

**EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM
MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI
LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI
(Studi kasus pada BSI KCP Siliwangi)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

Disusun Oleh :

MAYLA VANIA

2282110099

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON
1447 H/ 2026 M**

ABSTRAK

MAYLA VANIA, (2282110099). EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi), 2026.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi layanan digital di industri perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia melalui migrasi layanan mobile banking dari BSI Mobile ke aplikasi Byond by BSI. Proses ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga menuntut penerapan etika profesi bankir dalam menjaga dan membangun kepercayaan nasabah, terutama pada masa transisi yang berpotensi menimbulkan kebingungan dan persepsi risiko. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan etika profesi bankir dalam membangun kepercayaan nasabah pada migrasi layanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive, meliputi pegawai BSI yang terlibat langsung dalam proses migrasi layanan digital serta nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KCP Siliwangi telah menerapkan etika profesi pegawai melalui pengawasan internal, namun evaluasi etika dalam konteks migrasi digital belum sepenuhnya terstruktur secara khusus. Tantangan utama yang dihadapi pegawai meliputi keterbatasan waktu edukasi, perbedaan literasi digital nasabah, serta tuntutan pelayanan yang cepat. Persepsi nasabah menunjukkan bahwa sikap profesional, transparansi informasi, dan empati pegawai berkontribusi signifikan dalam membangun kepercayaan terhadap layanan Byond by BSI. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan etika profesi bankir merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan migrasi layanan digital dan menjaga kepercayaan nasabah pada perbankan syariah di era transformasi digital.

Kata kunci: Etika Profesi Bankir, Kepercayaan Nasabah, Migrasi Layanan Digital.

ABSTRACT

MAYLA VANIA, (2282110099). EVALUATION OF BANKERS' PROFESSIONAL ETHICS IN BUILDING CUSTOMER TRUST IN MOBILE BANKING SERVICE MIGRATION TO BYOND BY BSI (Case Study of BSI KCP Cirebon Siliwangi), 2026.

The development of information technology drives the transformation of digital services in the banking industry, including at Bank Syariah Indonesia through the migration of mobile banking services from BSI Mobile to the Byond by BSI application. This process not only encompasses technical aspects, but also requires the application of bankers' professional ethics in maintaining and building customer trust, especially during a transition period that could potentially cause confusion and risk perception. This study aims to evaluate the application of bankers' professional ethics in building customer trust during the migration of these services.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection was carried out through observation, in-depth interviews, and documentation with informants selected purposively, including BSI employees directly involved in the digital service migration process and customers using the Byond by BSI application.

The study results indicate that BSI KCP Siliwangi has implemented employee professional ethics through internal supervision; however, the evaluation of ethics in the context of digital migration has not been fully structured specifically. The main challenges faced by employees include limited education time, differences in customers' digital literacy, and demands for fast service. Customer perceptions indicate that employees' professionalism, transparency of information, and empathy significantly contribute to building trust in Byond by BSI services. This study concludes that the implementation of professional banking ethics is an important factor in supporting the success of digital service migration and maintaining customer trust in Islamic banking in the era of digital transformation.

Keywords: Banker Professional Ethics, Customer Trust, Digital Service Migration.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

الملخص

(2282110099) مايلا فانيا

تقييم أخلاقيات مهنة المصرفيين في بناء ثقة العملاء خلال ترحيل خدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول
Byond by BSI إلى تطبيق

2026، (مكتب الفرع المساعد تشيريبون سيلوانجي-دراسة حالة في بنك الشريعة الإندونيسي)

أدى التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات إلى دفع القطاع المصرفي نحو التحول في الخدمات من خلال ترحيل خدمات الصيرفة عبر الهاتف (BSI) الرقمية، بما في ذلك بنك الشريعة الإندونيسي ولا تقتصر عملية الترحيل هذه على Byond by BSI إلى تطبيق BSI Mobile المحمول من تطبيق الجوانب التقنية فحسب، بل تتطلب أيضًا تطبيق أخلاقيات المهنة المصرفية في الحفاظ على ثقة العملاء وبنائها، لا سيما خلال فترة الانتقال التي قد تؤدي إلى حدوث ارتباك وتصورات بالمخاطر

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم تطبيق أخلاقيات مهنة المصرفيين في بناء ثقة العملاء خلال ترحيل خدمات ، وذلك من خلال دراسة حالة في بنك Byond by BSI الصيرفة عبر الهاتف المحمول إلى تطبيق اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي . مكتب الفرع المساعد سيلوانجي تشيريبون-الشريعة الإندونيسي وتم جمع البيانات من خلال الملاحظة، والمقابلات المتعمقة، والتوثيق، مع استخدام الأسلوب الوصفي المشاركين مباشرة في عملية ترحيل الخدمات BSI اختيار المبحوثين بطريقة قصدية، شملت موظفي بنك Byond by BSI الرقمية، بالإضافة إلى العملاء المستخدمين لتطبيق

مكتب الفرع المساعد سيلوانجي قد طبق أخلاقيات المهنة من خلال BSI وأظهرت نتائج الدراسة أن بنك وآليات الرقابة الداخلية، إلا أن تقييم أخلاقيات المهنة في سياق التحول (SOP) إجراءات التشغيل القياسية وتتمثل أبرز التحديات التي يواجهها الموظفون في محدودية الوقت. الرقمي لم يكن منظمًا بشكل خاص المخصص لتثقيف العملاء، وتفاوت مستويات الثقافة الرقمية لدى العملاء، فضلاً عن متطلبات تقديم خدمة كما أظهرت تصورات العملاء أن المهنية، وشفافية المعلومات، وتعاطف الموظفين تسهم بشكل سريعة Byond by BSI. كبير في بناء الثقة تجاه خدمات

وتخلص الدراسة إلى أن تطبيق أخلاقيات مهنة المصرفيين يُعد عاملاً أساسياً في دعم نجاح ترحيل الخدمات الرقمية والحفاظ على ثقة العملاء في المصارف الإسلامية في ظل عصر التحول الرقمي.

. أخلاقيات مهنة المصرفيين، ثقة العملاء، ترحيل الخدمات الرقمية:الكلمات المفتاحية

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)”**, oleh Mayla Vania, NIM 2282110099 telah diajukan dalam sidang Munaqasah Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon pada 1 April 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomu (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



NIP. 198307022011011008

Penguji I



Nining Wahyuningsih, M. M.

NIP.197309302007102001

Nining Wahyuningsih, M. M.

NIP.197309302007102001

Penguji II

Amin

Hafni Khairunnisa, M.Sc.

NIP. 198808262018012002

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul:

Evaluasi Etika Profesi Bankir Dalam Membangun Kepercayaan Nasabah Pada Migrasi Layanan Mobile Banking ke Byond by BSI.

Dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu Program S1 pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan telah disetujui untuk diujikan dalam siding skripsi/munaqosah sesuai dengan ketentuan administrasi dan akademik yang berlaku.

Cirebon, 1 April 2026

Nama : MAYLA VANIA

NIM : 2282110099

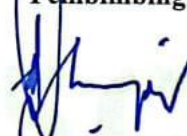
Pembimbing I



Afiqoh Agustan, M. E, Sv

NIP. 198509182020122004

Pembimbing II



Dr. H. Didi Sukardi, MH

NIP. 196912262009121001

Ketua Jurusan



Dr. Wartoyo, MSI

NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mayla Vania

NIM : 2282110099

Tempat Tanggal Lahir : Subang, 27 Mei 2005

Alamat : Jl. Karang Anyar Timur, RT 04 RW 02, Desa Sukamandi
Jaya, Kecamatan Ciasem, Kabupaten Subang, Jawa Barat.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi dengan judul **“EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI ”** ini beserta isinya adalah benar benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya ini.

Cirebon, 3 Maret 2026

Saya yang mengatakan

Mayla Vania

2282110099

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan. Arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari:

Nama : Mayla Vania

NIM : 2282110099

Skripsi Berjudul : Evaluasi Etika Profesi Bankir dalam Membangun Kepercayaan Nasabah pada Migrasi Layanan Mobile Banking ke Beyond by BSI (Studi Kasus pada BSI KCP Siliwangi, Cirebon)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada jurusan Perbankan Syariah dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

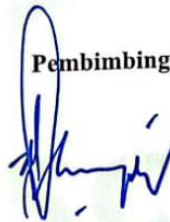
Menyetujui

Pembimbing I



Afiqoh Agustin, M. E, Sy
NIP. 198509182020122004

Pembimbing II



Dr. H. Didi Sukardi, MH
NIP. 196912262009121001

Ketua Jurusan



Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 198307022011011008

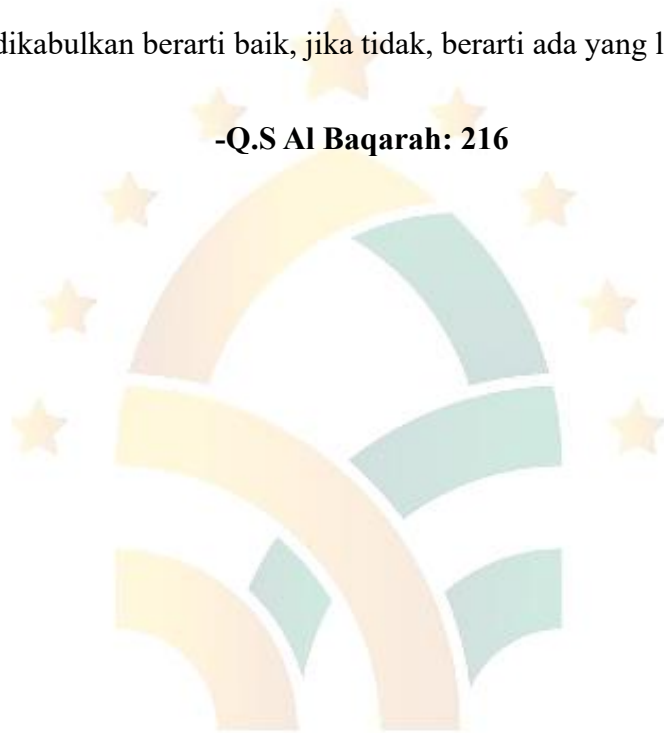
MOTTO

“It's not always easy, but that's life. Be strong because there are better days ahead. No metter what situation, just don't give up even if you feel like giving up.”

-Mark Lee

“Jika dikabulkan berarti baik, jika tidak, berarti ada yang lebih baik.”

-Q.S Al Baqarah: 216



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBAR PERSEMBAHAN

Pertama saya ucapkan puji Syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat berupa kesehatan, kekuatan dan inspirasi yang sangat banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti semangat usaha serta cinta dan kasih sayang penulis kepada orang-orang yang sangat berharga dalam hidupku.

Untuk karya yang sederhana ini, maka penulis persembahkan untuk:

1. Bapak Edy S dan Ibu Lilis Ike N, selaku kedua orang tua saya. Terimakasih atas cinta yang tak bertepi dan pengorbanan yang tak terhitung jumlahnya. Terimakasih atas segala motivasi, pesan, doa dan harapan yang selalu mendampingi setiap langkah dan ikhtiar anakmu untuk menjadi seseorang yang berpendidikan. Semoga karya ini menjadi bukti kecil dari perjuangan besar yang telah Ayah dan Bunda berikan, serta menjadi amal kebaikan yang kelak dibalas Allah SWT dengan sebaik-baik balasan.
2. Kedua adik saya yaitu Zelda A dan Dzakiyya Talita S. Terimakasih karena telah hadir dan memberikan warna dalam sebuah cerita yang menyenangkan.
3. Dosen pembimbing saya, Ibu Afiqoh Agustin dan Bapak Didi Sukardi. Terimakasih saya ucapkan karena telah sabar dalam membimbing serta memberikan saran, motivasi dan nasihat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi. Saya ucapkan terimakasih karena telah berkenan meluangkan waktu, memberikan informasi, serta memberikan arahan dan pengalaman berharga selama proses pengumpulan data. Bantuan dan kerja sama yang diberikan menjadi kontribusi penting dalam penyelesaian penelitian ini,
5. Keluarga tercinta terkhususnya Nenek saya, terimakasih karena selalu sabar dan selalu mengerti perasaan penulis. Doa-doa yang beliau panjatkan menjadi salah satu alasan penulis bisa sampai ditahap ini. Dan penulis berterimakasih

kepada keluarga besar dari pihak Ayah maupun keluarga besar dari pihak Bunda yang telah mendukung dan menyemangati penulis.

6. Kepada sahabat-sahabat saya yang telah menemani saya dari semester 1 hingga kini yaitu Nurhayati, Dwi, Farah, Umi, Tiara dan Rahayu. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa, dan air mata selama perjalanan panjang perkuliahan ini. Kehadiran kalian sangat berarti bagi penulis. Dukungan, kebersamaan, serta keikhlasan yang kalian berikan menjadi bagian penting dari proses penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini. Semoga kebersamaan ini tidak berhenti di sini dan selalu menjadi kenangan indah dalam setiap langkah masa depan kita.
7. Pada rekan seperjuangan angkatan 2022 khususnya kepada Perbankan Syariah kelas D yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis. Terima kasih atas kebersamaan dan semangat yang terbangun sejak awal perkuliahan hingga titik akhir ini. Semoga setiap perjuangan yang kita lalui bersama menjadi kenangan berharga dan langkah awal menuju masa depan yang lebih baik bagi kita semua.
8. Rekan-rekan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Panggangsari yang telah menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran dan pengabdian saya sebagai mahasiswa. Kebersamaan yang terjalin selama pelaksanaan KKN telah memberikan pengalaman berharga tentang arti kerja sama dan tanggung jawab.
9. Untuk sahabat-sahabat terbaikku semasa SMP, Kerin, Cindy dan Erica saya ucapkan terima kasih karena telah hadir di masa hidupku yang penuh cerita. Kalian adalah bagian dari masa remaja yang sederhana, namun sangat berharga. Bersama kalian, aku belajar arti persahabatan, kebersamaan, dan ketulusan yang tidak dibuat-buat. Kalian menjadi saksi dari hari-hari di mana aku tumbuh, berubah, jatuh, lalu bangkit lagi.
10. Untuk saudara-saudaraku yaitu Nisa, Teh Dea, Salma dan Ficka terimakasih telah menjadi tempat ternyaman dalam berbagai keadaan, baik saat aku berada di titik paling bahagia maupun ketika aku hampir menyerah.

11. Teman dekatku semasa SMA yaitu Azizah, terimakasih sudah menjadi tempat bercerita saat saya rapuh, dan tempat tertawa di tengah hari-hari yang berat. Mari terus berteman hingga kita bisa mewujudkan cita-cita kita dari semasa SMA.
12. Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Mayla Vania, atau akrab disapa Mayla, lahir di Subang, 27 Mei 2005. Penulis merupakan anak pertama dari Bapak Edy dan Ibu Lilis. Penulis bertempat tinggal di Jalan Karang Anyar Timur RT 04/ RW 02, Desa Sukamandi Jaya, Kecamatan Ciasem, Kabupaten Subang, Jawa Barat.

Pendidikan formal yang penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. SDN Karang Pawiatan 2010-2016
2. SMPN 2 Ciasem 2016-2019
3. SMAN 1 Ciasem 2020-2022

Penulis menempuh program pendidikan Strata 1 (S-1) dengan jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi “EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI (Studi Kasus BSI KCP Cirebon Siliwangi)”, dibawah bimbingan Ibu Afiqoh Agustin M.E,Sy dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H.

Pengalaman organisasi penulis:

1. Dewan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. Atas rahmat, taufik serta hidayahnya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekkh Nurjati Cirebon. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Manusia pilihan yang membawa cahaya penerang dengan ilmu pengetahuan. Serta iringan doa untuk keluarga, sahabat, serta seluruh pengikutnya hingga akhir zaman.

Tidak ada manusia yang terlahir sempurna begitupun penulis yang terlahir dengan penuh keterbatasan sehingga bantuan dari berbagai pihak yang ikhlas memberi kontribusi baik moral dan materil.

Kekurangan, kesalahan dalam penyusunan skripsi ini merupakan hal yang tidak dapat penulis hindari, karena keterbatasan kemampuan serta pengetahuan penulis. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan masukan serta gagasan yang bersifat membangun dalam penyempurnaan makna dan isi yang terkandung dalam skripsi ini sehingga skripsi ini dapat berguna serta bermanfaat bagi kita semua dalam masa yang akan datang.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada orangtua Bapak Edy S dan Ibu Lilis Ike N yang telah membesarkan, mendidik serta mengiringi setiap langkah dalam pertumbuhanku dengan doa yang tulus, sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan ini.

Terimakasih yang tidak terhingga kepada Bapak dan Ibu guru tercinta yang pernah mendidik mulai dari SD, SMP, SMA. Hingga penulis sampai pada penyusunan skripsi. Penulis telah banyak sekali menerima bimbingan dari Ibu Afiqoh Agustin M.E.Sy sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H selaku pembimbing II. Atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan,

terimakasih yang tiada terhingga juga kepada bapak/ibu dosen yang telah membagi ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan dan menyampaikan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekkh Nurjati Cirebon.
2. Dr. H. Didi Sukardi, M. H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Yang telah meluangkan waktunya dan serta atas pengabdianya yang telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Dr. Wartoyo, MSI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan dukungan dan bantuan kepada kami sebagai mahasiswa Program Studi Perbankan syariah.
4. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M Selaku Sekretaris Jurusan Akademik, yang selama ini telah memberikan berbagai nasehat, motivasi, dukungan dan bantuan dalam menjalani aktivitas akademik.
5. Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada mahasiswanya, dan seluruh staf bagian rektor, akademik dan fakultas yang siap selalu melayani mahasiswa.
6. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekkh Nurjati Cirebon serta jajarannya yang telah melayani dan menyediakan referensi.
7. Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi yang telah berkenan meluangkan waktu, memberikan informasi, serta memberikan arahan dan pengalaman berharga selama proses pengumpulan data.
8. Para sahabat dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selama ini telah menemani suka duka dan selalu memberikan semangat serta dukungan maupun bantuan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman KKN Desa Panggangsari serta seperjuangan Angkatan 2022 di Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberi semangat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini, mohon maaf penulis tidak dapat menyebutkan satu-persatu.

Kata-kata tidak akan cukup untuk berterimakasih atas bantuan yang telah mereka berikan kepada penulis atas penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah senantiasa membalas amal baik dengan memberikan rahmat dan hidayah kepada mereka yang telah membantu. Kata-kata terimakasih tidak lah akan cukup untuk mengapresiasi bantuan mereka semua dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Allah senantiasa membalas semua amal baik dengan senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada mereka. Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca memberikan saran konstruksii dan membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Cirebon, 3 Maret 2026

Penyusun

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
Mayla Vania
2282110099

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
الملخص	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN.....	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS.....	vii
NOTA DINAS	viii
MOTTO.....	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	x
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANSILITERASI ARAB-INDONESIA.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	9
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	11
F. Kajian Literatur	13
G. Kerangka Pemikiran.....	23
H. Metodologi Peneltian	25
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
2. Lokasi & Waktu Penelitian	26
3. Subjek dan Objek Penelitian	27
4. Teknik Sampling	28
5. Jenis Data dan Sumber Data	29

6. Teknik Pengumpulan Data	30
7. Uji Keabsahan Data.....	32
8. Teknik Analisis Data	34
I. Sistematika Penulisan	36
BAB II LANDASAN TEORI ETIKA PROFESI BANKIR	39
A. Teori Etika.....	39
1. Konsep dan Makna Etika	39
2. Landasan Etika	40
B. Teori Kepercayaan Nasabah.....	41
1. Aspek – Aspek Kepercayaan.....	42
2. Manfaat Kepercayaan.....	44
3. Online Trust.....	46
C. Teori Etika Profesi.....	48
1. Etika Profesi	48
2. Commitment-Trust Theory.....	50
D. Teori Etika Bisnis Islam	52
1. Etika Bisnis Islam	52
E. Technology Acceptance Model (TAM).....	54
F. Teori Stakeholder	56
BAB III GAMBARAN UMUM BSI KCP SILIWANGI.....	58
A. Sejarah BSI KCP Siliwangi.....	58
B. Visi	59
C. Misi	59
D. Struktur Organisasi.....	61
E. Produk dan Layanan Jasa	65
1. Produk Tabungan.....	65
2. Produk dan Layanan Pembiayaan	67
3. Digital Banking	69
BAB IV EVALUASI ETIKA PROFESI BANKIR DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH PADA MIGRASI LAYANAN MOBILE BANKING KE BYOND BY BSI	71
A. Mekanisme Evaluasi Internal BSI Terhadap Kepatuhan Pegawai pada Etika Profesi Selama Migrasi Layanan Digital	71

B. Tantangan dan Kendala Etis yang Dihadapi Pegawai dalam Menjaga Kualitas Layanan Selama Masa Transisi Digital.....	81
C. Persepsi Nasabah Terhadap Profesionalisme dan Etika Pegawai BSI Selama Proses Migrasi Layanan ke Aplikasi Byond by BSI	94
D. Kontribusi Penerapan Etika Profesi Pegawai Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Layanan Byond by BSI	102
BAB V PENUTUP.....	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	xxxvii



UINSSC
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
 SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	25
Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	61



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pertanyaan Wawancara Pihak Internal Bank	xxxviii
Lampiran 2.1 Peratnyaan Wawancara Pihak Internal Bank	xxxix
Lampiran 3.1 Pertanyaan Wawancara Pihak Nasabah	xl
Lampiran 4.1 Surat Penetapan Dosen Pembimbing	xlii
Lampiran 5.1 Surat Keterangan Selesai Penelitian	xliv

