

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di seluruh dunia, industri perbankan telah mengalami perubahan besar karena kemajuan teknologi informasi dan transformasi digital. Ini termasuk perubahan pada proses internal serta layanan produk dan proses pengambilan keputusan. Digitalisasi layanan perbankan, termasuk mobile banking, menjadi kebutuhan strategis untuk mempertahankan daya saing dan memenuhi ekspektasi pelanggan yang semakin menuntut layanan cepat, mudah, dan aman. Studi terbaru menunjukkan bahwa aspek teknis dan keamanan, serta kualitas layanan digital, adalah penentu utama kesetiaan pelanggan terhadap layanan *mobile banking* (Addula, 2025).

Perkembangan teknologi informasi telah menjadi faktor kunci dalam transformasi industri perbankan, termasuk perbankan syariah. *Mobile banking* sebagai salah satu inovasi teknologi memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara cepat dan mudah melalui perangkat mobile. Integrasi sistem informasi manajemen (SIM) dengan teknologi *mobile banking* menjadi sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan pada perbankan syariah (Bank Indonesia, 2021).

Pertumbuhan ekonomi Indonesia dan peningkatan teknologi digital telah mendorong industri perbankan Indonesia untuk berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Baik perkembangan ini menawarkan tantangan maupun peluang

bagi bank Indonesia. Di sisi lain, bank memiliki peluang untuk meningkatkan pendapatan dan menjangkau lebih banyak pelanggan melalui layanan digital. Bank menyediakan simpanan giro, tabungan, dan deposito. Bank termasuk dalam tiga kategori menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK): Bank Sentral, Bank Umum Konvensional atau Syariah, dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) atau Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Setiap bank terutama yang konvensional dan syariah, di Indonesia, membutuhkan strategi untuk meningkatkan loyalitas pelanggan (Zouari & Abdelhedi, 2021).

Perkembangan teknologi digital telah merevolusi dunia perbankan global, termasuk di Indonesia. Bank-bank syariah kini tidak hanya dituntut untuk memberikan layanan sesuai prinsip syariah, tetapi juga mampu menyediakan layanan berbasis teknologi informasi yang cepat, efisien, dan mudah diakses. Salah satu wujud nyata transformasi ini adalah kehadiran mobile banking sebagai kanal utama interaksi nasabah dengan bank (OJK, 2022).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) berfungsi sebagai pusat operasional bank untuk manajemen, menyediakan dukungan untuk pengambilan keputusan, kontrol internal, pelaporan, dan integrasi data transaksi. Integrasi antara kartu SIM dan platform perbankan mobile sangat penting untuk mengawasi transaksi nasabah secara real-time, memantau risiko lebih cepat, dan memberikan layanan personalisasi yang konsisten. Integrasi ini semakin penting bagi bank syariah karena mereka perlu menyeimbangkan inovasi digital dengan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Untuk

mempertahankan pangsa pasar dan kepuasan nasabah, transformasi digital sangat penting, menurut penelitian tentang digitalisasi perbankan syariah (Ichsan et al., 2024).

Sistem informasi manajemen bank syariah Indonesia memudahkan penggunaan menu layanan seperti internet banking. Karena dilengkapi dengan sistem keamanan dan layanan sistem keamanan yang baik, ini dapat digunakan dengan mudah dan aman setiap kali melakukan transaksi keuangan. Pelanggan dapat dengan mudah mengakses setiap layanan yang terhubung ke internet. Umpan balik adalah salah satu fungsi sistem informasi manajemen organisasi. Sistem informasi manajemen membantu menyelesaikan rencana dan mengawasi dengan membandingkan hasil implementasi rencana dengan standar yang telah ditetapkan. SIM semakin dibutuhkan oleh perusahaan dengan berbagai situasi dan tujuan (Annisa Purba et al., 2023).

Transformasi digital pada bank syariah menghadapi tantangan khas seperti kebutuhan kepatuhan syariah sekaligus tuntutan layanan digital yang aman, cepat, dan akuntabel. Beberapa studi mutakhir pada perbankan syariah menunjukkan peluang besar di sisi inklusi dan kepercayaan nasabah dengan digitalisasi, tetapi juga menggarisbawahi hambatan teknis, sumber daya manusia, dan aspek regulasi/keamanan yang perlu ditangani (Fitria, 2025).

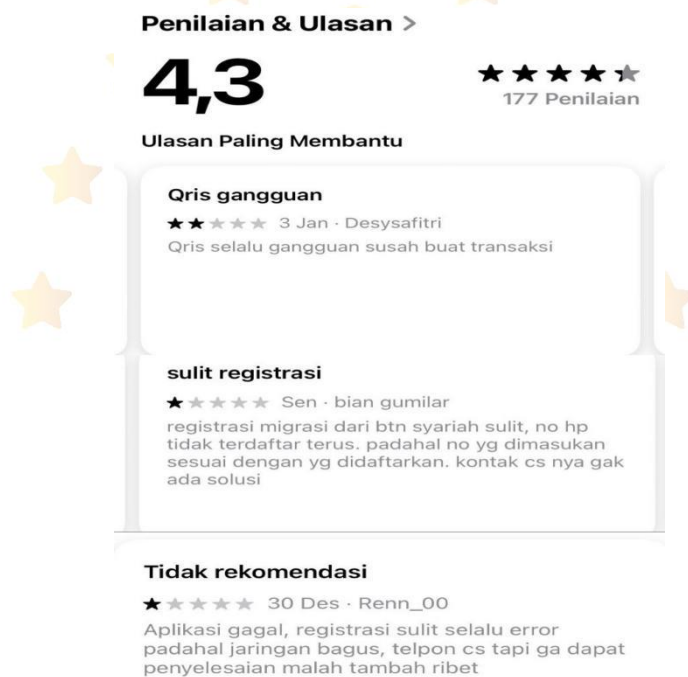
Dari sisi teknologi, integrasi SIM dengan *mobile banking* memerlukan infrastruktur yang handal dan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data nasabah dan transaksi. Kelemahan dalam aspek ini dapat membuka celah bagi serangan siber yang merugikan bank dan nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini juga akan menyoroti aspek keamanan dalam integrasi sistem tersebut. Selain aspek teknis, faktor

sumber daya manusia juga menjadi perhatian penting dalam proses integrasi. Kesiapan dan kemampuan staf bank dalam mengelola dan mengoperasikan sistem yang terintegrasi sangat menentukan keberhasilan implementasi teknologi mobile banking (Ahmed et al., 2024).

Kesenjangan fungsi dan interoperabilitas antara SIM dan *front-end mobile banking*, banyak bank menghadapi masalah seperti sinkronisasi data, latensi pelaporan, dan *inkonsistensi* transaksi ketika SIM tidak terintegrasi dengan *front-end mobile banking*. Diantara efeknya adalah laporan manajemen yang tertunda, keputusan operasional yang tidak responsif, dan pengalaman nasabah yang terganggu. Misalnya, transaksi terlihat sukses di aplikasi tetapi belum tercatat di backend (Handoko et al., 2025). Adapun Khawatiran tentang keamanan, privasi, dan kepatuhan syariah pada integrasi sistem. Integrasi yang buruk menimbulkan celah keamanan pelanggaran data, penipuan dan menimbulkan keraguan pelanggan terhadap *kontinuitas* layanan, untuk bank syariah ada tambahan kebutuhan untuk memastikan bahwa layanan digital tetap mengikuti prinsip syariah (keterbukaan, keadilan, dan larangan riba). Hal ini berdampak pada kepercayaan konsumen dan tingkat adopsi (Addula, 2025).

Bank BTN Syariah KC Cirebon telah mengadopsi teknologi mobile banking sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan. Namun, dalam praktiknya, integrasi antara SIM dan mobile banking belum berjalan optimal. Beberapa kendala teknis dan non-teknis muncul, seperti ketidaksesuaian data, keterbatasan fitur, dan masalah keamanan yang menghambat kelancaran layanan (Setyono, 2023). Hal ini menimbulkan gejala masalah yang perlu mendapat perhatian serius. Gejala masalah

yang muncul antara lain adalah seringnya terjadi ketidaksesuaian data transaksi antara sistem mobile banking dan SIM, yang menyebabkan keterlambatan proses verifikasi dan penyelesaian transaksi. Selain itu, nasabah juga mengeluhkan kurangnya fitur yang mendukung kebutuhan mereka secara menyeluruh, sehingga menurunkan tingkat kepuasan pengguna (Timur et al., 2024).

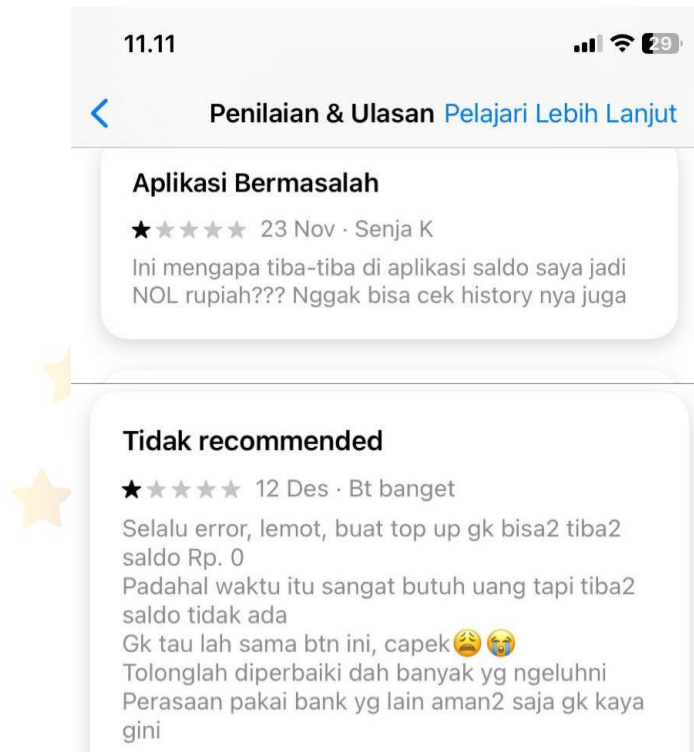


*Sumber: App Store 2025*

**Gambar 1.1**  
**Keluhan nasabah BTN Syariah Mobile Banking**

Gangguan yang dapat terjadi juga ketika melakukan transaksi menggunakan Mobile Banking ialah jaringan yang tidak stabil atau juga bahkan gagal untuk login akun dalam menggunakan mobile banking, rekening yang digunakan juga terbatas yaitu satu rekening untuk dapat menggunakan mobile banking. Jika ingin login maka

memerlukan beberapa waktu menunggu lampu berwarna hijau terlebih dahulu (Agung Nugraha, 2024).



Sumber: App Store 2026

**Gambar 2.1**  
**Keluhan terkait Saldo**

Dampak dari masalah integrasi ini cukup signifikan. Ketidakefisienan operasional yang terjadi dapat menyebabkan risiko kesalahan pencatatan data. Lebih jauh, hal ini dapat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah, yang pada akhirnya berdampak pada loyalitas dan retensi nasabah (Riptiono, 2024). Kepercayaan nasabah merupakan modal utama dalam pengembangan perbankan syariah. Selain itu, kurang optimalnya integrasi juga menghambat

kemampuan manajemen dalam mengambil keputusan strategis yang berbasis data *real-time*. Sistem informasi manajemen yang tidak terintegrasi dengan baik menyulitkan pengumpulan dan analisis data secara akurat, sehingga mengurangi efektivitas pengelolaan risiko dan perencanaan bisnis. Hal ini menjadi tantangan besar dalam menghadapi persaingan industri yang semakin ketat (Sudiarti, 2023).

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi proses integrasi sistem informasi manajemen dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon. Penelitian bertujuan mengidentifikasi kendala yang dihadapi, dampak yang ditimbulkan, serta rekomendasi yang dapat meningkatkan sinergi antara kedua sistem tersebut. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan teknologi perbankan syariah. Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah melalui pemanfaatan teknologi informasi yang efektif dan efisien. Integrasi yang baik antara SIM dan mobile banking akan memungkinkan bank memberikan layanan yang lebih responsif, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Mubarok et al., 2025).

Berbagai penelitian terdahulu (Julianto & Helvira, 2022) telah menyoroti pentingnya sistem informasi manajemen dan digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi perbankan syariah. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada implementasi teknologi atau manfaat operasionalnya secara umum, bukan pada bagaimana proses integrasi antara SIM dan mobile banking berlangsung secara spesifik di satu lembaga keuangan syariah. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian mengenai sejauh

mana keterpaduan kedua sistem ini memengaruhi efektivitas layanan dan pengambilan keputusan di tingkat manajerial. Adapun penelitian dari (Anagreh, et al., 2024) lebih menekankan pada perilaku pengguna atau faktor penerimaan teknologi berdasarkan model UTAUT. Belum banyak penelitian yang meninjau bagaimana kesiapan internal organisasi, termasuk sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, dan keamanan data, menjadi faktor kunci keberhasilan integrasi tersebut. Padahal dalam konteks perbankan syariah, kelemahan dalam integrasi dapat berdampak langsung terhadap kredibilitas dan kepercayaan nasabah.

Kemudian penelitian (Karbhari et al., 2021) masih jarang mengaitkan integrasi SIM dan mobile banking dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Padahal, aspek ini sangat penting karena sistem digital yang diterapkan harus selaras dengan nilai keadilan, transparansi, dan bebas riba. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi celah tersebut dengan melakukan kajian empiris pada Bank BTN Syariah KC Cirebon, guna memberikan kontribusi ilmiah dan praktis bagi pengembangan strategi digitalisasi yang sesuai dengan prinsip syariah.

Hal ini sangat relevan mengingat tren digitalisasi yang terus berkembang. Selain itu, penelitian ini juga mendukung upaya inklusi keuangan syariah di Indonesia. Dengan integrasi teknologi yang optimal, akses masyarakat terhadap layanan perbankan syariah dapat diperluas, terutama di wilayah seperti Cirebon yang memiliki potensi pasar besar namun masih menghadapi keterbatasan layanan. Gejala masalah integrasi yang dialami Bank BTN Syariah KC Cirebon juga mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh banyak bank syariah lainnya di Indonesia. Oleh karena itu, hasil

penelitian ini dapat menjadi referensi bagi bank-bank syariah lain yang ingin mengembangkan sistem informasi manajemen dan mobile banking secara terpadu. Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai strategis dalam mendukung kemajuan industri perbankan syariah secara umum (Hassan & Ali, 2021).

Secara lebih khusus, penelitian ini akan mengkaji bagaimana kondisi integrasi SIM dan mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon. Dengan fokus pada Bank BTN Syariah KC Cirebon, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi strategis bagi manajemen bank dalam meningkatkan kualitas layanan dan daya saing melalui teknologi informasi. Secara keseluruhan, penelitian ini memiliki relevansi tinggi dalam konteks transformasi digital perbankan syariah di Indonesia (Saniyah et al., 2023).

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Integrasi antara Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon belum sepenuhnya berjalan optimal dalam mendukung layanan perbankan digital.
2. Masih terdapat kendala dalam pelaksanaan integrasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan teknologi mobile banking, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis.
3. Diperlukan strategi dan upaya yang tepat dari pihak Bank BTN Syariah KC Cirebon untuk mengatasi berbagai kendala integrasi serta mengoptimalkan kinerja Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan layanan mobile banking.

### **C. Rumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dikemukakan sebagai berikut, dengan mempertimbangkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dibahas diatas:

1. Bagaimana integrasi antara Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan integrasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon?
3. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Bank BTN Syariah KC Cirebon untuk mengatasi kendala dan mengoptimalkan integrasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan teknologi mobile banking?

### **D. Tujuan Penelitian**

1. Menganalisis integrasi antara Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon.
2. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam proses integrasi SIM dan teknologi mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon.
3. Menganalisis strategi yang dapat dilakukan untuk mengatasi dan mengoptimalkan integrasi Sistem Informasi Manajemen dengan mobile banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Secara Teoritis**

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi manajemen, teknologi perbankan, dan transformasi digital di sektor keuangan syariah. Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa, terutama terkait integrasi sistem informasi dan layanan digital perbankan.

### **2. Secara Praktis**

Memberikan masukan dan rekomendasi yang berguna bagi manajemen Bank BTN Syariah KC Cirebon dalam meningkatkan kinerja mobile banking dan efektivitas operasional melalui integrasi sistem. Membantu pihak bank dalam memahami hambatan dan peluang pengembangan sistem informasi, sehingga dapat merumuskan strategi teknologi yang lebih tepat sasaran. Menjadi bahan evaluasi bagi pengambil keputusan di sektor perbankan syariah mengenai pentingnya integrasi sistem informasi dan teknologi layanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali secara mendalam

keterkaitan, strategi integrasi sistem informasi manajemen dengan teknologi mobile banking pada bank BTN Syariah KC Cirebon. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman terhadap fenomena sosial dari perspektif pelaku yang terlibat secara langsung, sehingga sangat relevan untuk menjelaskan bagaimana integrasi sistem informasi manajemen dengan teknologi mobile banking saling keterkaitan.

Penelitian kualitatif deskriptif adalah keterkaitan spesifik pada studi hubungan sosial yang berhubungan dengan fakta dari pluralisasi dunia kehidupan. Melalui metode kualitatif deskriptif, data yang diperoleh akan dikumpulkan, disusun, dikelompokkan, kemudian dianalisis serta dipadukan sehingga menghasilkan gambaran yang utuh, jelas, dan terarah mengenai permasalahan yang menjadi fokus penelitian.

## 2. Objek/Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan menelaah Sistem Informasi Manajemen dengan teknologi Mobile Banking di Bank BTN Syariah KC Cirebon, Lokasi penelitian ini dilakukan di Bank BTN Syariah KC Cirebon untuk penelitian dan pengumpulan data yang terkait.

## 3. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Jadi sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan

dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder.

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Deputy Branch Manager, Service Quality Unit Head, Costumer Service dan nasabah.
- b. Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dan masih satu pembahasan dengan judul pada penelitian ini.

#### 4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat krusial dalam proses penelitian. Hal ini disebabkan karena inti dari penelitian adalah memperoleh data yang dibutuhkan. Tujuan dari pengumpulan data adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat, valid, dan dapat dipercaya. Data yang diperoleh harus relevan, tidak direkayasa, serta memiliki tingkat keandalan yang tinggi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam konteks alamiah atau keadaan yang alami (*natural setting*), menggunakan sumber data primer. Metode pengumpulan data lebih banyak mengandalkan observasi

berperan serta (*participation observation*), wawancara mendalam, dan penelusuran dokumen.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung di lapangan pada Bank BTN Syariah KC Cirebon. Observasi dilakukan secara sistematis dengan tujuan untuk memperoleh data yang akurat mengenai integrasi sistem informasi manajemen dengan teknologi mobile banking pada bank BTN Syariah KC Cirebon.

b. Wawancara

Wawancara menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari Responden yang terkait. Dapat pula dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan narasumber, di mana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara semi terstruktur.

Wawancara ini akan dilakukan kepada informan dari pihak BTN Syariah KC Cirebon meliputi Deputy Branch Manager Service Quality Unit Head, Costumer Service dan nasabah.

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi digunakan sebagai salah satu metode untuk melengkapi data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Data dokumentasi yang dikumpulkan meliputi berbagai dokumen resmi dan non-resmi yang berkaitan dengan topik penelitian, antara foto saat wawancara dengan karyawan, foto kantor, foto mobile banking, serta struktur kepengurusan Bank BTN Syariah.

**G. Teknik Analisis Data**

Data dalam penelitian kualitatif diperoleh dari berbagai sumber dan menggunakan teknik pengumpulan data yang beragam (triangulasi), yang dilakukan secara terus-menerus, menghasilkan variasi data yang sangat beragam. analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan selama proses pengumpulan data berlangsung, serta setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Oleh karena itu, untuk memastikan validitas data, peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber. Selain itu, dalam analisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman yaitu:

a. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, reduksi data adalah proses merangkum, memilih informasi yang pokok, memfokuskan pada aspek-aspek penting yang relevan dengan topik penelitian, mencari tema dan pola, serta akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas. Hal ini bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan data selanjutnya. Dalam proses reduksi data, peneliti akan mengacu pada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Reduksi data juga melibatkan pemikiran kritis yang membutuhkan kecerdasan dan pemahaman yang mendalam.

b. Penyajian Data

Setelah proses reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik, diagram alir, pictogram, dan lain sebagainya. Melalui penyajian data tersebut, informasi dapat terstruktur, pola hubungan dapat teridentifikasi, sehingga memudahkan pemahaman. Penyajian data dalam penelitian kualitatif juga dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram alir, dan sejenisnya. Namun, penyajian data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif. Melalui penyajian data ini, informasi dapat terorganisir dengan baik, sehingga memudahkan pemahaman. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teks naratif sebagai cara untuk menyajikan data.

c. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah menarik kesimpulan. Menurut Sugiyono, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal, meskipun ada kemungkinan tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat dinamis dan dapat berkembang seiring dengan proses penelitian.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif sering kali menghasilkan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran tentang suatu objek yang sebelumnya masih kurang jelas, namun menjadi lebih jelas setelah diteliti secara mendalam (Khoiriah, 2022).

## **H. Sistematika Penelitian**

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah yang menjelaskan alasan pentingnya topik ini diteliti. Selanjutnya identifikasi masalah dilakukan untuk mencari isu-isu spesifik yang ada. Kemudian ada rumusan masalah yang akan menjadi panduan utama dalam penelitian ini. Setelah itu, tujuan penelitian ditetapkan untuk mencapai solusi dari rumusan masalah, diikuti dengan manfaat penelitian yang diharapkan baik secara praktis maupun akademis. Pada bab ini juga mencakup metode penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan untuk memberikan gambaran alur keseluruhan skripsi.

## **BAB II: KAJIAN TEORI**

Bab ini berisi tentang kerangka teori penelitian. Didalamnya dibahas tentang landasan teori yang relevan dari berbagai sumber. Bagian ini juga berisi literatur review dari penelitian-penelitian sebelumnya yang sejenis. Semua ini kemudian dalam kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antar variabel dan konsep yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB III: DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini, penulis menjelaskan tentang Sejarah keberadaan bank BTN Syariah KC Cirebon, Profil, Visi dan Misi, Stuktur Organisasi pada Bank BTN Syariah KC Cirebon, serta produk-produk yang ada pada Bank BTN Syariah KC Cirebon.

## **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi inti dari skripsi. Di dalamnya, hasil penelitian disajikan berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mendalam untuk mengupas hasil tersebut, dimana hasil wawancara dianalisis dan dihubungkan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bab I.

## **BAB V: PENUTUP**

Pada bab terakhir ini merangkum seluruh penelitian. Isinya yaitu kesimpulan yang diringkas padat dari hasil penelitian. Selain itu juga pada bab

ini memberikan sarang yang relevan, baik untuk penelitian selanjutnya maupun untuk pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian ini.

