float* yang ditata lebih rapi lagi. Apalagi salah satu perbedaan penting antara kartu debit dengan uang elektronik terdapat pada perlakuan terhadap dana *float* pada saldo kartu debit dan uang elektronik tersebut.⁹

Hal lain yang harus diperhatikan adalah penyelenggaraan uang elektronik memerlukan kondisi dan kemampuan keuangan perusahaan yang sangat baik, agar kedepan mampu konsisten bertahan, tumbuh, memberikan pelayanan dan kontribusi yang maksimal bagi sistem perekonomian di Indonesia. Tata kelola penyelenggaraan uang elektronik ini sebisa mungkin dikelola dengan selalu berorientasi pada kepuasan dan perlindungan terhadap konsumen ikut serta dalam kampanye pencegahan terhadap praktik pencucian uang (*money laundry*), pencegahan terhadap tindak terorisme, serta meminimalkan berbagai risiko hukum.¹⁰ Penyelenggaraan uang elektronik pada saat ini memiliki fitur yang sangat beragam. Hal ini menyebabkan pengawasan terhadap pelaksanaannya harus dilakukan dengan baik agar bisa berjalan dengan lancar, terhindar dari potensi sengketa yang tidak perlu terjadi.

⁹CNN Indonesia, Dana Mengendap Pada Uang Elektronik, URL: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180508061328-78-296439/dana-mengendap-di-uang-elektronik-wajib-disimpan-di-bank> diakses pada 2 Juni 2022

¹⁰Rofiq Hidayat, Aturan Main Uang Elektronik, URL: <https://www.hukumonline.com/berita/baca/1t5b72bdda8c27d/mencermati-persoalan-aturan-main-uang-elektronik/> diakses pada 2 Juni 2022

Menurut Pasal 1 ayat (3) Peraturan Bank Indonesia No. 26/PBI/2018 tentang uang elektronik, adalah instrumen pembayaran yang memenuhi unsur:

1. Diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit.
2. Nilai uang disimpan secara elektronik dalam suatu media server atau chip.
3. Nilai uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan.

Pengertian E-money menurut Bank Indonesia, adalah produk *stored-value* atau prepaid dalam sejumlah nilai uang (*monetary value*) yang tersimpan dalam peralatan elektronik. Secara nominal uang yang tersimpan di dalam secara elektronik dilakukan dengan cara menukarkan sejumlah uang terlebih dahulu atau dapat melalui pendebitan rekening bank yang kemudian disimpan dalam peralatan elektronik tersebut.¹¹

Dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Hukum perbankan syariah termasuk dalam rumpun hukum muamalah. Dalam hal ini aplikasi dan modifikasi pada bidang muamalah sangat dimungkinkan karena pada dasarnya tidaklah ada syariat yang bersifat absolut, mutlak dan berlaku untuk segala *dhuruf* (waktu, tempat, dan keadaan). Syariat Islam ada yang bersifat dinamis apalagi pada zaman

¹¹Bank Indonesia, E-money Tren Pembayaran ke Depan, URL: <http://www.bi.go.id/id/publikasi/sistem-pembayaran/riset/> diakses pada tanggal 3 Juni 2022

sekarang yang semua serba instan semuanya menggunakan teknologi dalam artian dapat berubah sesuai kebutuhan masyarakat.¹²

Bagi perbankan pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang besar yang harus terus dipantau dan dikelola dengan baik untuk terus menghasilkan layanan uang elektronik yang semakin diminati, digunakan serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan banyaknya pengguna uang elektronik yang termasuk dari bagian layanan keuangan digital, bank dapat menghemat penggunaan uang kertas dengan memberikan jasa dan layanan yang lebih mudah.

Pada saat ini dalam dunia perbankan khususnya persaingan dalam pemberian fasilitas pelayanan uang elektronik semakin ketat, di buktikan dengan beberapa bank yang mengeluarkan berbagai macam uang elektronik seperti Flazz, Brizzi, TapCash dan lain sebagainya. Hal ini membuat setiap perbankan berlomba-lomba untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar terpenuhinya keinginan dan kepuasan nasabah serta terjaganya kepercayaan para nasabah kepada bank sehingga nasabah akan loyal terhadap bank.

Untuk meningkatkan strategi layanan uang elektronik, Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung melalui peran *frontliner* saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan melalui media digital. Strategi layanan uang elektronik berbasis digital Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi terangkum dalam layanan BSI Mobile. Strategi ini dilakukan untuk memperkuat *positioning* Bank BSI KC

¹²Abdul Shomad, *Hukum Islam* (Kencana Prenada Media Group 2010).121

Palu Wolter Monginsidi di industri perbankan khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan pada uang elektronik.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan kajian dengan membahas judul tentang **“Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi”**

B. Batasan dan Rumusan Masalah

Penelitian terbatas pada strategi layanan uang elektronik pada Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi. Penulisan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
2. Bagaimana implementasi dalam penerapan strategi layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui strategi layanan uang elektronik pada bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi; dan
 - b. Untuk mengetahui implementasi dalam penerapan layanan uang elektronik di bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.
2. Manfaat Penelitian
 - a. Bagi Akademisi

Hasil penulisan ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pengembangan jasa keuangan syariah dan dapat

dijadikan sebagai acuan konsep bagi pengembangan produk-produk jasa keuangan syariah selanjutnya.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait tentang penggunaan uang elektronik yang menggunakan prinsip syariah.

D. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan penelitian terhadap judul ini, maka peneliti memberikan penegasan dan penjelasan tentang “Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi”. Maka terlebih dahulu dikemukakan pengertian beberapa unsur yang terangkai dalam judul proposal ini, sebagai berikut:

1. uang elektronik

Uang elektronik (*Elektronik Money*) adalah instrumen pembayaran yang diterbitkan berdasarkan nilai mata uang yang sebelumnya disimpan oleh pemegangnya ke dalam penerbit, disimpan secara elektronik dalam media seperti *server* atau *chip*, dan nilai mata uang tersebut bukan merupakan deposit, tetapi digunakan sebagai alat penerbit mata uang non elektronik yang menjadi metode pembayaran.¹³ Uang elektronik dewasa ini keberadaannya sangat dibutuhkan masyarakat. Beberapa manfaat uang elektronik adalah mempermudah transaksi pembayaran, meminimalkan penggunaan uang kertas sehingga meminimalisir kerusakan fisik uang, dan baik untuk transaksi pembayaran massal yang bernilai kecil namun dengan intensitas tinggi.

¹³Bank Indonesia, UANG ELEKTRONIK (*ELECTRONIC MONEY*), Pub. L. Nomor: 11/12/PBI/2009 (2009). Indonesia: Bank Indonesia, 3

Berdasarkan media penyimpanannya, uang elektronik dapat dibagi menjadi dua bagian. Pertama yaitu uang elektronik yang nilai uangnya dicatat pada media elektronik yang dipegang pemegang di *chip* maupun kartu. Bentuk memungkinkan pemegang bertransaksi secara *offline*. Kedua, uang elektronik yang nilai uangnya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit dan pemegang bisa menggunakannya hanya secara *online* dan pemegang tidak memegang bentuk lain dari uang yang telah didepositkan.¹⁴

Berdasarkan masa berlaku, uang elektronik dibagi menjadi dua bagian yaitu *reloadable* (dapat dilakukan pengisian ulang), dan *disposable* (tidak dapat diisi ulang). Sedangkan berdasarkan jangkauan penggunaannya, uang elektronik dibagi menjadi dua yaitu *single purpose* (dapat digunakan untuk melakukan pembayaran yang timbul dari satu jenis transaksi ekonomi, dan *multi purpose* (dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas berbagai macam transaksi ekonomi).¹⁵

Terakhir berdasarkan pencatatan data identitas pemegang, uang elektronik dibagi menjadi dua bagian, yaitu *registered* (pemegang terdaftar dan tercatat pada penerbit) dan *unregistered* (pengguna tidak terdaftar dan tercatat pada penerbit).¹⁶

2. Bank Syariah Indonesia (BSI)

¹⁴*Ibid.*, 3

¹⁵Rivai, H. V., Veithzal, A. P., & Idroes, F. N. (2007). *Bank and financial institution management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

¹⁶*Ibid.*, 3

Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana. Fungsi lainnya adalah menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dana dalam bentuk jual beli maupun kerjasama usaha.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat Islam¹⁷ yang dicantumkan di Q.S. Al-Baqarah ayat 275 berikut:

الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبِئْسَ مَا كُنَّا فِيهِ لَا يَفْقَهُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ
وَأَمْرُهُ إِلَى الْبَيْعِ مِثْلَ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ
هُمُ فِيهَا خَالِدُونَ اللَّهُ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ ۖ

“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa

¹⁷Ismail, M. B. A. (2007). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group

mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.

E. Garis-garis Besar Isi

Untuk memudahkan pembahasan skripsi ini, maka penulis membagi kedalam lima Bab dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Berisikan pendahuluan yang merupakan landasan dalam memberikan arahan pada pembahasan-pembahasan berikutnya. Pada bab ini berisikan tentang dasar-dasar pembahasan yang meliputi: Latar belakang masalah, Batasan dan rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan garis-garis besar isi.

Bab II merupakan kajian Pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu dan tiga sub pembahasan yang meliputi konsep strategi, konsep layanan dan konsep uang elektronik.

Bab III merupakan metode penelitian yang memaparkan bagaimana dan dimana penulis melakukan penelitian ini yang memuat tentang pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

Bab IV membahas tentang hasil dan analisis penelitian, menguraikan kondisi objektif paparan hasil penelitian, serta menjawab rumusan masalah.

Bab V memuat kesimpulan dan saran-saran.

Bagian akhir daftar Pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai berbagai aspek terkait uang elektronik telah banyak dilakukan oleh para akademisi. Untuk menghindari adanya kesamaan dengan penelitian terdahulu, untuk menjadikan acuan, membandingkan maupun menyempurnakan penelitian terdahulu, penulis mencari, membaca serta mempelajari penelitian yang sudah ada. Adapun beberapa penelitian terkait dengan uang elektronik yang penulis dapatkan adalah sebagai berikut:

Tabel I

Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Muammar, Alparisi, dalam jurnal yang berjudul “Analisis Penggunaan Dompot Elektronik (e-wallet) sebagai Alat Transaksi (e-Money) dalam Perspektif Maqasid Syari’ah”	Persamaan penelitian ini adalah meneliti tentang uang elektronik dan menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode kualitatif.	Penelitian ini berfokus pada kesesuaian uang elektronik dengan Maqasid Syari’ah. Apakah uang elektronik tersebut telah sesuai dengan syariat Islam atau tidak. Kesesuaian ini didapat dengan terpenuhinya prinsip memelihara harta dan kemaslahatan. ¹
2	Irfan Nurfalih, Aam Slamet Rusdiyana, dalam jurnal yang berjudul	Persamaan penelitian ini adalah membahas tentang uang elektronik dengan prinsip syariah.	Penelitian ini berfokus pada kesesuaian antara inovasi teknologi dalam produk dan layanan keuangan syariah dengan

¹Muammar, & Alparisi, A. S. *Electronic money (e-money) in maqasid al-sharia persepektive*. Journal Of Islamic Economics Lariba, (2017) 3(2), 75-84.

	<p>“Digitalisasi Keuangan Syariah menuju Keuangan Inklusif: Kerangka Maqasid Syariah”</p>		<p>tataran pedoman kebutuhan-kebutuhan saat ini yang sesuai dengan syariat. Kesesuaian ini didapat dengan konsep Maqasid Syariah yaitu dapat membantu meningkatkan tingkat literasi dan inklusi keuangan syariah serta mendukung kebutuhan halal sesuai Maqasid Syariah.²</p>
--	---	--	--

B. Konsep Strategi

Kata strategi mempunyai arti “rencana”.³ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, strategi memiliki arti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus yang dituju.⁴ Strategi dalam kamus Bahasa Indonesia adalah ilmu siasat perang, siasat atau akal untuk mencapai suatu maksud dan tujuan yang telah direncanakan. Secara Etimologi, strategi berasal dari Bahasa Yunani Strategos yang berarti jenderal.⁵ Strategi pada mulanya dari peristiwa peperangan, yaitu sebagai suatu siasat untuk mengalahkan musuh. Namun pada akhirnya strategi berkembang untuk kegiatan organisasi termasuk keperluan ekonomi, sosial, budaya, dan agama.

²Nurfalah, & Rusydiana A. S. *Digitalisasi keuangan syariah menuju keuangan inklusif: kerangka maqasid syariah*. Ekspansi: jurnal ekonomi, keuangan, perbankan dan akuntansi, (2019) 11(1), 55-76.

³Eko Endarmoko, *Tesaurus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), 613.

⁴Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 192.

⁵George A Stainer, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1997), 18.

Dalam perkembangannya konsep mengenai strategi terus berkembang. Strategi itu sendiri biasanya dikembangkan untuk mengatasi isu strategis, dimana strategi menjelaskan respon organisasi terhadap pilihan kebijakan pokok.⁶

Definisi strategi menurut para ahli berbeda-beda baik dari segi konseptual maupun dari sudut penafsiran, namun semuanya bergantung dari sudut yang ditinjau akan tetapi semuanya mempunyai tujuan yang sama. Menurut A. M Kardiman, “Strategi adalah penentuan tujuan utama yang berjangka Panjang dan sasaran dari suatu perusahaan atau organisasi serta pemilihan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut”.⁷

Menurut Onong Uchyana Efendi, “Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan, akan tetapi untuk mencapai suatu tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya”.⁸

Sedangkan menurut Fred R David, “ Strategi sebagai seni dan sains dalam memformulasi, mengimplementasi, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsional yang membuat organisasi dapat memperoleh tujuannya”.⁹

⁶Tri Wulandari, Rafika Rahmawati, Muhammad Syafaat, Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun di PT. BPRS Riyal Irsyadi,(Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 4 No. 2 Tahun 2022), 178.

⁷A.M Kardiman, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Pronhallindo, 2002), 58.

⁸Onong Uchyana Efendi, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992), 6.

⁹Fred R David, *Manajemen Strategi Konsep, Ali Bahasa*: Paulyn Sulistiodan Harryadin Mahardik (Jakarta: Perhlindo, 2002), 13.

C. Konsep Layanan

1. Pengertian Layanan

Pelayanan menurut Bahasa adalah perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain.¹⁰ Sedangkan pengertian pelayanan menurut para ahli, menurut Kasmir, “Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah atau cara tidak langsung melalui mesin sarana teknologi informasi.¹¹

Menurut Bilson, “Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa berhubungan dengan fisik atau tidak.¹²

2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan dari pelayanan adalah untuk membantu memenuhi kepentingan orang lain atau umum, karena seringkali untuk memenuhi kebutuhan tidak dapat dilakukannya sendiri melainkan membutuhkan bantuan berupa sarana dan prasarana yang memadai dan sumber manusia yang handal.¹³ Adapun fungsi layanan antara lain:

¹⁰Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 192.

¹¹Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 15.

¹²Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001), 172.

¹³Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 33.

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktifitas baik barang maupun jasa.
- c. Mendapatkan kualitas produk yang lebih atau terjamin.
- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e. Menimbulkan perasaan puas bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.¹⁴

3. Prinsip Layanan

Adapun Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam bidang pelayanan adalah:

- a. Merumuskan strategi pelayanan.
Strategi pelayanan dimulai dengan perumusan suatu tingkat keunggulan yang dijanjikan kepada pelanggan.
- b. Mengkomunikasikan kualitas kepada pelanggan.
Hal ini dapat membantu pelanggan agar tidak salah menafsirkan tingkat kepentingan yang akan diperolehnya.
- c. Menetapkan standar kualitas dengan jelas.
Hal ini perlu diketahui agar setiap orang mengetahui secara jelas tingkat kualitas yang harus dicapai.
- d. Menerapkan sistem pelayanan yang efektif.

¹⁴Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 119

Menghadapi persaingan tidak cukup hanya dengan senyuman dan sikap yang ramah, tetapi perlu dari itu, yaitu suatu sistem yang terdiri dari metode dan prosedur untuk memenuhi kebutuhan pelanggan secara tepat.

4. Kualitas Layanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu bagian penting yang harus diusahakan oleh setiap perusahaan jika ingin yang dihasilkan dapat bersaing di pasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.¹⁵

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas layanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.¹⁶

¹⁵Dede Arseyani Pratamasyari, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating, (Dalam Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah vol. 4 tahun 2022), 163.

¹⁶Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2017), 142-143.

Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih bank. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan nasabah akan merasa diabaikan haknya dan akhirnya nasabah sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan tersebut akan merasa puas.¹⁷

5. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan memberikan manfaat layanan sangat besar bagi pelanggan, karyawan maupun perusahaan.

a. Manfaat bagi pelanggan

- 1.) Pemenuhan kebutuhan.
- 2.) Penghargaan mendapatkan layanan yang baik.
- 3.) Kepercayaan sebagai mitra bisnis.
- 4.) Kepercayaan terhadap perusahaan yang professional.

b. Manfaat bagi karyawan

- 1.) Meningkatkan kepercayaan diri.
- 2.) Menumbuhkan kepuasan pribadi.
- 3.) Menumbuhkan semangat bekerja.

c. Manfaat bagi perusahaan

- 1.) Peningkatan citra professional.
- 2.) Kelangsungan usaha terjamin.
- 3.) Meningkatkan laba perusahaan.¹⁸

¹⁷Nurdin, Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu), *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah* 2, no. 1 (2020), 87-104.

¹⁸Fandy Tjiptono, & Gregarious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011), 119

D. Konsep Uang Elektronik

1. Pengertian Uang Elektronik

Secara yuridis menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6PBI/2018 tentang Uang Elektronik, Uang Elektronik adalah alat pembayaran yang diterbitkan atas dasar nilai uang yang disetor dahulu oleh pemegang kepada penerbit, yang tersimpan secara elektronik dalam suatu media seperti *server* atau *chip*, dan nilai uang tersebut bukan merupakan simpanan serta digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik.

Dalam fatwa DSN-MUI yang dimaksud dengan uang elektronik (*electronic money*) adalah alat pembayaran yang memenuhi unsur-unsur berikut: diterbitkan atas dasar jumlah nominal uang yang disetor terlebih dahulu kepada penerbit, jumlah nominal uang yang disimpan secara elektronik dalam suatu media yang teregistrasi, jumlah nominal uang elektronik yang dikelola oleh penerbit bukan merupakan simpanan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang yang mengatur mengenai perbankan, digunakan sebagai alat pembayaran kepada pedagang yang bukan merupakan penerbit uang elektronik tersebut.¹⁹

Uang elektronik atau sering kita sebut dengan e-money dapat didefinisikan sebagai layanan perbankan modern dengan memanfaatkan teknologi yang dapat meningkatkan kinerja dan memungkinkan berbagai kegiatan dapat dilaksanakan dengan cepat, tepat dan akurat, sehingga akhirnya akan meningkatkan produktifitas.

¹⁹Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah.

Bank for International Settlement (BIS) dalam salah satu publikasinya pada bulan Oktober tahun 1996 mendefinisikan uang elektronik sebagai nilai yang tersimpan atau produk Prabayar dimana catatan dana atau nilai yang tersedia bagi konsumen disimpan pada perangkat elektronik yang dimiliki konsumen (*stored-value or prepaid products in which a record of the funds or value available to a consumer is stored on an electronic device in the consumer's possession*).²⁰

Rumusan definisi e-money menurut otoritas Bank for International Settlement tersebut meliputi kartu Prabayar (lazim disebut dompet elektronik).²¹ Yang dimaksud dengan Dompet Elektronik (Electronic Wallet) adalah layanan elektronik untuk menyimpan data instrument pembayaran antara lain alat pembayaran dengan menggunakan kartu dan/atau uang elektronik yang dapat juga menampung dana, untuk melakukan pembayaran, sama halnya produk perangkat lunak Prabayar yang menggunakan jaringan komputer (lazim dinamakan dengan digital cash). Dalam hal produk berbasis kartu, nilai Prabayar biasanya disimpan dalam sebuah chip mikro prosesor tertanam dalam kartu plastik, seperti simcard.

Uang elektronik yang dimaksud adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan pendebitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan Rupiah, yang

²⁰Bank For International Settlements, *implication For Central Bank Of The development Of Electronic Money*, (Basel: BIS, 1996), 1.

²¹Pasal 1 ayat 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016, *Tentang Penyelenggaraan pemrosesan Transaksi Pembayaran* (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945)

digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut.²²

Pada prinsipnya produk uang elektronik atau *e-money* itu merupakan uang tunai tanpa fisik, berasal dari uang tunai yang disetor, yang dikonversi penuh (*full convertible*) secara elektronik dalam media elektronik tertentu, seperti *server* atau *chip*, yang digunakan sebagai alat pembayaran non tunai. Nilai uang yang disetorkan tersebut, kemudian dikonversi secara elektronik untuk disimpan dalam kartu uang elektronik.

2. Jenis-jenis Uang Elektronik

Berdasarkan media penyimpanannya, saat ini uang elektronik dibedakan atas dua jenis yaitu:

- a. Uang Elektronik yang nilai uang elektroniknya selain dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit juga dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh pemegang. Media elektronik yang dikelola oleh pemegang dapat berupa *chip* yang tersimpan pada kartu, stiker, atau *harddisk* yang terdapat pada *personal computer* milik pemegang.
- b. Uang Elektronik yang nilai uang elektroniknya hanya dicatat pada media elektronik yang dikelola oleh penerbit. Dalam hal ini pemegang diberi hak akses oleh penerbit terhadap penggunaan nilai uang elektronik tersebut.

Berdasarkan masa berlaku medianya, uang elektronik dibedakan kedalam dua bentuk:

²²Veithal Rivai, dkk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001), 1367

- a. *Reloadable*. Uang elektronik dengan bentuk *reloadable* adalah uang elektronik yang dapat dilakukan pengisian ulang, dengan kata lain, apabila masa berlakunya sudah habis dan atau nilai uang elektroniknya sudah habis terpakai, maka media uang elektronik tersebut dapat digunakan kembali untuk dilakukan pengisian ulang.²³
- b. *Disposable*. Uang elektronik dengan bentuk *disposable* adalah uang elektronik yang tidak dapat diisi ulang, apabila masa berlakunya sudah habis dan atau nilai uang elektroniknya sudah habis terpakai, maka media uang elektronik tersebut tidak dapat digunakan kembali untuk dilakukan pengisian ulang.

Berdasarkan jangkauan penggunaannya, uang elektronik dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. *Single Purpose*. *Single purpose* adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan pembayaran atas kewajiban yang timbul dari satu jenis transaksi ekonomi, misalnya uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran tol atau uang elektronik yang hanya dapat digunakan untuk pembayaran transportasi umum.
- b. *Multi Purpose*. *Multi Purpose* adalah uang elektronik yang digunakan untuk melakukan berbagai pembayaran atas kewajiban pemegang kartu terhadap berbagai hal yang dilakukannya. Contohnya yaitu suatu uang elektronik yang dapat digunakan dalam beberapa jenis transaksi seperti penggunaan uang elektronik untuk pembayaran tol, dapat juga digunakan untuk membayar

²³Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal Uang Elektronik*, (Jakarta: BI, tertanggal 13 April 2009), 27.

telepon, jasa transportasi, pembayaran pada minimarket dan lain-lain cukup menggunakan satu kartu.

Berdasarkan Pencatatan Data Identitas Pemegang, Uang Elektronik dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Uang Elektronik yang data identitas pemegangnya terdaftar dan tercatat pada penerbit (*registered*).
- b. Uang Elektronik yang data identitas pemegangnya tidak terdaftar dan tidak tercatat pada penerbit (*unregistered*).

3. Manfaat Uang Elektronik

Secara umum ada beberapa manfaat dari penggunaan uang elektronik dibandingkan dengan uang tunai maupun alat pembayaran non-tunai lainnya, antara lain:

- a. Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi pembayaran tanpa perlu membawa uang tunai.
- b. Tidak lagi menerima uang kembalian dalam bentuk barang (seperti permen) akibat pedagang tidak mempunyai uang kembalian bernilai kecil (receh).
- c. Sangat *applicable* untuk transaksi massal yang nilainya kecil namun frekuensinya tinggi, seperti: transportasi, parkir, tol, *fast food*, dan lain-lain.²⁴
- d. Risiko keamanan terkait uang seperti kehilangan, kecurian, penipuan, dan persoalan-persoalan lainnya akan berkurang, selama media non-tunai yang digunakan.

²⁴ Bank Indonesia, Edukasi dan Perlindungan Konsumen SP, URL: https://www.bi.go.id/id/edukasi_perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx diakses pada 5 juni 2022

- e. Sistem pembayaran non-tunai lebih efisien, memungkinkan masyarakat dan perusahaan-perusahaan untuk menekan biaya operasionalnya seperti biaya transportasi untuk menyetorkan uang ke bank beserta biaya pengawalannya.²⁵
- f. *Electronic Value* dapat diisi ulang kedalam kartu e-money melalui berbagai sarana yang disediakan oleh *issuer*.²⁶

Kelebihan uang elektronik dibandingkan dengan uang tunai maupun alat pembayaran non tunai lainnya, antara lain:

- a. Transaksi yang dilakukan lebih cepat dan nyaman dibanding dengan uang tunai, khususnya untuk transaksi yang bernilai kecil (*micro payment*). Selain itu, tidak akan terjadi kesalahan dalam menghitung uang kembalian jika menggunakan uang elektronik.
- b. transaksi dengan kartu kredit atau kartu debit, karena tidak memerlukan proses otorisasi online, tanda tangan, maupun pin.
- c. Saldo uang elektronik dapat diisi ulang kedalam kartu e-money melalui berbagai sarana yang disediakan oleh penerbit. Akan tetapi uang elektronik memiliki resiko seluruh uang hilang atau tidak dapat dikembalikan Ketika pengguna uang elektronik kehilangan kartunya.

E. Kerangka Pemikiran

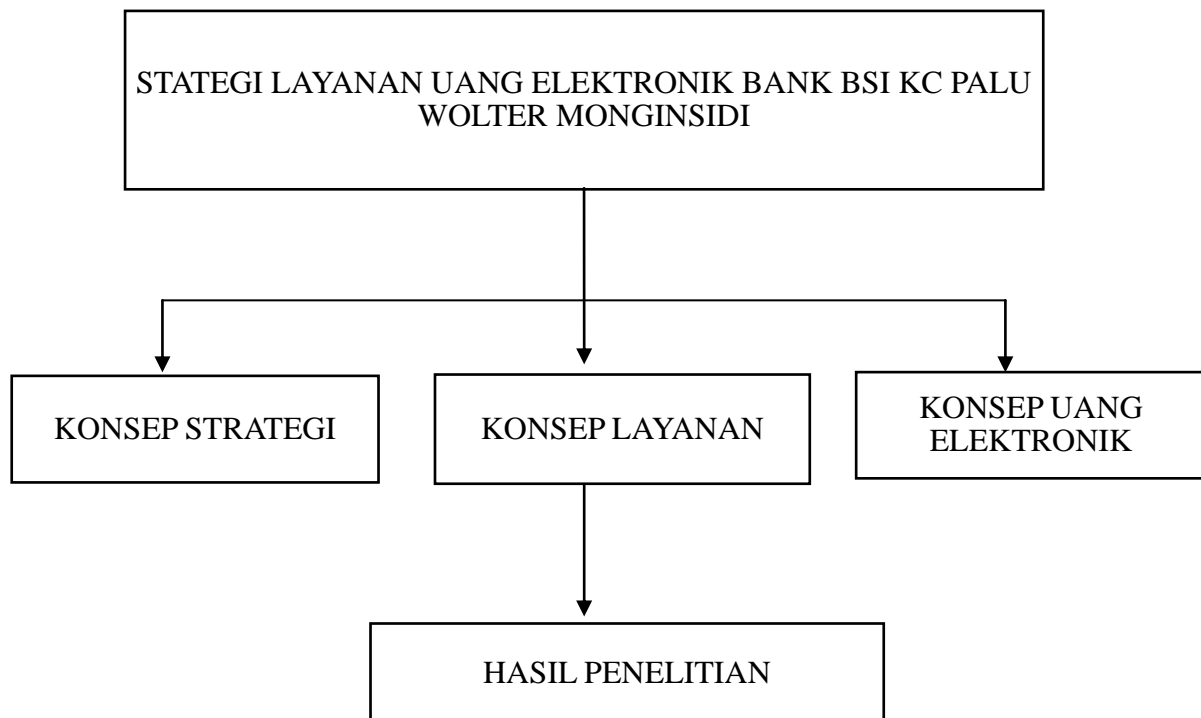
Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah layanan uang elektronik yang menjadi kerangka utama yang digunakan oleh Bank dan nasabah, sehingga menghasilkan suatu strategi Bank BSI dalam memberikan layanan

²⁵Choiril Anam, *E-Money (uang elektronik) Dalam Perspektif Hukum Syariah*, (Jurnal Qawanin Volume 2 Nomor 1, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, Januari 2018, 98-99.

²⁶Siti Hidayati, *Operasional E-Money*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006), 5.

uang elektronik. Dari masalah penelitian inilah yang akan menghasilkan suatu rumusan masalah yang diteliti oleh peneliti yaitu strategi layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

Tabel II
KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu penulis berada langsung di lapangan atau lokasi penelitian berusaha untuk mencari dan mendapatkan data-data mengenai objek kajian penelitian dan kemudian berusaha menjawab rumusan masalah penelitian berdasarkan data-data yang diperoleh, dengan cara mendeskripsikannya dalam bentuk narasi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang di upayakan untuk mengamati permasalahan secara sistematis dan akurat mengenai fakta dan sifat objek tertentu.¹ Metode yang digunakan untuk analisa merupakan metode kualitatif.

Terkait dengan penelitian kualitatif, Imron Arifin mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif bersifat fleksibel, terbuka dan dapat dikondisikan berdasarkan lapangan penelitian”.² Sedangkan Lexy J. Moleong mengemukakan bahwa “ metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati”.³ Jadi menurut mereka pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu secara utuh (*holistic*). Rosady Ruslan menambahkan bahwa “penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang

¹Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 100.

²Imron Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada Press, 2010), 40

³Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 210

ucapan, tulisan dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks *setting* tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh komprehensif dan holistik.⁴

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data berupa hasil keterangan informan melalui wawancara yang dikuatkan dengan data uraian hasil pengamatan (observasi) peneliti terhadap masalah yang diteliti. Hal tersebut sejalan dengan karakteristik penelitian kualitatif sebagaimana diuraikan oleh Sugiono berikut:

1. Naturalistik;
2. Data deskriptif;
3. Berurusan dengan proses;
4. Induktif, dan
5. Makna.⁵

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif memiliki karakteristik yang membedakannya dengan jenis penelitian lainnya. Karakteristik tersebut adalah: naturalistik yaitu memiliki latar aktual sebagai sumber langsung data dan penelitian merupakan instrumen kunci, data deskriptif yaitu data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar dari pada angka-angka, berurusan dengan proses yaitu lebih berkonsentrasi pada proses dari pada hasil atau produk, induktif yaitu cenderung menganalisis data

⁴Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), 213.

⁵Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 21.

secara induktif (khusus ke umum), dan makna yaitu penelitian kualitatif sangat mempedulikan makna-makna dari hasil data-data penelitian yang diperoleh.

Adapun alasan penulis menggunakan penelitian kualitatif, karena lebih mudah mengadakan penyesuaian apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi sehingga penulis berkeyakinan bahwa jenis penelitian yang penulis gunakan dalam rangka penyusunan karya ilmiah ini sudah tepat dengan judul proposal yang penulis maksud.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi. Penulis memilih bank tersebut sebagai lokasi penelitian dengan alasan karena bank tersebut sudah memiliki uang elektronik yang berbasis syariah. Disamping itu, lokasi penelitian juga mudah dijangkau, sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian sesuai dengan kebutuhan rencana penyusunan skripsi, dan penulis juga sangat berharap untuk memperoleh nilai tambahan dalam melakukan penelitian ini dan sebagai langkah awal bentuk pengabdian dan aplikasi keilmuan selama melakukan studi.

C. Kehadiran Peneliti

Proses penelitian kualitatif, menghendaki kehadiran peneliti dilokasi penelitian mutlak adanya, sebagai upaya mendapatkan dan mengumpulkan data yang akurat. Karena dalam sebuah penelitian kedudukan peneliti merupakan

perencana, instrumen utama, pengumpul data, penganalisis data sampai pada akhirnya peneliti adalah sebagai orang yang melaporkan hasil penelitian, dalam hal ini peneliti sebagai instrumen utama dimaksudkan sebagai pengumpul data.

S. Margono mengemukakan kehadiran peneliti dilokasi penelitian, sebagai berikut:

“Manusia sebagai alat (instrumen) utama pengumpul data. Penelitian kualitatif menghendaki penelitian dengan bantuan orang lain sebagai alat utama pengumpul data. Hal ini dimaksudkan agar lebih mudah mengadakan penyesuaian terhadap kenyataan-kenyataan yang ada dilapangan.”⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut, kehadiran peneliti dilapangan sangatlah penting, karena dalam penelitian studi kualitatif, data-data penelitian diperoleh dari orang lain (informan). Oleh karena itu, peneliti harus hadir dilokasi penelitian untuk memperoleh data tersebut. Sebelum penelitian ini dilakukan terlebih dahulu penulis meminta izin kepada pimpinan bank, dengan memperlihatkan surat izin penelitian dari Kampus Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang ditujukan kepada karyawan bank. Surat tersebut berisikan permohonan izin bagi penulis untuk mengadakan penelitian pada karyawan bank, dengan demikian kehadiran penulis dapat diketahui oleh pihak karyawan bank mengenai strategi layanan uang elektronik sehingga memudahkan penulis dalam mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

Data merupakan suatu hal yang mutlak diperlukan demi kelengkapan dalam penyusunan proposal, karena data penelitian adalah sumber utama

⁶S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), 36.

memperoleh gambaran dari permasalahan yang diteliti. Data penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder, hal tersebut dapat dilihat pada uraian dibawah ini:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh penulis secara langsung dengan melakukan observasi terhadap kejadian-kejadian yang ada. Sumber data penelitian kualitatif disebut informan, yaitu orang yang memberikan informasi pada saat wawancara (*interview*). Menurut Winarno Surakhmad, “data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama lapangan”.⁷ Sedangkan menurut Husein Umar “data primer merupakan data yang terdapat dari sumber pertama, baik individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti”.⁸

Berdasarkan kedua pendapat tersebut dapat dipahami bahwa data primer merupakan data utama penelitian kualitatif yang memberikan informasi kepada peneliti. Dengan demikian, sumber data primer terdiri dari: Muh. Syafri Rukman (Pimpinan Bank), Karyawan Bank dan terkhususnya kepada Putri Vonita Agustina dan Widia Elsa Tialandari (*Costumer Service*) yang terlibat dalam pelayanan uang elektronik, Buku-buku referensi, observasi langsung di lokasi penelitian.

⁷Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Torsito, 2000), 154.

⁸Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tafsir Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010), 42.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui dokumentasi dan catatan-catatan melalui objek penelitian. Menurut Iskandar, bahwa “data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui pengambilan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi (analisis dokumen) berupa penelaahnya terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi, literatur laporan dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian.”⁹

Dengan demikian, data sekunder merupakan data pendukung kelengkapan data atau informasi hasil penelitian yang berupa catatan atau *print out* rancangan dan hasil kegiatan yang dilaksanakan oleh informan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan langkah penting yang harus dilalui oleh penulis sehingga ia dapat menemukan jawaban atas permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Hal ini dikarenakan kualitas data ditentukan oleh kualitas alat pengambil data atau alat pengukurnya. Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian dengan menggunakan panca indera. Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap penelitian yang diteliti. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat kejadian atau berlangsungnya peristiwa, sehingga

⁹Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Ikapi, 2013), 257.

observasi berada bersama objek yang diselidiki, dalam hal ini untuk memperoleh data yang akurat, valid dan memadai. Observasi merupakan Teknik pengamatan dan pencatatan sistematis dari fenomena-fenomena yang diselidiki. Observasi dilakukan untuk menemukan data dan informasi dari gejala atau fenomena secara sistematis dan didasarkan pada tujuan penyelidikan yang telah dirumuskan.¹⁰

Berdasarkan uraian tersebut dapat dipahami bahwa, observasi memiliki kedudukan penting dalam penelitian kualitatif khususnya bagi penulis. Karena hasil observasi merupakan tambahan data yang sangat berharga untuk menggali informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Informasi tersebut berguna bagi penulis sebagai informasi pembandingan dari hasil wawancara, sehingga memiliki fungsi saling menguatkan antara informasi observasi dan informasi wawancara.

Posisi penulis dalam kegiatan observasi yang dilaksanakan adalah sebagai observasi partisipan, artinya posisi penulis adalah sebagai pengamat independent dan terlibat langsung dengan apa yang diobservasi. Adapun teknik observasi yang dilakukan penulis sebagai berikut: *pertama*, penulis terjun langsung ke lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan. *Kedua*, penulis mencatat objek pengamatan yang sedang terjadi di lokasi penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

2. Wawancara (*interview*)

Wawancara (*interview*) merupakan metode pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh pewawancara (pengumpul data) kepada informan, jawaban-jawaban atau informasi dicatat atau direkam dengan

¹⁰Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011), 168.

memakai alat perekam. Menurut Lexy J. Moleong “wawancara yaitu cara mengumpulkan data melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data dan sumber data”.¹¹ Sedangkan Sugiono bahwa “wawancara adalah proses tanya jawab dalam dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara dua orang atau lebih dalam bentuk tatap muka dan mendengarkan keterangan-keterangan secara langsung mengenai informasi-informasi atau keterangan-keterangan”.¹² Metode wawancara yang penulis lakukan, diarahkan kepada karyawan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi yang terlibat dalam pemberian layanan uang elektronik kepada nasabah.

Penulis memilih wawancara sebagai teknik pengumpulan data dengan metode wawancara yang digunakan adalah wawancara bertahap. Burhan Bungin memberikan definisi dari teknik wawancara ini yakni “wawancara terarah yang dilakukan secara bebas dan mendalam (*in-depth*), tetapi kebebasan ini tetap tidak terlepas dari pokok permasalahan yang akan ditanyakan kepada responden dan telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara”.¹³

Berdasarkan definisi tersebut dapat dipahami bahwa teknik wawancara bertahap merupakan teknik wawancara dimana pewawancara bertatap muka dengan yang diwawancarai dan menanyakan informasi yang diperlukan secara bertahap melalui pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya telah terstruktur. Dengan demikian, penulis dapat kembali melakukan wawancara dengan informan,

¹¹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), 165.

¹²Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 194.

¹³Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), 110

apabila data yang diperlukan belum lengkap dengan menggunakan teknik yang sama. Karakter utama teknik wawancara ini adalah pewawancara harus terlibat dalam kehidupan sosial informan.¹⁴ Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa posisi penulis dalam mengumpulkan data penelitian bersifat partisipan.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah lalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹⁵ Hasil penelitian akan lebih kredibel atau dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Data-data dokumentasi tersebut dapat berupa arsip-arsip yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data tentang sejarah dan memperjelas perkembangan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, yaitu meliputi perkembangan Bank seperti tahapan pergantian pimpinan bank, penyusunan struktur bank, serta pengadaan sarana dan prasarana, dalam hal ini peneliti diberi dokumen resmi oleh pihak Bank dalam bentuk file dan berkas-berkas atau arsip-arsip lain yang berkaitan dengan kebutuhan penelitian.

¹⁴*Ibid.*, 110

¹⁵Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 240.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu menyeleksi data-data yang relevan dengan pembahasan. Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, menjelaskan bahwa “reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, sebagaimana yang kita ketahui reduksi data berlangsung terus menerus secara proyek yang berorientasi kualitatif langsung”.¹⁶ Reduksi data diterapkan pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dengan mereduksi kata-kata yang dianggap penulis tidak signifikan bagi penelitian ini, seperti keadaan lokasi observasi dan dokumentasi yang tidak terkait dengan masalah yang diteliti, gurauan dan basa basi informan dan sejenisnya.

2. Penyajian Data

¹⁶Matthew B. Milles dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis*, diterjemahkan oleh Tjecep Rohendi Rohili dengan judul Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru, (Jakarta: UI Pres, 2005), 15-16.

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah penyajian data yang dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, penulis akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.¹⁷ Penyajian data yakni untuk menghindari kesalahan terhadap data-data yang diperoleh dari lapangan penelitian, model-model data yang disajikan dalam bentuk penjelasan atau penilaian kata-kata sehingga data dipahami dengan benar dan jelas.

3. Verifikasi Data

Data yang telah direduksi dan disajikan akan menghasilkan kesimpulan yang merupakan awal yang bersifat sementara. Jika pada pengumpulan data tahap berikutnya tetap di dukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan yang kredibel, dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi yang menemukan makna data yang telah disajikan.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data atau validitas data tidak diuji dengan menggunakan metode statistic, melainkan dengan analisis kritis kualitatif. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkan dengan beberapa metode triangulasi, antara lain:

1. Triangulasi dengan sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat

¹⁷*Ibid.*, 16.

yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan yaitu: (1) membandingkan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; (3) membandingkan apa yang orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan menengah atau tinggi, orang beradab, orang pemerintah; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

2. Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian, beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Triangulasi penyidik, ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamatan lain untuk pengecekan kembali derajat kepercayaan data, memanfaatkan pengamat lainnya, membantu mengurangi kelencengan dalam pengumpulan data.
4. Triangulasi dengan teori, hal ini dapat diperiksa lagi derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori dan dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*). Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali

untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing. Hal itu dapat dilakukan secara induktif atau secara logika.¹⁸

Di samping penulis gunakan kriteria dan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data di atas, juga penulis melakukan pembahasan melalui diskusi dengan rekan-rekan mahasiswa dan dosen pembimbing. Hal ini digunakan karena merupakan salah satu teknik untuk pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian. Diskusi dengan rekan-rekan sejawat dan dosen pembimbing dilakukan untuk mempertahankan agar penulis tetap tegar mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dari data yang dikumpulkan serta membantu penulis untuk tetap konsisten dan fokus terhadap pokok permasalahan yang dibahas.

¹⁸Lexy J. *metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002),

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

Setelah penulis mengadakan penelitian di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, Kelurahan Lolu Selatan, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah, maka dapat di jelaskan beberapa hal berikut:

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi untuk memimpin sektor keuangan syariah. Dukungan pemangku kepentingan yang kuat dan peningkatan pengetahuan publik masalah halal merupakan komponen kunci dalam pertumbuhan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk Bank Syariah dalam hal ini. Dalam ekosistem bisnis halal, bank syariah memainkan peran penting sebagai fasilitator dalam semua operasi ekonomi.

Kehadiran sektor perbankan syariah di Indonesia telah tumbuh dan berkembang secara signifikan selama tiga dekade terakhir. Tren positif dapat dilihat dari tahun ke tahun dalam pengembangan jaringan, peningkatan layanan, dan inovasi produk. Kenyataannya, keinginan untuk bergerak cepat terlihat dari banyaknya bank syariah yang melakukan kegiatan usaha. Bank syariah yang melakukan kegiatan korporasi tidak dikecualikan. Bank syariah yang dimiliki oleh bank BUMN, yakni Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah, tidak dikecualikan dari aturan ini.

Pada tanggal 1 Februari 2021 yang jatuh pada hari jum'at 19 Jumadil Akhir 1442 H, Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah melebur menjadi satu organisasi yang kemudian dikenal dengan nama Bank Syariah Indonesia (BSI). Ketiga Bank ini akan menggabungkan kekuatan mereka melalui merger ini untuk memberikan layanan yang lebih komprehensif, klien yang lebih besar, dan basis permodalan yang lebih kuat. Bank Syariah Indonesia di dorong

untuk bersaing di skala dunia berkat sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, dan BRI) dan dukungan pemerintah melalui kementerian BUMN. Dalam upaya membangun bank syariah yang dapat dibanggakan masyarakat, ketiga bank syariah tersebut melakukan merger. Langkah ini diharapkan dapat *merevitalisasi* pertumbuhan ekonomi nasional dan memajukan kesejahteraan masyarakat. Kemunculan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah yang kontemporer, menyeluruh, dan bermanfaat di Indonesia (Rahmatan Lil'Aalamin).¹

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia memiliki tujuan sebagai berikut.

a. Visi

Menjadi Bank Syariah dunia teratas berdasarkan kapasitas pasar dalam 5 tahun adalah tujuan dari Top 10 Global Islamic Bank.

b. Misi

1). Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.

2). Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 Bank yang paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

3). Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.²

3. Struktur Organisasi Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

¹Dokumen Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, Kelurahan Lolu Selatan, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah

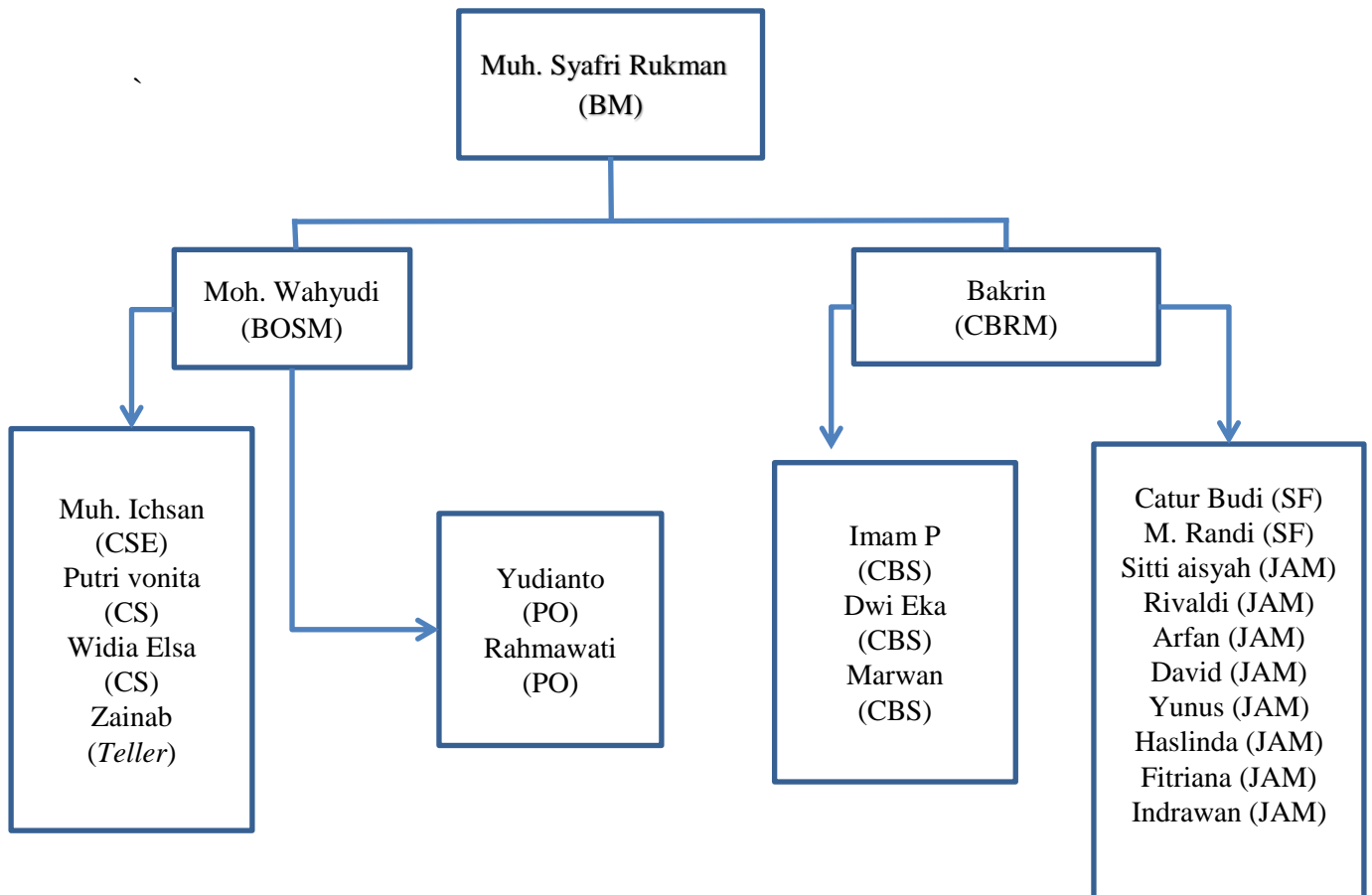
² Bank syariah Indonesia, Visi dan Misi Bank BSI, URL: <https://ir.bankbsi.vissionmission.html>, diakses pada 2 juni 2022

Setiap Organisasi tentu mempunyai penataan struktur dengan baik, karena keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai hasil dari tujuan yang telah direncanakan tergantung dari penataan strukturnya. Oleh sebab itu, setiap organisasi harus mempunyai struktur dengan baik. Adapun struktur organisasi Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, kelurahan Lolu Selatan, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah :

Tabel III

Struktur Organisasi Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

Sumber Data : Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, Kelurahan Lolu Selatan, Kecamatan Palu Timur, Kota Palu, Sulawesi Tengah 2023.



1. *Branch Manager* (BM)

Penanggung jawab memastikan bahwa seluruh kegiatan bank, baik yang termasuk dalam lingkup operasional bank maupun yang terjadi di luar bank, dilakukan secara efektif dan efisien.

2. *Branch Office and Service Manager* (BOSM)

Mengawasi seberapa baik kinerja grup dalam menjalankan strategi bisnis untuk bank dan mengevaluasi dan menyusun laporan kemajuan pencapaian rencana bisnis bank secara berkala.

3. *Consumer Banking Relation Manager* (CBRM)

Membedakan pelanggan sambil menyadari bahwa berbagai pelanggan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda dalam hal sumber daya manusia.

4. *Consumer Business Staff* (CBS)

Melayani semua kebutuhan konsumen, yang termasuk pembiayaan, peminjaman, dan penyimpanan uang.

5. *Customer Sales Executive* (CSE)

Bertanggung jawab atas pemasaran produk untuk mempromosikan pencapaian penjualan.

6. *Sales Force* (SF)

Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

7. *Pawning Operasional* (PO)

Memastikan semua dokumen yang diperlukan untuk aplikasi gadai ada dan kemudian menindaklanjuti aplikasi untuk pembiayaan gadai sesuai dengan aturan yang berlaku.

8. *Junior Account Maintain (JAM)*

Mengumpulkan data dan memastikan kontrak kerja selesai, serta bekerjasama dengan departemen penjualan.

9. *Teller*

Memberikan layanan uang kepada konsumen, termasuk penarikan, transfer, dan setoran.

10. *Customer Service (CS)*

Memberikan layanan kepada nasabah yang berhubungan dengan pembuatan rekening giro dan tabungan, setoran pertama, dan layanan lainnya.

4. Produk dan Aplikasi Akad

a. Bisnis

1). *BSI Guarantee Under Counter Guarantee*

Bank Guarantee under counter guarantee merupakan instrumen penjaminan perbankan yang diterbitkan atas dasar permintaan dan kontra jaminan (*counter guarantee*) yang diterima baik dari bank ataupun non bank baik domestik maupun internasional.

2). *BSI Bank Garansi*

Bank garansi yang di khususkan kepada vendor/kontraktor dari PT. PLN dalam pengadaan barang dan jasa di lingkungan PLN. Produk ini merupakan salah satu solusi mudah atasi jaminan kontrak kerja.

3.) *BSI Cash Management*

Saluran distribusi elektronik berupa layanan internet banking bagi nasabah perusahaan atau institusi untuk melakukan untuk melakukan aktivitas terhadap rekeningnya di Bank dalam rangka pengelolaan keuangan dan monitoring arus kas dengan aman, cepat dan mudah.

4). BSI Giro Optimal

Rekening giro mudharabah dengan imbal hasil spesial berdasarkan *tiering*.

5). BSI Pembiayaan Investasi

Fasilitas pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang untuk pengadaan barang-barang modal (perluasan, pendirian, proyek baru maupun *refinancing*).

6). Giro Vostro

Layanan pembukaan rekening giro dalam berbagai mata uang atas nama lembaga keuangan (*financial institutions*) bank dan bukan bank, koresponden domestik maupun internasional pada BSI.

7). Jasa penagihan transaksi *Trade finance* antar bank

Jasa penagihan piutang atau tagihan jangka pendek *under LC/SKBDN* yang dimiliki oleh *Nominated* bank kepada BSI yang kemudian menagih piutang tersebut kepada pihak yang berutang (*issuing bank*) sesuai prinsip syariah. BSI dapat memberikan dana talangan kepada *nominated bank* berdasarkan berita akseptasi dari *issuing bank* ke *nominated bank*.

8). Pembiayaan yang Diterima (PYD)

Pinjaman atau pembiayaan yang diterima Bank Syariah Indonesia (BSI) dari bank atau pihak ketiga bukan bank yang dapat berasal dari dalam negeri (domestik) atau dari luar negeri dalam bentuk rupiah atau valuta asing.

Bank BSI memberikan bagi hasil kepada pihak ketiga yang merujuk pada *underlying asset* PYD yang disepakati.

b. Emas

1). BSI Cicil Emas.

BSI memiliki produk pembiayaan pembelian emas bernama BSI cicil emas. Dengan produk tersebut bisa membeli emas di BSI dengan cara mencicil. Tentu saja biaya yang dikeluarkan lebih kecil ketimbang membeli emas secara tunai. Beli emas di BSI dengan cara mencicil bisa dilakukan dengan angsuran tetap dan ringan tanpa risau dengan harga emas kemudian. Jenis emas yang dapat dibiayai oleh bank BSI yaitu emas lantakan atau emas batangan dengan minimal jumlah gram adalah 10 gram. Salah satu keunggulan beli emas di BSI adalah pembelian dilakukan dengan aman karena emas yang dicicil ini akan diasuransikan. Cicil emas di BSI juga menguntungkan karena tarif yang tergolong murah. Selain itu, emas juga dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak. Yang terpenting, tak perlu khawatir mengenai pengalaman cicil emas di BSI.

2). BSI Gadai Emas.

Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

c. Haji dan Umrah.

1). BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umrah berlaku untuk usia 17 tahun keatas berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi

fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi haji).

2). BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umrah ini berlaku untuk nasabah yang berusia dibawah 17 tahun berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan mudharabah. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi haji).

d. Investasi

1). *Bancassurance*

Kerjasama pemasaran produk asuransi dengan perusahaan asuransi yang bekerjasama dengan bank BSI.

2). BSI Deposito Valas

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang USD. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

3). BSI Reksadana Syariah

Reksadana syariah adalah wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal sebagai pemilik harta. Dana ini selanjutnya diinvestasikan dan dikelola dalam portofolio efek syariah oleh manajer investasi menurut ketentuan syariah dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah Islam.

4.) *Cash Waqf Linked Sukuk Ritel* (sukuk wakaf ritel)

Cash waqf linked sukuk ritel (CWLS Ritel) atau sukuk wakaf seri SWR001 merupakan investasi dana wakaf uang pada sukuk negara yang

diterbitkan oleh pemerintah untuk memfasilitasi wakaf dalam program pemberdayaan ekonomi umat dan kegiatan sosial kemasyarakatan.

5). *Deposito Rupiah*

Investasi berjangka yang dikelola dengan akad mudharabah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan dalam mata uang rupiah. Tersedia jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

6). *Referral Retail Brokerage*

Merupakan layanan referral produk-produk investasi kepada nasabah potensial bekerjasama dengan perusahaan sekuritas.

7). *SBSN Ritel*

SBSN Ritel terdiri dari sukuk negara ritel dan sukuk tabungan. Sukuk negara ritel adalah sukuk negara yang dijual kepada individu atau perseorangan warga negara Indonesia melalui agen penjual di pasar perdana dalam negeri. Sedangkan sukuk tabungan adalah produk investasi syariah yang ditawarkan oleh pemerintah kepada individu warga negara Indonesia sebagai tabungan investasi yang aman, mudah, terjangkau dan menguntungkan.

e. *Pembiayaan*

1). *Bilateral Financing*

Merupakan layanan pemberian fasilitas pembiayaan/*financing* dalam valuta rupiah atau valuta asing untuk kebutuhan modal kerja jangka pendek maupun untuk tujuan lainnya kepada lembaga keuangan bank dan non bank.

2). *BSI Cash Collateral*

Fasilitas pembiayaan yang dijamin dengan angsuran likuid, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro atau tabungan.

3.) BSI *Distributor Financing*

Pembiayaan modal kerja dengan skema *value chain* adalah pembiayaan *post financing* (dana talangan untuk membayar terlebih dahulu *invoice* atas pekerjaan yang telah selesai) yang diberikan kepada *supplier* yang merupakan *supplier* khusus yang mengerjakan kontrak pekerjaan dengan *bouwheer*, dimana sumber pengembalian pembiayaan adalah pembayaran *invoice* dari *bouwheer*.

4). BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan sebagai berikut, pembelian rumah baru/rumah *second*/ruko/rukan/apartemen, pembelian kavling siap bangun, pembangunan/renovasi rumah, ambil alih dari bank lain (*take over*), *refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

5). BSI Griya Maburr

Program pembiayaan kepemilikan rumah berhadiah porsi haji setelah pembayaran lancar selama 2 tahun.

6). BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan *plafond* pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

7). BSI KPR Sejahtera

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syariah.

8). BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 50 juta s.d Rp. 500 juta.

9). BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* diatas Rp. 10 juta s.d Rp. 50 juta.

10). BSI KUR Super Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi usaha mikro kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* sampai dengan Rp. 10 juta.

11). BSI Mitra Beragun Emas (*non qardh*)

Pembiayaan untuk tujuan konsumtif maupun produktif yang menggunakan akad murabahah/musyarakah dan mutanaqishah/ijarah dengan agunan berupa emas yang diikat dengan akad rahn, dimana emas yang diagunankan disimpan oleh bank selama jangka waktu tertentu.

12). BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai *payroll* di BSI.

13). BSI Multiguna Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan/*furniture* rumah, pembelian manfaat jasa seperti *wedding*

organizer untuk pernikahan, perawatan dirumah sakit, pendidikan, jasa *travel agent*, pengalihan/pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki *underlying asset*.

14). BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.

15). BSI Pensiun Berkah

Pembiayaan yang diberikan kepada para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya pensiunan ASN dan pensiunan janda ASN, pensiunan BUMN/BUMD, pensiunan dan pensiunan janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

16). BSI Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umrah melalui bank yang telah bekerjasama dengan *travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

17). Mitra Online

Pembiayaan tanpa agunan untuk tujuan multiguna/apa saja dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai.

f. Prioritas

1). BSI Prioritas

Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank BSI kepada nasabah perorangan terpilih.

2). BSI Private

Layanan eksklusif dengan fasilitas istimewa dari Bank BSI yang dibuat kepada nasabah perorangan yang memiliki saldo akumulatif minimal sebesar Rp. 5 Miliar.

3). *Save Deposit Box* (SDB)

Merupakan suatu wadah harta atau surat berharga yang ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.

g. Tabungan

1). BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segemen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur *free* biaya RTGS, transfer SKN dan setoran kliring masuk melalui *teller* dan *net banking*.

2). BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

3). BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

4). BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan efek syariah dengan akad mudharabah muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di pasar modal.

5). BSI Tabungan Haji Muda Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan umrah yang berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad wadiah yah dhamanah atau mudharabah muthlaqah. Tabungan ini dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *e-Banking* apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi haji).

6). BSI Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

7). BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad wadiah dari para mahasiswa perguruan tinggi negeri atau perguruan tinggi swasta (PTN/PTS) atau pegawai, anggota perusahaan, lembaga, assosiasi, organisasi profesi yang bekerjasama dengan bank.

8). BSI Tabungan *Payroll*

Tabungan khusus merupakan produk turunan dari tabungan wadiah/mudharabah reguler yang dikhususkan untuk nasabah *payroll* dan nasabah migran.

9). BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorang dalam merencanakan pendidikan dengan sistem *autodebet* dan mendapat perlindungan asuransi.

10). BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

11). BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth individuals* berakad mudharabah dan wadiah yang memberikan berbagai fasilitas kemudahan.

12). BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem *auto debet* gratis perlindungan asuransi.

13). BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keungan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

14). BSI Tabungan Smart

Basic Saving Account dengan akad wadiah yad dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

15). BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan bank.

16). BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

17). BSI Tabungan Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu perjanjian kerjasama.

h. Transaksi

1). BSI Giro Rupiah

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan pilihan akad wadiah yad dhamanah atau mudharabah muthlaqah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan debit, cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau

dengan pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang rupiah.

2). BSI Giro Valas

Titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola dengan akad wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau pemindah bukuan untuk menunjang bisnis usaha perorangan maupun non perorangan dalam mata uang valas.

5. Operasional Perbankan Syariah

Operasional BSI KC Palu Wolter Monginsidi pada dasarnya dengan perbankan syariah lainnya, yakni:

a. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berupa giro, tabungan dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat adalah prinsip wadi'ah dan mudharabah.

b. Penyaluran Dana

Dalam menyalurkan dananya pada nasabah, secara garis besar produk pembiayaan syariah terbagi kedalam empat kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu:

- 1). Pembiayaan dengan prinsip jual beli.
- 2). Pembiayaan dengan prinsip sewa.
- 3). Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil.
- 4). Pembiayaan dengan akad pelengkap.

c. Produk Jasa Perbankan Lainnya

Produk jasa perbankan lainnya yaitu layanan perbankan dimana bank syariah menerima imbalan atas jasa perbankan diluar fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi keuangan. Misalnya:

- 1). Wakalah.
- 2). Kafalah.
- 3). Shaf.
- 4). Qardh.
- 5). Rahn.
- 6). Hiwalah.
- 7). Ijarah.
- 8). Al-wadiah.

6. Prospek Bisnis Perbankan Syariah

PT. Bank Syariah TBK (BSI) memproyeksikan prospek perbankan syariah tumbuh positif. Secara nasional pertumbuhan ekonomi syariah tumbuh 2,4% s.d 3,7%. Dari sisi pembiayaan dan penghimpunan dana pihak ketiga diperkirakan tumbuh 13% s.d 18%, sedangkan dari sisi kualitas pembiayaan diproyeksi pada posisi 3% s.d 3,5%. Pada bulan Maret 2021 kinerja positif bank syariah ditunjukkan dengan posisi asset mencapai Rp. 605 Triliun, pembiayaan tumbuh 6,52% dan penghimpunan dana pihak ketiga 11,58% dengan tetap menjaga *non performing financing* (NPF) sebesar 3,29% dan efisiensi BOPO pada posisi 78,75%.

Meskipun tumbuh secara bertahap, BSI optimis dengan jumlah populasi penduduk muslim Indonesia yang mencapai 229 juta menjadi kekuatan dan

target penetrasi ekonomi syariah yang saat ini masih 6,41% dan lebih rendah dibandingkan negara di Asia dan Timur Tengah. Beberapa langkah literasi terus digalakkan diantaranya menggait serius ekosistem pesantren dan masjid di Indonesia yang mencapai 600 ribu masjid dan 26 ribu pesantren. Melalui pembiayaan pertashop dilingkungan pesantren, direksi mangajar, dan optimalisasi pemberdayaan ekonomi masjid dan ZISWAF dan sinergi dengan BAZNAS untuk penghimpun zakat.

Strategi BSI menjadi *leading* bank syariah diantaranya dari sisi penguatan SDM yang mencapai lebih dari 15 ribu pegawai dengan mencetak *talent-talent* berkualitas yang sesuai dengan dengan kompetisi syariah. Melalui *talent officer development program*, IT dan manajemen risiko, *skill coaching* dalam rangka IPO dan *benchmark* kompetensi dengan bank-bank syariah di Timur Tengah. Dari sisi penguatan bisnis, BSI akan tetap berfokus pada *core* bisnis pembiayaan konsumen, penghimpunan dana murah, serta sinergi pembiayaan *wholesale* sindikasi infrastruktur dan proyek-proyek pemerintah dan BUMN dengan tetap menjaga kualitas pembiayaan sesuai prinsip kehati-hatian dan GCG. Bank Syariah Indonesia optimis bahwa pandemi menjadi sebuah tantangan bagi perbankan syariah untuk berinovasi dan mencari peluang-peluang bisnis syariah yang baru, sehingga keberadaan BSI setelah merger tentunya menjadi *leading sharia* bank yang merealisasikan potensi bisnis halal ekonomi Indonesia.

B. Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank Bsi Kc Palu Wolter Monginsidi

1. Pemesanan Kartu Uang Elektronik

Pemesanan yang di maksudkan yaitu Nasabah membuat surat permohonan pemesanan kartu uang elektronik kepada cabang BSI dengan melampirkan dalam format AI (*Adobe Illustrator*) setelah itu cabang BSI menganalisa kerjasama dengan nasabah, analisa profitabilitas, draf pks

kemudian melakukan pengecekan permohonan kartu uang elektronik.

Sebagaimana yang diungkapkan Putri Vonita, bahwa :

“Nasabah membuat surat pengajuan dan melampirkan desain kartu, kemudian kantor cabang mengirimkan surat usulan, maksudnya surat permohonan. Setelah itu surat diterima oleh DBO dan pengiriman dilakukan oleh DBO, pengecekan kartu, percetakan kartu dan pendistribusian itu dilakukan oleh DBO (*Distribution Branding office*) yang bertugas untuk percetakan kartu-kartu ATM yang ada di BSI, termaksud kartu uang elektronik. Adapun persyaratan pemesanan kartu uang elektronik dengan cara konfirmasi ke kantor cabang bsi terdekat dengan membawa data nasabahnya seperti KTP asli, Buku tabungan dan kartu ATM yang nantinya akan dikenakan biaya percetakan kartu sebesar Rp. 25.000.”³

Berdasarkan hasil wawancara diatas, Bank BSI memudahkan para nasabahnya yang ingin melakukan pemesanan kartu uang elektronik dengan hanya membuat surat pengajuan dan desain kartu, serta melampirkan KTP nasabah, buku tabungan dan kartu ATM dengan biaya cukup relatif murah. Dengan melihat tujuan dari pemesan kartu uang elektronik, maka kartu uang elektronik bank BSI akan dicetak sesuai dengan desain yang diajukan oleh nasabah.

2. Penyerahan Kartu Uang Elektronik kepada Nasabah

Setelah DBO mendistribusikan kartu uang elektronik di kantor cabang BSI, maka kantor cabang BSI melakukan pembagian kartu uang elektronik kepada nasabah yang memesan kartu uang elektronik tersebut. Kartu uang elektronik BSI terdiri dari 3 jenis kartu dan harga kartu yang berbeda-beda sesuai dengan pesa nan nasabah. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Widia Elsa, bahwa:

³Putri vonita, *costumer service*, “wawancara” tanggal 13 maret 2023, di kantor BSI KC Palu Wolter Monginsidi

“Penyerahan kartu uang elektronik kepada nasabah dilakukan ketika bank BSI sudah menerima kartu uang elektronik dari DBO, bagi nasabah yang ingin mengambil kartu uang elektronik cukup datang ke kantor dengan membawa KTP dan Buku Tabungan dan diperlihatkan ke CS kemudian CS akan memberikan kartu uang elektroniknya. Untuk kartu uang elektronik Bank BSI memiliki 3 jenis kartu dengan harga yang berbeda-beda yang pertama ada kartu uang elektronik E-money BSI untuk yang desain reguler dan desain tematik harganya Rp. 28.500, desain khusus non kostum itu harganya Rp. 37.500 dan desain khusus kostum itu harganya Rp. 75.000. Yang kedua kartu uang elektronik TapCash BSI untuk yang desain reguler dan tematik itu harganya Rp. 25.000, desain khusus non kostum itu harganya Rp. 35.000 dan desain khusus kostum itu harganya Rp.75.000. Yang ketiga BRIZZI BSI untuk yang desain reguler dan desain tematik itu harganya Rp. 25.000, desain khusus non kostum itu harganya Rp. 35.000 dan desain khusus kostum Rp. 75.000.”⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas, persyaratan untuk mengambil kartu uang elektronik nasabah hanya perlu membawa KTP asli dan Buku Tabungan, selain itu bank BSI menawarkan kartu uang elektronik dengan harga yang relatif murah hal itu bertujuan untuk menarik minat nasabah untuk menggunakan kartu uang elektronik produk bank BSI.

3. Pengisian (*top-up*) Saldo Uang Elektronik

Pengisian (*top-up*) saldo uang elektronik di bank BSI ada dua cara yang pertama, nasabah bisa datang langsung ke kantor cabang BSI untuk melakukan *top-up* saldo uang elektronik dengan membawa kartu uang elektronik pada *costumer service*, kemudian *costumer service* memproses pengisian saldo uang elektronik. Cara yang kedua yaitu pengisian (*top-up*) melalui aplikasi BSI Mobile. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Putri Vonita, bahwa:

“Cara isi saldo uang elektronik mulai dari E-money, TapCash, BRIZZI bisa lewat aplikasi BSI Mobile dengan biaya admin setiap

⁴Widia Elsa, *costumer service*, “wawancara” tanggal 14 Maret 2023, di Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

jenis uang elektronik yang dibebankan juga sangat murah, yaitu hanya Rp.1.000 saja. Lalu untuk minimal *top-up* saldo uang elektronik lewat BSI Mobile dipilih sesuai kebutuhan nasabah. Nasabah bisa memilih mulai dari nominal Rp. 20.000 sampai dengan Rp. 300.000. untuk cara *top-up* nya seperti biasa, langkah pertama dengan masuk ke aplikasi BSI Mobile yang sudah terinstal di hp, dihalaman awal nasabah dapat memilih *top-up* E-Wallet, selanjutnya masukkan kata sandi BSI Mobile terlebih dahulu, dihalaman berikutnya ada beberapa pilihan menu, silahkan pilih menu E-Money kemudian dilanjutkan dengan memilih *top-up* saldo, langkah selanjutnya masukkan nomot kartu E-Money dikolom yang tersedia kemudian klik selanjutnya, ada beberapa pilihan nominal isi ulang saldo yang diinginkan, mulai Rp. 20.000 sampai Rp. 300.000. setelah itu masukkan PIN transaksi BSI Mobile dan klik selanjutnya, langkah terakhir konfirmasi transaksi, disini nasabah mengecek kembali apakah sudah benar, jika sudah klik selanjutnya, maka *top-up* telah berhasil”⁵

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dalam mengisi saldo uang elektronik produk Bank BSI, nasabah dimudahkan dengan adanya aplikasi BSI Mobile. Dengan adanya aplikasi BSI Mobile yang dimiliki oleh Bank BSI nasabah bisa kapan saja dan dimana saja mengisi saldo uang elektroniknya dan juga biaya admin yang sangat murah. Sesuai dengan pernyataan yang ditunjukkan oleh nasabah dari bank BSI yang menggunakan uang elektronik produk bank BSI sebagai berikut:

“Dengan adanya aplikasi BSI *mobile* sangat memberikan kemudahan bagi saya, karena saya tidak perlu ke bank lagi untuk melakukan *top-up* kartu *e-money* hanya melalui aplikasi BSI *mobile* saya bisa melakukannya dimana saja ketika saldo *e-money* saya habis dan juga biaya untuk *top-up* yang sangat murah, itulah yang membuat saya memilih menggunakan *e-money* produk BSI ini.”⁶

⁵Putri Vonita, , *costumer service*, “wawancara” tanggal 17 maret 2023, di kantor BSI KC Palu Wolter Monginsidi

⁶Arfan, Nasabah BSI, “Wawancara” Tanggal 17 maret 2023, Di Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

Dari pernyataan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi BSI *mobile* sangat membantu bank BSI dalam mengoptimalkan pelayanan uang elektronik. Selain itu, uang elektronik juga memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran *non-tunai*. Sesuai dengan pernyataan yang ditunjukkan oleh nasabah dari bank BSI Sebagai berikut:

“Sebagai nasabah bank BSI saya merasakan manfaat dengan adanya uang elektronik ini, karena uang elektronik mudah dibawa kemana saja dan tidak perlu membawa uang *cash* dalam jumlah yang banyak dan hal ini juga membuat saya terhindar dari risiko pencurian dan yang lebih menguntungkan lagi sejumlah *merchant* yang bekerjasama dengan bank BSI biasanya sering memberikan promo yang menarik bagi pengguna uang elektronik Bank BSI.”⁷

Dari pernyataan nasabah diatas dapat disimpulkan bahwa uang elektronik memiliki banyak manfaat yaitu uang elektronik mudah dan praktis jika dibawa kemana saja, banyak program yang menguntungkan bagi pengguna uang elektronik bank BSI, dan nasabah terhindar dari risiko pencurian karena tidak membawa uang *cash* dalam jumlah yang banyak

C. Implementasi Dalam Penerapan Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

1. Akses

Pada kriteria akses, menunjukkan bagaimana uang elektronik mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kesempatan yang sama bagi penggunanya. Edukasi dan sosialisasi yang diterima nasabah didapatkan dari berbagai macam media baik media sosial, media cetak dan secara langsung

⁷Dinda, Nasabah BSI, “Wawancara” Tanggal 20 maret 2023, di Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

melalui pegawai bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi. Selain bentuk dari sosialisasi dan edukasi, nasabah juga sering mendapatkan perkembangan informasi mengenai uang elektronik baik berupa promo dan pembaruan produk melalui media-media tersebut.

Transaksi dengan uang elektronik, nasabah sebagai pengguna layanan merasa memiliki jaminan keamanan, dikarenakan dalam setiap transaksi, nasabah selaku pemegang uang elektronik memiliki kuasa penuh atas uang elektronik. Selain itu, privasi data keamanan dan saldo uang elektronik sangat terjamin keamanannya dan meminimalisir adanya tindakan kriminalitas dalam kegiatan transaksi. Nasabah yang menggunakan uang elektronik juga tidak memerlukan banyak usaha dalam mendapatkan kartu uang elektronik, karena bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi telah menyediakan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Muh. Syafri Rukman, bahwa:

“Akses pada program uang elektronik bank BSI sudah berjalan dengan baik dan juga didorong oleh ketersediaan sarana dan prasarana. Sarana yang dimaksud adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pelayanan. Keberhasilan program uang elektronik didukung oleh sarana berupa seperangkat peralatan mesin yaitu mesin *tap* dan mesin *EDC*. Dan prasarana berfungsi sebagai pendukung kegiatan secara umum dari sebuah kegiatan dan bersifat menetap, prasarana yaitu kantor BSI KC Palu Wolter Monginsidi. Di dalam hal ini, nasabah merasakan adanya kemudahan dalam mendapatkan informasi, kenyamanan dalam bertransaksi karena adanya dukungan sarana dan prasarana dalam pelayanan uang elektronik.”⁸

⁸Muh. Syafri Rukman, *Branch Manager*, “wawancara” tanggal 27 Maret 2023, di Kantor BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

Hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa akses digunakan untuk melihat sejauh mana nasabah pengguna uang elektronik dapat dengan mudah memperoleh dan menggunakan produk uang elektronik bank BSI, serta kemudahan produk uang elektronik BSI didapat dan ditemukan.

2. Cakupan

Pada kriteria cakupan menunjukkan pengguna uang elektronik yang telah di jangkau. Cakupan uang elektronik ditunjukkan pada lansia, mahasiswa, anak sekolah, pekerja, maupun penyandang disabilitas. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Muh. Syafri Rukman bahwa:

“Implementasi program uang elektronik BSI bisa berhasil karena dukungan oleh nasabah yang menggunakan produk uang elektronik BSI. Tanpa adanya pengguna uang elektronik BSI, maka implementasi produk uang elektronik BSI tidak dapat berjalan dengan baik. Jika nasabah pengguna uang elektronik BSI kurang maka akan menghambat kinerja implementasi. Di dalam implementasi program uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi mampu menjangkau seluruh masyarakat Kota Palu yang menggunakan uang elektronik dalam setiap transaksi yang dilakukan. Cakupan pada produk uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi yaitu lansia, mahasiswa, anak sekolah, pekerja, maupun penyandang disabilitas.”⁹

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa implementasi program uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi mampu menjangkau seluruh masyarakat Kota Palu sehingga implementasi produk uang elektronik produk Bank BSI berjalan dengan baik. Sehingga seluruh nasabah pengguna uang elektronik produk Bank BSI dapat merasakan *benefit* dari program uang elektronik tersebut.

⁹Muh. Syafri Rukman, *Branch Manager*, “wawancara” tanggal 27 Maret 2023, di Kantor BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

3. Ketepatan Layanan

Ketepatan layanan uang elektronik menyangkut apakah program uang elektronik menunjukkan derajat kesesuaian, antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Sejauh ini, hadirnya program uang elektronik Bank BSI efektif dalam mengurangi penggunaan uang *cash* dalam setiap transaksi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Muh. Syafri Rukman, bahwa:

“Ketepatan layanan pada uang elektronik dapat berjalan dengan baik jika penggunaan uang elektronik produk bank BSI ini dapat dengan mudah diterima oleh masyarakat, sehingga mudah untuk diimplementasikan. Keberhasilan Produk uang elektronik bank BSI ini didukung oleh perilaku nasabah yang memberikan respon positif, dan menerima dengan baik adanya produk uang elektronik sebagai alat transaksi. Dengan adanya uang elektronik ini mampu merubah pengguna uang tunai beralih kepada non tunai.”¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan layanan uang elektronik yang mendapat respon positif oleh penggunaan uang elektronik merupakan faktor pendukung terhadap pengimplementasian uang elektronik di kehidupan masyarakat dan mampu mengurangi penggunaan uang *cash* dalam setiap transaksi.

4. Akuntabilitas

Pada kriteria akuntabilitas, menunjukkan bagaimana para pegawai Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi selaku pemberi layanan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah pengguna uang elektronik, serta tanggap, dan sigap dalam menyelesaikan jika terjadi masalah pada produk

¹⁰Muh. Syafri Rukman, *Branch Manager*, “wawancara” tanggal 27 Maret 2023, di Kantor BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

uang elektronik Bank BSI. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Moh. Wahyudi, bahwa:

“Didalam pengimplementasian produk uang elektronik BSI terdapat dasar hukum yang menjadi pengikat bagi pegawai bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi dalam menjalankan aktivitasnya. Aturan hukum bagi pegawai yang memuat hukuman atau sanksi sebagai konsekuensi pada tindakan yang salah atas kelalaian pegawai dalam memberikan layanan, dan dalam menyediakan uang elektronik yang tidak optimal. Pegawai yang memiliki kinerja yang berkualitas, maka diberikan *reward* sebagai bentuk apresiasi atas kinerja yang diberikan. Kemudian pada implementasi produk uang elektronik, setiap pegawai secara bertahap memberikan pertanggungjawabannya kepada atasan, yaitu BOSM dan BM, mengenai perkembangan kinerja atau hasil pelaksanaan kegiatan secara terstruktur. Secara eksternal setiap pegawai bank BSI ini telah memberikan pertanggungjawaban atas semua amanat yang diterima dan dilaksanakan kepada nasabah sebagai pengguna uang elektronik produk bank BSI.”¹¹

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pada produk uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, juga didorong oleh adanya komitmen dan koordinasi dari pimpinan cabang Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi. Keberhasilan implementasi memerlukan komitmen dari instansi terkait agar implementasi produk uang elektronik bank BSI tersebut dapat lebih efisien dan efektif. Komitmen yang dimaksud adalah kesepakatan bersama dengan instansi dalam menjaga stabilitas organisasi dan jaringan antar organisasi yang ada, dalam kaitannya dengan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi selaku pelaksana program, dikarenakan akan mempengaruhi hasil akhir dari suatu implementasi.

¹¹ Moh. Wahyudi, *Branch Office Service Manager*, “wawancara” tanggal 29 Maret 2023 di Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

Didalam kaitannya dengan implementasi produk uang elektronik BSI, komitmen bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi dalam mengimplementasikan produk uang elektronik berupa komitmen tertulis. Komitmen tertulis yang dimaksud adalah SK (surat keputusan) yang diperintahkan oleh direktur utama PT. Bank Syariah Indonesia kepada Bank BSI yang berada diseluruh indonesia untuk memasarkan produk uang elektronik BSI. Komitmen Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi juga dapat dilihat dari seluruh pegawai bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Keberhasilan pada implementasi uang elektronik juga di dorong dengan adanya koordinasi antar instansi yang terkait. Koordinasi dilakukan dengan baik dalam penyediaan dan informasi mengenai uang elektronik.

5. Kesesuaian Program dengan Kebutuhan

Pada kriteria kesesuaian program dengan kebutuhan, menunjukkan program uang elektronik memberikan keefisienan terhadap nasabah yang menggunakan uang elektronik dalam setiap transaksi. Transaksi uang elektronik dirasa tidak memerlukan banyak usaha dan peralatan. Sesuai dengan tujuan dari program uang elektronik yaitu memberikan kemudahan, dan memaksimalkan pelayanan yang lebih *akuntabel*. Maka dapat dikatakan telah mencapai tujuan dan sasaran yang telah disusun dan direncanakan. Hal ini selaras dengan pernyataan Moh. Wahyudi, bahwa:

“Keefisienan nasabah dalam menggunakan uang elektronik produk bank BSI disetiap transaksi merujuk kepada bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi selaku pelaksana program uang elektronik secara ideal telah memberikan produk uang elektronik dengan

pelayanan yang berkualitas, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah untuk melakukan transaksi secara praktis, mudah dan aman.”¹²

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, kesesuaian pada program uang elektronik dapat dikatakan berjalan dengan baik, juga didorong oleh jenis manfaat yang dirasakan. Jenis manfaat yang dihasilkan menunjukkan dampak positif, akan menjadi program yang berhasil. Jenis manfaat yang dirasakan nasabah pengguna uang elektronik yaitu adanya kepraktisan dalam melakukan transaksi pembayaran, kemudahan kartu uang elektronik untuk dibawa kemana-mana. Manfaat yang dirasakan nasabah pengguna uang elektronik telah sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan nasabah, terkait melakukan transaksi secara mudah, praktis, dan aman.

¹²Moh. Wahyudi, *Branch Office Service Manager*, “wawancara” tanggal 29 Maret 2023 di Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada Bab-Bab sebelumnya, maka pada bagian ini Penulis mengemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, melalui:

Pertama Pemesanan Kartu Uang Elektronik, Pemesanan yang dimaksudkan yaitu Nasabah membuat surat permohonan pemesanan kartu uang elektronik kepada cabang BSI.

Kedua Penyerahan Kartu Kepada Nasabah, Setelah DBO mendistribusikan kartu uang elektronik di kantor cabang BSI, maka kantor cabang BSI melakukan pembagian kartu uang elektronik kepada nasabah.

Ketiga pengisian (*top-up*) Saldo Uang Elektronik, Pengisian (*top-up*) saldo uang elektronik di bank BSI ada dua cara yang pertama, nasabah bisa datang langsung ke kantor cabang BSI untuk melakukan *top-up* saldo. Cara yang kedua yaitu pengisian (*top-up*) melalui aplikasi BSI Mobile.

2. implementasi Dalam Penerapan Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi, melalui:

Pertama akses, menunjukkan bagaimana uang elektronik mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, dan kesempatan yang sama bagi penggunanya.

Kedua cakupan menunjukkan uang elektronik ditunjukkan pada lansia, mahasiswa, anak sekolah, pekerja, maupun penyandang disabilitas.

Ketiga ketepatan layanan uang elektronik menyangkut apakah program uang elektronik menunjukkan derajat kesesuaian, antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai.

Keempat akuntabilitas, menunjukkan bagaimana para pegawai Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi selaku pemberi layanan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas dan kewajibannya dengan memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah pengguna uang elektronik, serta tanggap, dan sigap dalam menyelesaikan jika terjadi masalah pada produk uang elektronik Bank BSI.

Kelima kesesuaian program dengan kebutuhan, menunjukkan program uang elektronik memberikan keefisienan terhadap nasabah yang menggunakan uang elektronik dalam setiap transaksi. Transaksi uang elektronik dirasa tidak memerlukan banyak usaha dan peralatan. Sesuai dengan tujuan dari program uang elektronik yaitu memberikan kemudahan, dan memaksimalkan pelayanan yang lebih *akuntabel*. Maka dapat dikatakan telah mencapai tujuan dan sasaran yang telah disusun dan direncanakan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis akan menyampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia terutama kantor cabang BSI KC Palu Wolter Monginsidi supaya bisa meningkatkan lagi sistem layanan uang elektronik pada bank tersebut. Agar dapat meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan

uang elektronik produk bank BSI dan nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya, selain itu dijadikan sebagai faktor yang perlu diperhatikan dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam Choiril, *E-Money (uang elektronik) Dalam Perspektif Hukum Syariah*, (Jurnal Qawanin Volume 2 Nomor 1, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri, Januari 2018).
- Arifin Imron, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada Press, 2010).
- Bank For International Settlements, *implication For Central Bank Of The development Of Electronic Money*, (Basel: BIS, 1996).
- Bank Indonesia, Edukasi dan Perlindungan Konsumen SP, URL: https://www.bi.go.id/id/edukasi_perlindungan-konsumen/edukasi/produk-dan-jasa-sp/uang-elektronik/Pages/default.aspx diakses pada 5 juni 2022.
- Bank Indonesia, E-money Tren Pembayaran ke Depan, URL: <http://www.bi.go.id/id/pu-likasi/sistem-pembayaran/riset/> diakses pada tanggal 3 Juni 2022
- Bank Indonesia, Peraturan Sistem Pembayaran, URL: <https://bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Pages/PBI-200618.aspx> diakses pada 2 Juni 2022.
- Bank Indonesia, Sistem Pembayaran Menggunakan Uang Elektronik, URL: <https://www.bi.go.id/id/peraturan/sistem-pembayaran/Documents/PBI-200618.pdf> diakses pada 2 Juni 2022.
- Bank Indonesia, UANG ELEKTRONIK (*ELECTRONIC MONEY*), Pub. L. Nomor: 11/12/PBI/2009 (2009).
- Bilson, *Memenangkan Pasar dengan Pemasaran Efektif dan Profitable*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2001).
- Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007).
- CNN Indonesia, Dana Mengendap Pada Uang Elektronik, URL: <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180508061328-78-296439/dana-mengendap-di-uang-elektronik-wajib-disimpan-di-bank> diakses pada 2 Juni 2022
- David Fred R, *Manajemen Strategi Konsep, Ali Bahasa: Pauly Sulistiodan Harryadin Mahardik* (Jakarta: Perhlindo, 2002).
- Efendi Onong Uchyana, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1992).
- Endarmoko Eko, *Tesaurus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006).
- Fatwa Dewan Syari'ah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah.
- Hidayat Rofiq, Aturan Main Uang Elektronik, URL: <https://www.hukumonline.com/berita/baca/lt5b72bdda8c27d/mencermati-persoalan-aturan-main-uang-elektronik/> diakses pada 2 Juni 2022
- Hidayat Rofiq, Hukum Pengguna Uang Elektronik Jika Masuk Tol, URL: <https://www.hukumonline.com/klinik/detail/ulasan/lt5ale127fd6cf0/dasar->

[hukum-penggunaan-uang-elektronik-jika-masuk-tol/](#) diakses pada 2 Juni 2022.

- Hidayati Siti, *Operasional E-Money*, (Jakarta: Bank Indonesia, 2006).
- Ibrahim R. Maulana, *Paper Seminar Internasional Toward a Less Cash Society in Indonesia* (Jakarta: Direktorat Akunting dan Sistem Pembayaran Bank Indonesia, 2006).
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial*, (Jakarta: Ikapi, 2013).
- Ismail, M. B. A. (2007). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Kardiman A.M, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Pronhallindo, 2002).
- Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).
- Listfield, R. dan F. Montes-Negret, *Modernizing Payment System in Emerging Economies, World Bank Policy Research Working Paper, 1994*.
- Mahmud, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2011).
- Margono S., *Metode Penelitian Pendidikan*, (Cet. II; Jakarta: Rineka Cipta, 2000).
- Milles Matthew B. dan A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analisis*, diterjemahkan oleh Tjecep Rohili Rohendi, dengan judul Analisis Data Kualitatif: Buku tentang metode-metode baru, (Jakarta: UI Pres, 2005).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002).
- Moleong Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002).
- Muamar, & Alparisi, A. S. *Electronic money (e-money) in maqasid al-sharia persektive*. Jounal Of Islamic Economics Lariba, (2017).
- Mulyani Sri, *Kebijakan Sistem Pembayaran* (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Kebanksentralan (PPSK) BI, 2003)
- Nurdin, *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu)*, Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah 2, no. 1 (2020).
- Nurfalah, & Rusydiana A. S. *Digitalisasi keuangan syariah menuju keuangan inklusif: kerangka maqasid syariah*. Ekspansi: jurnal ekonomi, keuangan, perbankan dan akuntansi, (2019).
- Pasal 1 ayat 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 18/40/PBI/2016, *Tentang Penyelenggaraan pemrosesan Transaksi Pembayaran* (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 236, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5945)
- Pratamasyari Dede Arseyani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Tabungan Emas di Pegadaian dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderating*, (Dalam Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah vol. 4 tahun 2022).
- Ramadani Laila, *“Pengaruh Penggunaan Kartu Debit dan Uang Elektronik (E-Money) Terhadap Pengeluaran Konsumsi Mahasiswa”* JESP-Vol. 8, No.1 (Maret 2016).
- Rivai Veithal, dkk, *Bank and Financial Institution Management*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2001).

- Rivai, H. V., Veithzal, A. P., & Idroes, F. N. (2007). *Bank and financial institution management*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan Rosady, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004).
- Shomad Abdul, *Hukum Islam* (Kencana Prenada Media Group 2010).
- Stainer George A, *Kebijakan dan Strategi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1997).
- Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015).
- Surakhmad Winarno, *Dasar dan Teknik Research, Pengantar Metodologi Ilmiah* (Bandung: Torsito, 2000).
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 11/11/DASP, *Perihal Uang Elektronik*, (Jakarta: BI, tertanggal 13 April 2009).
- Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007).
- Tjiptono Fandy, & Gregarious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2011).
- Tjiptono Fandy, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: Andi, 2017).
- Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tafsir Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2010).
- Wulandari Tri, Rafika Rahmawati, Muhammad Syafaat, Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun di PT. BPRS Riyal Irsyadi,(Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah Vol. 4 No. 2 Tahun 2022).
- Yudistira Afrizal, *analisis factor yang mempengaruhi preferensi dan aksesibilitas terhadap penggunaan kartu pembayaran elektronik*, Portal Garuda (2014).

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Tiara Cahyani ABD Latif
Nim : 195150109
Judul Skripsi : Strategi Layanan Uang Elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

A. Pertanyaan untuk *Branch Manager* Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

1. Bagaimana prosedur layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
2. Apa produk uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
3. Apa saja jenis kartu uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
4. Berapa harga kartu uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
5. Apa saja keuntungan menggunakan uang elektronik yang ada di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
6. Bagaimana cara nasabah mendaftarkan atau mengajukan permohonan untuk mendapatkan kartu uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
7. Apa saja strategi layanan uang elektronik yang dilakukan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
8. Apakah ada strategi lain yang digunakan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi untuk layanan uang elektronik.?
9. Bagaimana implementasi penerapan layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?

B. Pertanyaan untuk *Branch Office Service Manager* Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

1. Bagaimana prosedur layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
2. Apa produk uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
3. Apa saja jenis kartu uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
4. Berapa harga kartu uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
5. Apa saja keuntungan menggunakan uang elektronik yang ada di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
6. Bagaimana cara nasabah mendaftarkan atau mengajukan permohonan untuk mendapatkan kartu uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
7. Apa saja strategi layanan uang elektronik yang dilakukan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
8. Apakah ada strategi lain yang digunakan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi untuk layanan uang elektronik.?
9. Bagaimana implementasi penerapan layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?

C. Pertanyaan untuk *Costumer Service* Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

1. Bagaimana prosedur layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
2. Apa produk uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
3. Apa saja jenis kartu uang elektronik Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
4. Berapa harga kartu uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
5. Apa saja keuntungan menggunakan uang elektronik yang ada di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
6. Bagaimana cara nasabah mendaftarkan atau mengajukan permohonan untuk mendapatkan kartu uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?

7. Apa saja strategi layanan uang elektronik yang dilakukan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?
8. Apakah ada strategi lain yang digunakan Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi untuk layanan uang elektronik.?
9. Bagaimana implementasi penerapan layanan uang elektronik di Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi.?

D. Pertanyaan untuk Nasabah Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi

1. Sejak kapan anda menggunakan uang elektronik produk Bank BSI.?
2. Bagaimana strategi pelayanan uang elektronik yang dilakukan oleh pihak Bank yang anda rasakan.?
3. Apa saja keuntungan atau kelebihan yang anda dapatkan sejak menggunakan Kartu uang elektronik Produk Bank BSI.?

DAFTAR INFORMAN

NO	NAMA	JABATAN	PARAF
1.	Muh Syafri Rukman	BM	
2.	Moh Wahyudi	BOSM	
3.	Putri Vonita	CS	
4.	Widia Elsa	CS	
5.	Arfan	Nasabah	
6.	Rifaldi	Nasabah	
7.	Dinda	Nasabah	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. IDENTITAS DIRI

Nama : Tiara Cahyani ABD Latif
TTL : Kolonodale, 02 Maret 2001
Jurusan : Perbankan Syariah
Program Studi : Strata Satu (S1) UIN Datokarama Palu
Alamat : jl.Samudera II

B. IDENTITAS ORANG TUA

Nama ayah : Abdul Latif Muhammad
Namaibu : Mardia DG. Paliwang
Alamat : Kelurahan Marsaoleh

C. JENJANG PENDIDIKAN PENULIS

1. Alumni SDN 2 Bungku (2013)
2. Alumni SMPN 1 Bungku (2016)
3. Alumni SMAN 1 Bungku (2019)
4. Strata 1 (S1) Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama PALU (2019)

Palu, 27 Juli 2023 M
09 Muharram 1445 H

TIARA CAHYANI ABD LATIF
NIM: 19.5.15.0109

DOKUMENTASI



Gambar Kantor Bank BSI KC Palu Wolter Monginsidi



Dokumentasi wawancara penulis dengan BM dan CS



Dokumentasi wawancara penulis dengan BOSM



Dokumentasi wawancara penulis dengan CS



Dokumentasi wawancara dengan Nasabah



Dokumentasi wawancara dengan nasabah