

**ANALISIS IMPLEMENTASI BSI *MOBILE* SEBAGAI WUJUD
TERCAPAINYA *GREEN BANKING* DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS NASABAH (Studi Empiris pada Bank Syariah Indonesia
KCP Karangobar Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Oleh:

MARSANDHA PUTRI EKASIWI
NIM. 214110202052

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARI'AH
JURUSAN EKONOMI DAN KEUANGAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PROF. K.H. SAIFUDDIN ZUHRI
PURWOKERTO
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marsandha Putri Ekasiwi
NIM : 214110202052
Jenjang : S1
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi dan Keuangan Syariah
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *Green banking* dalam membangun Loyalitas nasabah (Studi Empiris Pada Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto Karangobar)

Menyatakan bahwa Naskah Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 18 Maret 2025

Saya yang menyatakan,



Marsandha Putri Ekasiwi

NIM. 214110202052



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-635624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Berjudul

**ANALISIS IMPLEMENTASI BSI MOBILE SEBAGAI WUJUD
TERCAPAINYA GREEN BANKING DALAM MEMBANGUN LOYALITAS
NASABAH (STUDI EMPIRIS PADA BSI KCP KARANGKOBAR
PURWOKERTO)**

Yang disusun oleh Saudara **Marsandha Putri Ekasiwi NIM 214110202052** Program Studi **S-1 Perbankan Syariah** Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Rabu, 16 April 2025** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi (S.E.)** oleh Sidang Dewan Penguji Skripsi.

Ketua Sidang/Penguji

Dr. Rina Heriyanti, S.S., M.Hum.
NIP. 19720828 199903 2 004

Sekretaris Sidang/Penguji

Shofiyuloh, M.H.I.
NIP. 19870703 201903 1 004

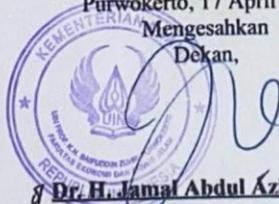
Pembimbing/Penguji

Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
NIP. 19930309 202321 2 043

Purwokerto, 17 April 2025

Mengesahkan

Dekan,



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada

Yth: Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri (UIN)

Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

di-Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi dari saudari Marsandha Putri Ekasiwi NIM 214110202052 yang berjudul:

ANALISIS IMPLEMENTASI BSI *MOBILE* SEBAGAI WUJUD TERCAPAINYA *GREEN BANKING* DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH (Studi Empiris Pada Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto Karangkoobar)

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Syari'ah (S.E).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Purwokerto, 18 Maret 2025
Pembimbing,



Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
NIDN.19930309 202321 2 043

MOTTO

*“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”.*

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

*“Aku membahayakan nyawa ibu untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku
tidak ada artinya”.*

@marsandhaa



**ANALISIS IMPLEMENTASI BSI *MOBILE* SEBAGAI WUJUD TERCAPAINYA
GREEN BANKING DALAM MEMBANGUN LOYALITAS NASABAH
(Studi Empiris Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu
Purwokerto Karangobar)**

**Marsandha Putri Ekasiwi
214110202052**

E-Mail: marsandhae@gmail.com

Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam
Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

ABSTRAK

Perubahan iklim dan kondisi lingkungan yang semakin memburuk menjadi perhatian penting dalam pembangunan berkelanjutan. Kementerian PPN/Bappenas memperkirakan kerugian ekonomi akibat dampak perubahan iklim bisa mencapai Rp 115 triliun pada 2024. Hal ini mendorong perlunya implementasi praktik ramah lingkungan di berbagai sektor, termasuk perbankan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengumpulkan data melalui metode *field research* yaitu pendekatan lapangan secara langsung terhadap pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto). teknik pengumpulan data yaitu, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Branch Operational Service and Manager* dan 5 Nasabah pengguna aktif BSI *Mobile*. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto berhasil menerapkan *green banking* melalui BSI *Mobile* dengan empat aspek: *Green Product* (pengurangan kertas melalui BSI *Mobile*), *Green Operational* (sistem *paperless* dan penghematan energi), *Green Customer* (edukasi nasabah), dan *Green Policy* (pelatihan karyawan dan kerjasama Usaha Mikro Kecil Menengah yang ramah lingkungan). Namun, penelitian menunjukkan aspek *green banking* belum menjadi faktor utama pada loyalitas nasabah, karena mayoritas nasabah lebih mengutamakan aspek kemudahan penggunaan. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto perlu merancang strategi edukasi yang lebih efektif serta program insentif yang menarik bagi nasabah untuk mendorong integrasi nilai *green banking* ke dalam fitur aplikasi, khususnya BYOND By BSI.

Kata Kunci: *Green Banking*, BSI *Mobile*, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah

***ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF BSI MOBILE AS A FORM OF
ACHIEVING GREEN BANKING IN BUILDING CUSTOMER LOYALTY
(Empirical Study on Bank Syariah Indonesia Purwokerto Karangobar
Sub-Branch Office)***

**Marsandha Putri Ekasiwi
214110202052**

E-Mail: marsandhae@gmail.com

*Sharia Banking Study Program Faculty of Economics and Islamic Business State
Islamic University Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto*

ABSTRACT

Climate change and worsening environmental conditions are important concerns in sustainable development. The Ministry of PPN / Bappenas estimates that economic losses due to the impact of climate change could reach Rp. 115 trillion by 2024, this has prompted the need for the implementation of environmentally friendly practices in various sectors, including banking.

This research uses a descriptive qualitative approach by collecting data through field research methods, namely a direct field approach to the Bank Syariah Indonesia Karangobar Sub-Branch Office Purwokerto). data collection techniques, namely, observation, interviews, and documentation. The data sources used in this study are Branch Operational Service and Manager and 5 customers who are active users of BSI Mobile. Data analysis techniques in this study are data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Bank Syariah Indonesia Karangobar Sub-branch Office Purwokerto successfully implemented green banking through BSI Mobile with four aspects: Green Product (paper reduction through BSI Mobile), Green Operational (paperless system and energy saving), Green Customer (customer education), and Green Policy (employee training and cooperation with environmentally friendly Micro, Small and Medium Enterprises). However, research shows that the green banking aspect has not been a major factor in customer loyalty, because the majority of customers prioritize the ease of use aspect. Bank Syariah Indonesia Karangobar Purwokerto Sub-Branch Office needs to design a more effective education strategy and attractive incentive programs for customers to encourage the integration of green banking values into application features, especially BYOND By BSI.

Keywords: Green Banking, BSI Mobile, Customer Loyalty, Islamic Bank

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata-kata yang dipakai dalam penelitian skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor : 158/1987 dan Nomor : 0543b/U/1987.

1. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba'	b	be
ت	ta'	t	te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	j	je
ح	ħ	h	ha (dengan garis di bawah)
خ	kha'	kh	ka dan ha
د	dal	d	de
ذ	žal	ž	ze (dengan titik di atas)
ر	ra'	r	er
ز	zai	z	zet
س	sin	s	es
ش	syin	sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan garis di bawah)
ض	d'ad	ḍ	de (dengan garis di bawah)

ط	ṭa	ṭ	te (dengan garis di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan garis di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik di atas
غ	gain	g	ge
ف	fa’	f	ef
ق	qaf	q	qi
ك	kaf	k	ka
ل	lam	l	‘el
م	mim	m	‘em
ن	nun	n	‘en
و	waw	w	w
ه	ha’	h	ha
ء	hamzah	‘	apostrof
ي	ya’	y	ye

2. Konsonan Rangkap karena syaddah ditulis rangkap.

ع دة	ditulis	‘iddah
------	---------	--------

3. Ta’marbutah di akhir kata bila dimatikan ditulis h.

حكمة	ditulis	Hikmah	جزية	ditulis	Jizyah
------	---------	--------	------	---------	--------

(ketentuan ini tidak diperlakukan pada kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam Bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya)

- a. Bila diikuti dengankata sandang “*al*” serta bacaan ke dua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الاولياء	ditulis	Karâmah al-auliyâ’
----------------	---------	--------------------

- b. Bila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, *fathah* atau *kasrah* atau *dammah* ditulis dengan t

زكاة لغير	ditulis	Zakât al-fitṛ
-----------	---------	---------------

4. Vokal pendek

(-)	Fathah	ditulis	a
(=)	Kasrah	ditulis	i
(')	Dammah	ditulis	u

5. Vokal panjang

1.	Fathah + alif	ditulis	a
	جاهلية	ditulis	jâhiliyah
2.	Fathah + ya' mati	ditulis	a
	تنس	ditulis	tansa
3.	Kasrah + ya' mati	ditulis	i
	كري م	ditulis	karîm
4.	Dammah + wawu mati	ditulis	u
	فروض	ditulis	furûd

6. Vokal rangkap

1.	Fathah + ya' mati	Ditulis	ai
	بينكم	Ditulis	bainakum
2.	Fathah + wawu mati	Ditulis	au
	قول	Ditulis	qaul

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan apostrof

أنتم	ditulis	a'antum
أعدت	ditulis	u'iddat

8. Kata sandang alif + lam

- a. Bila diikuti huruf qomariyyah

القياس	ditulis	al-qiyâs
--------	---------	----------

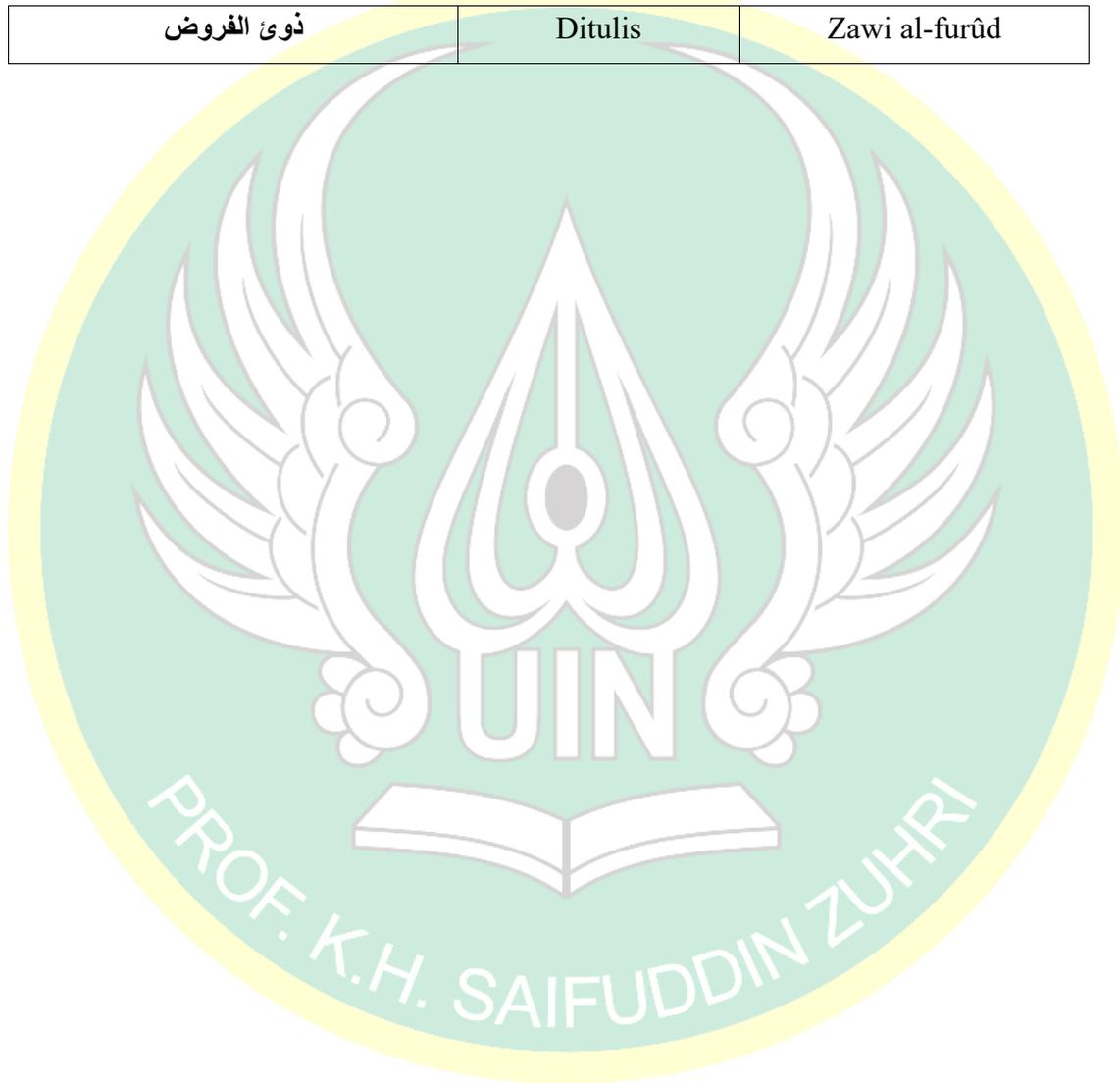
- b. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan harus syamsiyyah yang mengikutinya, serta menggunakan huruf I (el)-nya.

السماء	Ditulis	As-samâ
--------	---------	---------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya.

ذوئ الفروض	Ditulis	Zawi al-furûd
------------	---------	---------------



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenah cinta, ketulusan dan keikhlasan hati, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehat sehingga saya bisa mengerjakan skripsi ini dengan lancar.
2. Kepada diri saya sendiri yang sudah mau berjuang sekuat tenaga sampai dititik ini dan melawan rasa malas untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Kepada keluarga kecilku yang paling saya sayangi yaitu kedua orang tua saya Bapak Totok Pujiyanto dan Ibu Sujinah serta Adik tercinta Maheswa Dwina Khairunnisa, yang selalu mengiringi langkah penulis dengan dukungan doa beserta curahan kasih sayang. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, umur panjang dan selalu diberikan rezeki yang barokah, Aamiin.
4. Kepada Ibu Akhris Fuadatis Solikha, S.E, M.Si., yang selalu sabar memberikan bimbingan dan arahannya dalam penulisan skripsi ini.
6. Terimakasih dan hormat ta'dzimku kupersembahkan untuk Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Selaku Rektor UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto
7. Almamterku Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri Purwokerto khususnya teman-teman seperjuangan jurusan Perbankan Syariah E angkatan 2021 yang selalu membantu, memberikan motivasi, berbagi keceriaan, dan melewati setiap suka dan duka selama kuliah,
8. Dan terimakasih untuk semua orang yang sayang dan mendoakan keberhasilan saya, semoga doa baik kembali kepada kalian.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala karunia serta limpahan rahmat, yang begitu banyaknya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dari dunia perkuliahan. Dari banyaknya usaha serta doa yang selalu dilantunkan setiap saat tentunya dengan segala perjuangan, hambatan, kesulitan, dan segala hal yang perlu dihadapi dengan semangat dan paksaan. Sholawat serta salam, semoga senantiasa tercurah limpahkan kepada Baginda Nabi Agung Muhammad SAW. Semoga kita mendapatkan syafa'atnya kelak. Aminnn

Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto untuk program studi Perbankan Syariah memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.). Bersamaan dengan selesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung serta memberikan kritik dan saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Ridwan, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
2. Prof. Dr. Suwito, M.Ag., selaku Wakil Rektor I Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
3. Prof. Dr. H. Sulkhan Chakim, S.Ag., M.M., selaku Wakil Rektor II Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
4. Prof. Dr. H. Sunhaji, M.Ag., selaku Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
6. Dr. H. Akhmad Faozan Lc., M.Ag., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
7. Prof. Dr. H. Tutuk Ningsih, M.Pd., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

8. Dr. Chandra Warsito, S.TP., S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
9. Dr. Ahmad Dahlan, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
10. Dewi Laela Hilyatin, M.S.I., selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi dan Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
11. Hastin Tri Utami, S.E., M.Si.,Ak., selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
12. Segenap dosen dan staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.
13. Seluruh karyawan dan staff Bank Syariah Indonesia KCP Purwokerto Karangobar.
14. Teruntuk kedua orangtua saya, Bapak dan Ibu tercinta. Bapak Totok Pujiyanto dan Ibu Sujinah. Terimakasih untuk segala pengorbanan baik do'a maupun usaha yang telah dicurahkan kepada putri kalian hingga sampai saat ini. Semoga tidak hanya Allah yang mampu membalas segala keikhlasan Bapak dan Ibu, melainkan putri kalian juga.
15. Teruntuk dosen pembimbing tercinta, Ibu Akhris Fuadatis Solikha, S.E, M.Si., Terimakasih untuk segala masukan, kritik, dan saran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
16. Teruntuk teman-teman penulis, Zelga Putri Amanda, Atikah Monty Ardini, Adelillah Nurilah, Pirlu Aenurrohita, Nafiatul Nur Fatimah, Aqilla Landertitan Handara, Riska Yulianti. Terimakasih sudah menjadi support terbaik serta teman-teman Perbankan Syariah E Angkatan 2021.
17. Teruntuk sahabat baik, Alfiatul Mufidah dan Selvy Diana Putri yang senantiasa menemani, membantu, menolong, dan selalu ada setiap penulis membutuhkan teman cerita. Terimakasih sudah berkenan direpotkan untuk segala hal.

18. Teruntuk BPH DEMA FEBI 2024, Sofar Maulana Azmi, Ana Aminatuz Zahroh, dan Sofia Anindita Putri yang sudah kebersamai penulis dalam suka maupun duka. Terimakasih sudah menjadi tempat ternyaman keluh kesah penulis.

19. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Tanpa bantuan dan doa dari kalian semua penulis tidak akan berjalan dengan lancar. Terimakasih atas doan dan bantuan kalian, semoga perbuatan baik kalian mendapat balasan oleh Allah SWT.



Purwokerto, 15 Maret 2025
Penulis,


Marsandha Putri Ekasiwi
NIM. 214110202052

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iii
MOTTO.....	iv
ABSTRAK.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB-INDONESIA	vii
PERSEMBAHAN	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	12
C. Rumusan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian.....	15
E. Manfaat Penelitian.....	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	17
A. Implementasi	17
B. Mobile Banking (BSI Mobile).....	19
C. Green Banking	23
D. Loyalitas Nasabah.....	27
E. Kajian Pustaka	28
F. Landasan Teologis	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Penelitian	44
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	45

C. Subjek dan Objek Penelitian.....	46
D. Sumber Data	46
E. Teknik Pengumpulan Data.....	49
F. Teknik Analisis Data.....	51
G. Uji Keabsahan Data	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
B. Hasil Penelitian.....	63
1. Kebijakan <i>Green Banking</i> melalui <i>BSI Mobile</i> yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto	63
2. Implementasi <i>BSI Mobile</i> sebagai wujud tercapainya <i>Green Banking</i> dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto	69
C. Pembahasan	79
1. Kebijakan <i>Green Banking</i> melalui <i>BSI Mobile</i> yang diterapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto	79
2. Implementasi <i>BSI Mobile</i> sebagai wujud tercapainya <i>Green Banking</i> dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto	87
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	96

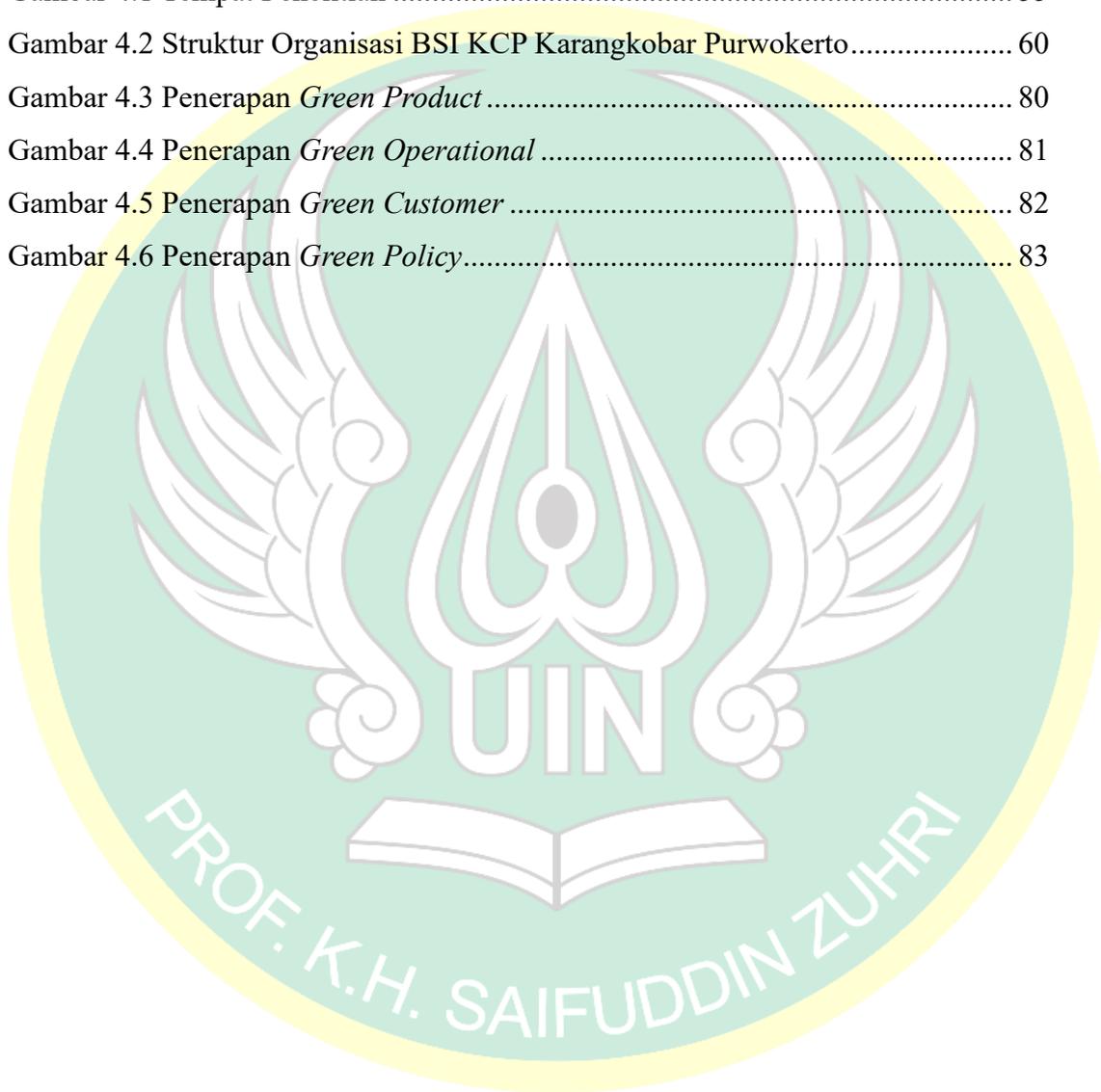
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Tahunan Aspek Lingkungan BSI Tahun 2021-2023.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Informan Penelitian	47
Tabel 4.1 Kebijakan Implementasi <i>Green banking</i> yang diterapkan BSI KCP Karangobar Purwokerto.....	68



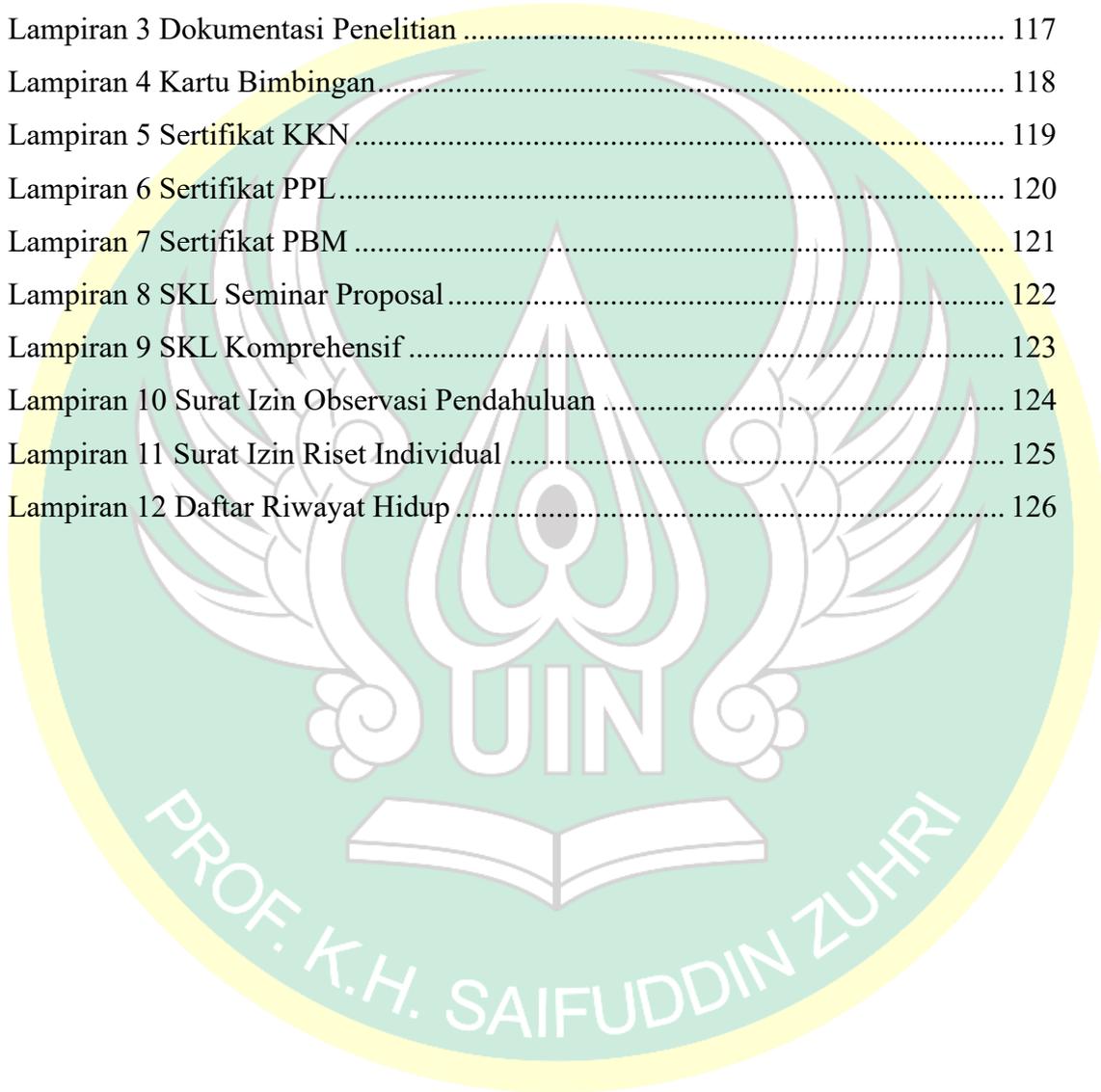
DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proyeksi Dampak Ekonomi Akibat Perubahan Iklim.....	1
Gambar 1.2 Persentase Pengguna BSI <i>Mobile</i>	10
Gambar 4.1 Tempat Penelitian	55
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Karangobar Purwokerto.....	60
Gambar 4.3 Penerapan <i>Green Product</i>	80
Gambar 4.4 Penerapan <i>Green Operational</i>	81
Gambar 4.5 Penerapan <i>Green Customer</i>	82
Gambar 4.6 Penerapan <i>Green Policy</i>	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	104
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	106
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	117
Lampiran 4 Kartu Bimbingan.....	118
Lampiran 5 Sertifikat KKN	119
Lampiran 6 Sertifikat PPL	120
Lampiran 7 Sertifikat PBM	121
Lampiran 8 SKL Seminar Proposal	122
Lampiran 9 SKL Komprehensif	123
Lampiran 10 Surat Izin Observasi Pendahuluan	124
Lampiran 11 Surat Izin Riset Individual	125
Lampiran 12 Daftar Riwayat Hidup	126

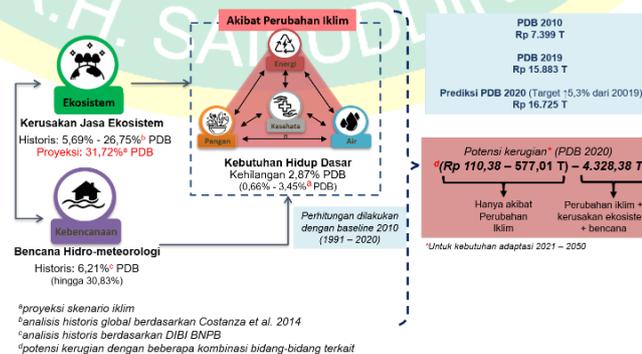


BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan iklim dan kondisi lingkungan yang semakin memburuk menjadi hal yang harus diperhatikan secara khusus demi keberlangsungan hidup manusia. Setiap negara mempunyai strategi yang berbeda-beda dalam menyikapi perubahan iklim dan kondisi lingkungannya, yang disesuaikan dengan keadaan pada negara tersebut. Begitu pula dengan negara Indonesia yang dikenal dengan negara kepulauan dan maritim yang dimana berada pada posisi yang sangat rentan terhadap dampak perubahan iklim. Maka dari itu, perlunya perhatian khusus terhadap pengelolaan lingkungan hidup demi menjaga kelestarian yang serasi dan seimbang untuk menunjang pembangunan yang berkesinambungan. Kejadian perubahan iklim secara langsung maupun tidak langsung ikut serta berkontribusi terhadap memburuknya perekonomian nasional. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN) atau Bappenas memperkirakan kerugian ekonomi akibat dampak perubahan iklim bisa mencapai Rp 115 triliun pada 2024. Oleh sebab itu, pemerintah harus mendorong adanya pembangunan berkelanjutan yang ramah lingkungan.

Gambar 1.1
Proyeksi Dampak Ekonomi Akibat Perubahan Iklim



*Sumber: Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan
Republik Indonesia*

Kerusakan lingkungan yang terjadi tidak dapat dilepaskan dari campur tangan manusia, dimana kerusakan ini dapat terjadi karena aktivitas manusia dalam upaya memperoleh keuntungan. Namun seringkali, banyak perusahaan yang beranggapan bahwa pengelolaan lingkungan perusahaan merupakan suatu investasi yang tidak perlu dan tidak efektif, bahkan ada yang salah paham bahwa pengelolaan lingkungan perusahaan dapat merugikan perkembangan perusahaan (Farahita, et.al, 2023). Lembaga keuangan perbankan adalah salah satu pilar penting dalam SDGs (*Sustainable Development Goals*) yaitu program global yang memiliki tujuan meningkatkan kualitas kehidupan manusia dalam lingkup sosial maupun ekonomi dengan tetap memperhatikan lingkungan sekitar. Maka dari itu, instrumen ekonomi melalui lembaga keuangan perbankan perlu melakukan strategi untuk beradaptasi dengan lingkungan. Strategi ini dikenal dengan istilah *green banking*.

Green banking adalah suatu upaya lembaga perbankan untuk turut melestarikan lingkungan sekaligus memenangkan persaingan pasar, baik dalam kegiatan internal maupun eksternalnya. Dengan demikian, lembaga keuangan dapat berperan dalam mendorong keberlanjutan pembangunan serta dapat mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan melalui praktik *green banking* (Alkaabi & Nobanee, 2018.). *Green banking* merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban CSR (*Corporate Social Responsibility*) bank terhadap lingkungan dan masyarakat sekitar serta kebijakan yang dilakukan dapat memuaskan dari segala pihak mulai dari karyawan, nasabah, masyarakat, maupun dari dinas lingkungan hidup. Dalam hal ini, CSR (*Corporate Social Responsibility*) dan SDGs (*Sustainable Development Goals*) merupakan hal yang saling berkaitan dalam upaya pembangunan berkelanjutan lingkungan.

Berpedoman pada UUD 1945 PBI No.8/21/PBI/2006 menyatakan bahwa bank syariah ialah suatu badan keuangan yang berpegang teguh pada prinsip berkelanjutan serta berwawasan lingkungan dimana dalam pelaksanaannya bank syariah sangat memperhatikan kelestarian lingkungan hidup. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya-upaya untuk membangun kesadaran bagi *stakeholder* internal dan eksternal tentang pentingnya implementasi *green banking* dengan berkomitmen memprioritaskan aktivitas *green banking* dalam pembuatan keputusan dan kebijakan bank sebagai upaya menjaga lingkungan (Rahman & Barua, 2016). Hal tersebut sesuai dengan potongan ayat Al-Qur'an Surat Ar-Rum ayat 41 tentang kerusakan yang terjadi di bumi akibat perkembangan zaman manusia yang disampaikan agar manusia berpikir atas apa yang mereka perbuat. Selain itu, implementasi *green banking* juga sejalan dengan prinsip ekonomi syariah yang menekankan keseimbangan antara kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan serta pada konsep *maqashid al-syariah* yang mencakup perlindungan terhadap lingkungan (*hifz albi'ah*), dimana hal tersebut menjadi landasan teologis penerapan *green banking* di perbankan syariah. Oleh karena itu, penerapan *green banking* pada bank menjadi semakin relevan dalam rangka memenuhi nilai-nilai etika Islam yang mendukung pelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat (Mutaqin, 2023).

Selanjutnya, untuk mempertegas praktik ramah lingkungan bagi perbankan Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 51/POJK.03/2017 terkait penerapan keuangan berkelanjutan bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK), Emiten, dan Perusahaan Publik. POJK tersebut memuat berbagai regulasi hingga pedoman dalam menerapkan keuangan berkelanjutan, diantaranya prioritas program, langkah strategis, kegiatan usaha, rencana aksi keuangan berkelanjutan, laporan keberlanjutan, hingga dana tanggung jawab sosial dan lingkungan. Kemudian, dalam Pasal 10 POJK No. 51 tahun 2017

diketahui bahwa bank diwajibkan untuk menyusun laporan keberlanjutan atau *Sustainability Report*. Laporan tersebut merupakan bentuk tanggung jawab perbankan dalam kegiatan operasionalnya terkait kinerja di bidang ekonomi, sosial, dan lingkungan hidup. Berikut adalah laporan tanggung jawab Bank Syariah Indonesia pada aspek lingkungan.

Tabel 1.1
Tahunan Aspek Lingkungan BSI Tahun 2021-2023

Deskripsi	2021	2022	2023
Listrik	1.947.119 KWh	5.155.191 KWh	2.117.285 KWh
Emisi	234,80 ton CO2 -eq	4.385,65 ton CO2 -eq	1.800.442 ton CO2 -eq
Kertas	4.228 rim	7.042 rim	7.836 rim

Sumber: PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk Edisi 3

Berdasarkan data hasil laporan tanggung jawab lingkungan hidup pada Bank Syariah Indonesia jumlah penggunaan kertas meningkat di tahun 2021 sampai 2023. Namun, terlihat masih terjadi kenaikan dan penurunan yang belum stabil pada listrik dan emisi yang akan berdampak pada pencemaran lingkungan. Target utama dalam mewujudkan *green banking* dari program Bank Syariah adalah melakukan pekerjaan operasional yang ramah lingkungan dan juga memberikan pembiayaan yang ramah lingkungan. BSI berkomitmen berpartisipasi aktif dalam setiap upaya pelestarian lingkungan sebagai wujud nyata dan bentuk tanggung jawab sosial perusahaan. Tetapi, kegiatan operasional ramah lingkungan seperti efisiensi emisi, listrik, dan pemakaian kertas tampaknya belum dijalankan secara maksimal (*bankbsi.co.id*).

Hal tersebut sesuai dengan data Kementerian Lingkungan Hidup (KLHK) kurang lebih 34,5 juta ton sampah kertas yang dapat dihasilkan oleh masyarakat Indonesia, karena sifatnya yang sulit terurai sehingga rentan untuk mencemari lingkungan (Setiawan et al., 2022). Penerapan *green banking* dengan demikian dapat diterapkan sebagai upaya penggunaan layanan Digital Banking, lembaga keuangan untuk membantu pemerintah mengatasi permasalahan sampah kertas dengan memanfaatkan teknologi dalam segala transaksinya. Selain itu, keuntungan dari perbankan online adalah menciptakan biaya operasional umumnya lebih rendah dan dapat menjangkau masyarakat luas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah mengubah cara masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas, termasuk dalam sektor perbankan. Teknologi yang semakin canggih dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk memberikan layanan yang lebih efisien, aman, dan ramah lingkungan. Teknologi telah berkembang hingga aktivitas bank tidak lagi dilakukan secara manual, tetapi beralih dengan menggunakan sistem otomatis dan proses transaksi dapat dilakukan oleh pelanggan itu sendiri dengan cepat dan mudah (IBI, 2012). *Mobile banking* adalah salah satu rangkaian kemajuan teknologi dalam sektor perbankan. Meskipun ATM, telepon dan internet banking menawarkan pelayanan yang efektif, tetapi sebagai produk perbankan yang baru, *mobile banking* memiliki efek yang lebih signifikan di pasar (Safeena et al, 2013). Dengan hal ini, produk dan jasa bank semakin dikenal oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah karena kemudahan yang diperolehnya.

Aplikasi BSI *Mobile* merupakan bentuk produk inovasi dari bank syariah yang digunakan dengan perangkat elektronik untuk memudahkan pelanggan dalam bertransaksi (Alaafeef, M. Singh, 2012). Ponsel berkaitan erat dengan kehidupan masyarakat dan perangkat tersebut dilengkapi dengan akses internet sehingga kegiatan yang berkaitan dengan perbankan

dengan mudah dapat diakses oleh masyarakat dengan mendapatkan informasi terkait ketersediaan fitur pada layanan BSI *Mobile* (Laukanen, 2007). BSI *Mobile* memiliki banyak kemudahan dan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Layanan yang diberikan bank syariah mempunyai nilai bagi nasabah jika dilihat dari banyaknya kemudahan. Kemudahan tersebut dapat dilihat ketika suatu sistem BSI *Mobile* banyak digunakan dan dapat dipahami secara mudah. Hal ini dapat dilihat dari lonjakan jumlah pengguna BSI *Mobile* yang meningkat mencapai 7,12 Juta nasabah per Juni 2024 (*bankbsi.co.id*). Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan penerapan teknologi digital pada pelayanan bank dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

Pada tahun 2022, Bank Syariah Indonesia, Tbk (BSI) mendapat 6 penghargaan pada ajang LPS Banking Award 2022 salah satunya adalah dinobatkan sebagai bank teraktif dalam praktik *green banking* yaitu dengan produk BSI *Mobile*. Dalam aplikasi BSI *Mobile*, semua keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi, fitur-fitur yang ada di BSI *Mobile*, seperti kemudahan dalam membuka rekening yang bisa dilakukan dirumah tanpa harus mendatangi bank terdekat, hal tersebut merupakan salah satu bentuk dukungan pengurangan penggunaan kertas atau *paperless*. Yang dimaksud dengan *paperless* pada bank adalah melakukan transaksi melalui alat tukar elektronik dokumen dan dana moneter yang dilakukan berbeda dengan metode transaksi tradisional yang menggunakan kertas, melainkan dilakukan secara elektronik dalam definisi dan ruang lingkup perdagangan tanpa kertas yang diberikan (sung & sang, 2004). Dalam hal ini adalah salah satu wujud tercapainya penerapan *green banking* dengan cara pengurangan pada limbah kertas.

BSI *Mobile* awalnya menjadi aplikasi utama Bank Syariah Indonesia setelah penggabungan tiga bank syariah BUMN (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah) pada Februari 2021. BSI mulai menerapkan

transformasi digital yang lebih komprehensif sebagai bagian dari komitmennya untuk menjadi *Top 10 Global Islamic Bank* dengan fokus pada keberlanjutan. Transformasi ini meliputi peningkatan layanan digital yang lebih ramah lingkungan dan sesuai dengan prinsip syariah. Sebagai kelanjutan dari upaya transformasi digital tersebut, pada 9 November 2024, Bank Syariah Indonesia secara resmi melakukan rebranding aplikasi BSI *Mobile* menjadi BYOND By BSI. Perubahan nama ini bukan sekadar pergantian nama, tetapi mencerminkan visi bank untuk "melampaui" (*beyond*) layanan perbankan konvensional dengan menawarkan pengalaman digital yang lebih terintegrasi, inovatif, dan berkelanjutan (bankbsi.co.id). Meskipun BYOND BSI dirancang sebagai penerus dari BSI *Mobile* dengan fitur yang lebih lengkap dan teknologi yang lebih canggih, BSI *Mobile* masih dioperasikan secara paralel dengan BYOND by BSI sebagai strategi transisi bertahap. Hal ini menjadikan penelitian tentang BSI *Mobile* penting karena dapat menjadi acuan dalam pengembangan BYOND By BSI (Junaedi, 2024).

BSI *Mobile* telah menjadi fondasi awal implementasi *green banking* di Bank Syariah Indonesia yang telah beroperasi selama beberapa tahun. Evaluasi terhadap implementasi BSI *Mobile* memberikan data historis yang berharga tentang bagaimana prinsip *green banking* telah diterapkan dalam praktik perbankan digital dan bagaimana dampaknya terhadap loyalitas nasabah. Data ini menjadi acuan penting untuk mengukur keberhasilan BYOND by BSI di masa mendatang. Pembelajaran dari implementasi BSI *Mobile* dapat menjadi masukan berharga untuk pengembangan dan penyempurnaan BYOND by BSI. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan BSI *Mobile* dalam membangun loyalitas nasabah, BSI dapat merancang strategi transisi yang lebih efektif dan fitur-fitur BYOND by BSI yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dibandingkan platform digital banking konvensional, BSI *Mobile* memiliki pendekatan berbeda dalam mengimplementasikan kebijakan

green banking karena terintegrasi dengan prinsip *maqashid al-syariah* yang menekankan perlindungan lingkungan sebagai bagian dari tanggung jawab spiritual. Platform ini juga menawarkan fitur-fitur yang secara spesifik dirancang untuk nasabah perbankan syariah seperti pengelolaan zakat, infaq, wakaf, dan haji/umrah secara digital, memberikan kesempatan untuk menganalisis bagaimana implementasi *green banking* dalam konteks ibadah finansial mempengaruhi loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah menjadi aspek yang sangat penting dalam industri perbankan yang semakin kompetitif. Implementasi *green banking*, dapat menjadi faktor pembeda yang dapat mempengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank syariah. Semua pengelola bank syariah harus memiliki strategi merebut pangsa pasar untuk bersaing dengan perusahaan lain yang sama-sama bergerak di bidang keuangan. Selain menguasai pangsa pasar, pengelola bank syariah juga harus mampu mempertahankan nasabah yang sudah ada. Dalam hal ini, pemahaman tentang hubungan antara nasabah terhadap *green banking* dengan loyalitas nasabah menjadi penting untuk pengembangan Bank Syariah Indonesia. Dengan adanya inovasi digital dalam layanan *mobile banking*, minat nasabah dalam bertransaksi akan semakin meningkat. Bank menyadari bahwa peningkatan ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik sehingga dapat mempengaruhi kepuasan dan berdampak positif pada loyalitas nasabah (Basri, 2019). Kualitas layanan mencakup kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari sisi pelayanan, penampilan pegawai, dan penggunaan peralatan teknologi pendukung seperti *mobile banking* untuk memudahkan nasabah bertransaksi (Wulandari et al., 2020).

Pada prinsipnya, teknologi adalah sarana potensial untuk mempermudah khalayak terhadap akses layanan jasa perbankan (Durkin and Howcroft, 2003). Maka dari itu, kombinasi antara individu dengan teknologi secara bersama dan tepat, akan menghasilkan kinerja dan kualitas

jasa yang optimal yang berdampak pada loyalitas nasabah. Minat penggunaan teknologi pada umumnya dipengaruhi oleh sikap dan penerimaan seseorang terhadap suatu layanan digital yang ditawarkan, dimana teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjadi landasan teoritis yang tepat untuk menjelaskan fenomena ini. TAM menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama yaitu *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

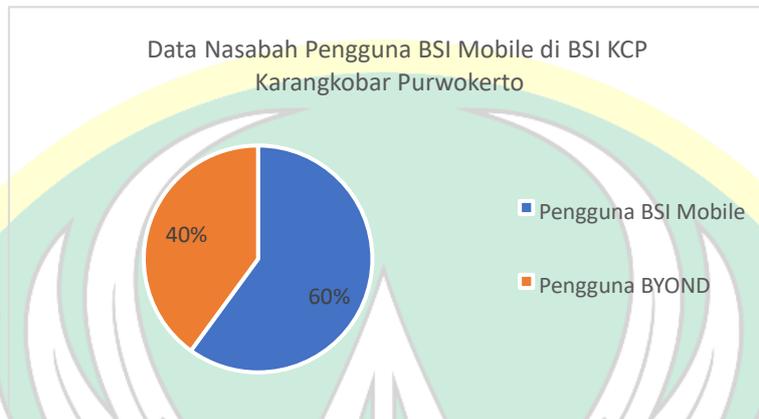
Perceived usefulness menggambarkan tingkat keyakinan seseorang bahwa menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerjanya, sedangkan *perceived ease of use* berkaitan dengan keyakinan bahwa menggunakan sistem tersebut tidak memerlukan upaya yang besar. Dalam konteks BSI *Mobile*, ketika nasabah merasakan bahwa aplikasi ini memberikan manfaat signifikan seperti efisiensi waktu, kemudahan transaksi, dan berkontribusi pada pelestarian lingkungan (*green banking*), maka tingkat penerimaan dan penggunaan teknologi tersebut akan meningkat. TAM juga menekankan bahwa sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*) akan mempengaruhi minat perilaku (*behavioral intention*) yang pada akhirnya menentukan penggunaan aktual teknologi (*actual system use*). Ketika nasabah memiliki sikap positif terhadap BSI *Mobile* karena manfaat dan kemudahannya, mereka cenderung akan menggunakannya secara berkelanjutan, sehingga akan meningkatkan loyalitas mereka terhadap bank.

Sebagai salah satu kantor BSI yang melayani masyarakat di wilayah Purwokerto dan sekitarnya. Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto memiliki potensi ekonomi dan basis nasabah yang beragam, Pemahaman nasabah terhadap konsep *green banking* dan implementasinya melalui BSI *Mobile* dapat menjadi indikator keberhasilan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) dalam membangun loyalitas nasabah melalui kepedulian dan kesadaran lingkungan pada masyarakat. Dalam hal

ini, peran nasabah terhadap inisiatif ini penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank.

Gambar 1.2

Persentase pengguna BSI Mobile



Sumber: Hasil survei dengan BOSM BSI KCP Karangkobor 2024

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Junaedi selaku BOSM (*Branch Operational Service Manajer*) pada BSI KCP Karangkobor Purwokerto yang dilakukan pada tanggal 15 Oktober 2024, BSI KCP Karangkobor sudah menerapkan konsep *green banking* melalui BSI Mobile sejak tahun 2022 hingga sekarang, dimana pada fitur setor tarik dan pembukaan rekening sudah menggunakan web form (formulir digital) sebagai upaya pengurangan kertas, sehingga dapat berhemat puluhan juta kertas. Dalam penerapan *green banking* melalui BSI Mobile tentu saja dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada BSI KCP Karangkobor dibuktikan dengan jumlah nasabah BSI-mobile yang selalu meningkat (Junaedi, 2024).

Diketahui bahwa sekitar 60% dari 24,5 ribu nasabah di BSI KCP Karangkobor yang menggunakan layanan digital masih bertransaksi melalui BSI Mobile dibanding BYOND By BSI. Fenomena ini terjadi meskipun BYOND by BSI telah diperkenalkan sebagai platform yang lebih canggih dan modern. Saat ini, kedua aplikasi tersebut masih aktif dan dapat digunakan secara bersamaan. (Junaedi,2024). Hal ini menunjukkan bahwa

BSI *Mobile* masih memegang peranan penting dalam ekosistem perbankan digital BSI, khususnya di KCP Karangobar Purwokerto. Fenomena tersebut menarik untuk dikaji lebih dalam karena berkaitan erat dengan implementasi konsep *green banking* yang telah dijalankan BSI melalui platform digitalnya.

Hal tersebut sesuai dengan survei pendahuluan yang sudah dilakukan oleh peneliti, bahwa terdapat sejumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto yang masih memiliki pengetahuan terbatas tentang *green banking*, sehingga kesadaran mereka terhadap lingkungan masih belum optimal dan hal ini juga dapat mempengaruhi jumlah nasabah pengguna BSI *Mobile*. Sehingga perlu dilakukan survei secara langsung terkait persepsi nasabah terhadap implementasi BSI *Mobile* melalui *green banking* yang akan mempengaruhi loyalitas mereka kepada BSI KCP Karangobar Purwokerto. BSI KCP Karangobar Purwokerto sebagai objek penelitian menawarkan perspektif unik karena melayani nasabah dengan tingkat literasi digital yang beragam. Pemahaman terhadap bagaimana BSI *Mobile* membangun loyalitas nasabah pada penerapan *green banking* akan memberikan wawasan strategis dan pengalaman untuk memastikan keberhasilan transisi ke BYOND by BSI tanpa mengorbankan kepuasan dan loyalitas nasabah yang telah terbangun pada BSI *Mobile*.

Berdasarkan penelitian terdahulu, Pada penelitian Rangga Rachmad Prayoga dkk (2023) fokus pada aspek syariah *green banking* namun belum mengkaji implementasi teknologi digital. Diah Anggraini dkk (2022) membahas dampak *green banking* terhadap profitabilitas tetapi belum menganalisis aspek loyalitas nasabah. Vani Febiola dkk (2023) mengkaji implementasi *green banking* di BSI secara umum tanpa fokus spesifik pada platform digital. Anita Tri Milza dkk (2021) membahas BSI *Mobile* untuk *paperless banking* namun belum menganalisis dampaknya terhadap loyalitas. Cania Anggita Putri dkk (2022) fokus pada inovasi *green banking* tanpa mengkaji dari pendapat nasabah. Sementara Rastiana Alfaaghiyatul

Arsy dkk (2023) membahas kebijakan *green banking* tanpa menganalisis implementasi teknisnya. Namun, dari penelitian sebelumnya hanya berfokus pada kebijakan *green banking* saja, dan belum mengkaji hubungan antara *green banking* dengan loyalitas nasabah, serta belum ada analisis tentang implementasi BSI *Mobile* melalui *green banking* yang berpotensi mempengaruhi loyalitas.

Maka dari itu, penelitian ini bermaksud mengisi kekosongan literatur dengan menganalisis hubungan kompleks antara nasabah, implementasi BSI *Mobile*, *green banking*, dan loyalitas nasabah sesuai dengan fenomena yang ditemukan. Selain itu, Penelitian ini juga akan menganalisis lebih lanjut bagaimana implementasi BSI *Mobile* berkontribusi pada tercapainya *green banking* dan dampaknya terhadap loyalitas nasabah di BSI KCP Karangobar Purwokerto. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika adopsi teknologi digital perbankan dalam konteks *green banking*, serta memberikan masukan bagi BSI dalam mengembangkan strategi transisi dari BSI *Mobile* ke BYOND by BSI yang efektif.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perlu dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis Implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam membangun loyalitas nasabah (Studi empiris pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Karangobar Purwokerto)”.

B. Definisi Operasional

1. Implementasi

Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Implementasi juga merupakan proses penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan sehingga bisa memberikan dampak berupa perubahan pengetahuan, keterampilan dan nilai sikap (Mulyasa, 2015). Menurut

Guntur Setiawan (2004), implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana dan birokrasi yang efektif.

Menurut KBBI, Secara bahasa implementasi berarti pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan secara umum, implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun dengan matang, cermat dan terperinci. Sesuai dengan pernyataan Mulyadi (2015), menegaskan bahwa implementasi merupakan serangkaian proses atau kegiatan yang dilakukan berdasarkan serangkaian cara yang sudah ditetapkan sebelumnya dengan tujuan mencapai suatu keputusan dimana tindakan tersebut mengubah keputusan itu menjadi pola tindakan. Jadi, implementasi dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang, sehingga sudah ada kejelasan akan rencana tersebut.

2. *Mobile Banking (Aplikasi BSI Mobile)*

Mobile banking merupakan satu inovasi layanan penawaran bank untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam melakukan aktivitas transaksi perbankan melalui smartphone (Riswandi, 2005). Nasabah dapat menggunakan *mobile banking* 24 jam sehari, tanpa harus meninggalkan tempat duduk mereka. Nasabah dapat menemukan beberapa fitur dalam layanan *mobile banking* yang semakin memudahkan mereka (Ifham, 2014). Sebuah produk *mobile banking*, disediakan untuk membantu nasabah dalam berbagai kegiatan operasional perbankan. Melalui *mobile banking*, nasabah di banyak bank dapat memperoleh kemudahan dalam bertransaksi.

BSI Mobile hadir untuk menciptakan kemudahan tersebut. *BSI Mobile* merupakan fasilitas *mobile banking* dari Bank Syariah Indonesia untuk para nasabahnya. *BSI Mobile* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi

secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan dimana pun melalui ponsel baik android maupun IOS (*bankbsi.co.id*).

3. *Green Banking*

Green banking merupakan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan yang bertujuan menjaga kualitas lingkungan, dan pemberian kredit atau pembiayaan kepada nasabah yang tidak mencemari lingkungan yang merupakan bagian dari tugas penting khususnya bagi para pegawai (Lako, 2014). Terdapat dua aspek dalam *green banking* pertama bagaimana aktivitas bank dilakukan dan dimana bank meletakkan dananya (Kavitha & Rani 2016). Secara khusus *green banking* bermakna bahwa korporasi perbankan tidak hanya berfokus pada tanggung jawab secara keuangan dengan mengelola bisnisnya sebaik mungkin untuk menghasilkan laba (*profit*) bagi para pemegang saham, tetapi juga harus memfokuskan tanggung jawabnya pada upaya-upaya untuk pemeliharaan kelestarian lingkungan dan alam semesta (*planet*) serta meningkatkan kesejahteraan kepada masyarakat (*people*) atau bisa disebut dengan *triple bottom line* (lako, 2014).

BSI *Mobile* merupakan salah satu produk Bank Syariah Indonesia untuk mempermudah nasabah dalam segala hal, salah satunya dalam menjaga kelestarian lingkungan, dimana dengan menggunakan platform digital (*mobile banking*) dapat membantu tercapainya konsep *green banking*. Hal ini merupakan salah satu wujud dukungan yang dilakukan Bank Syariah Indonesia untuk terealisasinya aktivitas perbankan *based on paper* menjadi *paperless*.

4. Loyalitas Nasabah

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), loyalitas adalah kesetiaan (terhadap seseorang, kelompok, atau prinsip). Dalam konteks ini, loyalitas mengacu pada sikap atau perilaku yang menunjukkan kesetiaan, kepatuhan, atau pengabdian terhadap suatu entitas, seperti individu, kelompok, organisasi, atau prinsip tertentu (Tiana et al., 2019).

Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk maupun jasa yang dihasilkan oleh badan usaha tersebut yang membutuhkan waktu yang lama melalui suatu proses pembelian yang terjadi secara berulang-ulang (Trisno Musanto, 2004).

Pada era sekarang ini, loyalitas nasabah sangat penting untuk keberlangsungan hidup perusahaan, karena saat ini persaingan antar perusahaan dikatakan sangat ketat, mereka saling mempertahankan perusahaannya dengan meningkatkan kualitas produk & jasanya untuk menciptakan loyalitas nasabah. Loyalitas memiliki peran yang sangat penting bagi keseluruhan keberhasilan dan keberlanjutan suatu perusahaan, karena kosumen yang loyal sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan (Nasri & Hastuti, 2014). Perusahaan dapat meningkatkan loyalitas nasabah dengan memberikan pelayanan yang baik, memberikan insentif, dan meningkatkan kualitas produk atau jasa. Loyalitas nasabah dianggap penting bagi perusahaan karena dapat meningkatkan retensi nasabah dan mengurangi biaya akuisisi nasabah baru (Wahyuni, 2017).

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kebijakan *green banking* melalui BSI *Mobile* yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto?
2. Bagaimana implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto?

D. Tujuan Penelitian

Bersumber pada permasalahan tersebut, adapun tujuan yang ingin diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kebijakan *green banking* melalui BSI *Mobile* yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto.

2. Untuk menganalisis implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto.

E. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis dari penelitian ini adalah diharapkan dapat meningkatkan wawasan dan pengetahuan mengenai implementasi *green banking* melalui BSI *Mobile* pada perbankan syariah khususnya di Bank Syariah Indonesia.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang diharapkan dari penelitian ini yaitu, sebagai berikut:

- a. Bagi penulis sendiri, diharapkan dapat digunakan sebagai literatur yang memperluas serta menambah pengalaman penulis terkait *green banking* dan topik perbankan syariah lainnya pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto.
- b. Bagi pihak bank diharapkan penelitian bisa dijadikan sebagai salah satu *role model* atau pertimbangan terkait dengan perbankan syariah, khususnya pada kebijakan dalam implementasi *green banking* melalui BSI *Mobile* atau BYOND By BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tambahan yang menjadi bahan pengembangan maupun acuan penelitian-penelitian lebih lanjut serta menjadi salah satu sumber referensi penulisan dengan perspektif yang berbeda.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Implementasi

1. Pengertian Implementasi

Implementasi berasal dari kata bahasa Inggris *to implement*. Dalam kamus bahasa Inggris, *implement* memiliki arti alat atau perlengkapan, sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi diartikan sebagai penerapan atau pelaksanaan. Penerapan sendiri merupakan kemampuan untuk menggunakan materi yang telah dipelajari dalam situasi nyata atau konkret. Menurut Joko Susila (2012), "implementasi adalah penerapan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam tindakan praktis untuk mencapai dampak tertentu, seperti perubahan pengetahuan, keterampilan, atau sikap".

Dalam buku "Analisis Kebijakan Publik", Pressman dan Wildavsky menjelaskan bahwa implementasi adalah "*implimentation as to carry out, accomplish, fulfill, produce, complete*" yang berarti membawa, menyelesaikan, mengisi, menghasilkan, dan melengkapi. Implementasi juga dimaksudkan sebagai penyediaan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu dan memberikan hasil yang bersifat praktis.

Dalam pengertian yang lebih luas, implementasi dapat diartikan sebagai pelaksanaan undang-undang di mana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik bekerja bersama untuk menjalankan kebijakan dalam upaya mencapai tujuan dari program kebijakan tersebut. Dari sisi lain, Novan Mamonto (2018) menjelaskan bahwa implementasi merupakan fenomena kompleks yang dapat dipahami sebagai suatu proses, keluaran (*output*), dan juga dampak (*outcome*). Contohnya, implementasi dikonsepsikan sebagai proses dan serangkaian keputusan yang diterima oleh lembaga untuk dijalankan.

2. Model Implementasi

a. Model Merilee S. Grindle (1980)

Menurut teori Grindle keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dari proses pencapaian hasil akhir, yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih. Keberhasilan implementasi kebijakan dapat diukur dengan 2 hal, yaitu:

- 1) Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah implementasi kebijakan sesuai dengan yang sudah ditentukan dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
- 2) Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini dapat diukur dengan melihat 2 faktor, yaitu; dampak pada masyarakat secara individu dan kelompok, serta tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi.

b. Richard E. Matland (1995)

Richard E. Matland mengembangkan sebuah model yang disebut dengan Model Matriks Ambiguitas-Konflik yang menjelaskan bahwa implementasi secara administratif adalah implementasi yang dilakukan dalam keseharian operasi birokrasi pemerintahan dengan memenuhi beberapa syarat, diantaranya:

1) Ketepatan kebijakan

Kebijakan dinilai tepat berdasarkan dua hal: Pertama, kesesuaian perumusan kebijakan dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan. Kedua, kesesuaian antara lembaga pembuat kebijakan dengan karakter kebijakan berdasarkan misi kelembagaannya.

2) Ketepatan pelaksanaan

Pelaksana kebijakan tidak terbatas pada pemerintah saja. Terdapat tiga jenis pelaksana yang bisa menjalankan implementasi kebijakan: pemerintah sendiri, kolaborasi antara pemerintah dengan masyarakat atau swasta, atau implementasi

yang sepenuhnya diserahkan kepada swasta (*privatization atau contracting out*).

3) Ketepatan target

Target kebijakan harus tepat dalam tiga aspek: Pertama, kesesuaian target intervensi dengan perencanaan, tanpa tumpang tindih atau bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Kedua, kesiapan target untuk diintervensi, baik secara alami maupun dari segi kondisi konflik/harmoni serta sikap mendukung/menolak. Ketiga, sifat intervensi kebijakan, apakah merupakan kebijakan baru atau pembaruan dari implementasi kebijakan sebelumnya.

4) Ketepatan lingkungan

Dua lingkungan kunci yang menentukan keberhasilan implementasi: Pertama, lingkungan kebijakan yang mencakup interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan pelaksana dan lembaga terkait. Kedua, lingkungan eksternal kebijakan yang meliputi *public opinion* (persepsi publik terhadap kebijakan dan implementasinya), *interpretive institutions* (interpretasi dari lembaga-lembaga strategis seperti media massa, kelompok penekan, dan kelompok kepentingan), dan *individuals* — (peran individu-individu penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasinya).

B. Mobile Banking (Aplikasi BSI Mobile)

1. Pengertian *Mobile Banking* (Aplikasi BSI Mobile)

Bank Syariah Indonesia merupakan bank yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan memadukan idealisme bisnis dan nilai-nilai spiritual, menjadi salah satu alternatif layanan perbankan syariah di Indonesia. Demi meningkatkan layanan untuk nasabah bank syariah dan mewujudkan sinergi yang baik, Bank Mandiri Syariah, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah saat ini telah melakukan penggabungan

usaha (merger) menjadi Bank Syariah Indonesia. Menurut Shafrani, dkk (2022), Bank Syariah dianggap memiliki energi yang positif berdasar nilai Islam yang mampu berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengelola bank syariah di Indonesia dan diawasi oleh Dewan Syariah Nasional dari Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI). Prinsip-prinsip operasinya tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram, sebagaimana yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (*bankbsi.co.id*). Bank Syariah Indonesia telah mengembangkan strategi inovatif dengan meluncurkan produk *mobile banking* yang disebut *BSI Mobile* dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Menurut Syamsul Hadi (2014), *mobile banking* merupakan layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk menunjang kelancaran dan kenyamanan operasional terkait perbankan. Para nasabah dapat lebih mudah menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu dengan penggunaan layanan *mobile banking* pada telepon seluler. Wahyu Agus (2017) menyatakan bahwa dengan adanya layanan *mobile banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank. *Mobile banking* atau yang lebih dikenal dengan sebutan *m-banking*, menurut Budi Agus (2005), merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi (unggulan) pada handphone.

BSI Mobile merupakan fasilitas *mobile banking* Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. *BSI Mobile* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. Aplikasi ini dapat diakses kapan pun dan dimana pun melalui ponsel baik android maupun IOS (*bankbsi.co.id*).

2. Fitur-fitur BSI *Mobile*

Jenis layanan yang tersedia dalam fitur layanan BSI *Mobile*, yaitu:

- a. Cek saldo
 - 1) Informasi rekening
 - 2) Portofolio
 - 3) Saldo e-Money dan kurs
 - 4) Daftar mutasi, dan tanggal mutasi
- b. Transfer dana, Transaksi transfer antar rekening BSM, Non BSM, QRIS, Tarik tunai.
- c. Pembayaran transaksi, Pembayaran (Tagihan PLN, Telepon/HP, Institusi Pendidikan, Tiket, Asuransi, *e-commerce*, Internet/TV Cable, zakat/inafaq,wakaf, BPJS, PDAM, Haji dan Umrah, Penerimaan Negara (MPN), Multi Payment).
- d. Pembelian transaksi pembelian (Voucher HP, Token PLN, Top up dan Update saldo e-money, paket data).
- e. Ziswaf (zakat, infaq, qakaf, donasi, jadi berkah, kalkulator zakat).
- f. Rekening baru, Buka rekening (Tabungan mabrur, tabungan mudharabah, tabungan wadiah).
- g. Tarik tunai, Layanan islami (juz amma, juz amma per ayat, asmaul husna, hikmah).
- h. Fitur islami (Jadwal sholat, Lokasi masjid, Arah Kiblat dan Hikmah)
- i. Lokasi kantor cabang dan ATM BSM/Mandiri terdekat.
- j. Bagikan bukti transaksi ke media sosial.
- k. Simpan transaksi menjadi menu favorit.
- l. Pengaturan akun *mobile banking*: Perubahan PIN/Bahasa, Menu favorit. (Transaksi juga dapat dilakukan langsung dari menu favorit) dan Pendaftaran alamat email dan Notifikasi transaksi.

3. Model *Mobile Banking*

- a. TAM (*Technology Acceptance Model*)

Davis (1989) memperkenalkan *Technology Acceptance Model* (TAM). Metode ini memuat sebuah teori sebagai dasar dalam mempelajari dan memahami perilaku seorang dalam menerima dan menggunakan sebuah sistem informasi. Tujuan model TAM adalah untuk menjelaskan faktor inti dari perilaku seseorang terhadap penerimaan teknologi informasi tersebut. TAM diharapkan dapat membantu memprediksi sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi baru yang mereka kenal dan memberikan informasi mendasar mengenai faktor-faktor pendorong sikap individu dalam menggunakan teknologi tersebut (Wahidin, Awalludin, & Dennis, 2021).

Davis mengembangkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dengan menambahkan dua konstruk utama ke dalam model *Theory of Reasoned Action* (TRA). Dua konstruk utama tersebut adalah persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) yang menentukan penerimaan pengguna terhadap sistem teknologi informasi. Lima konstruk utama dari TAM yang belum dimodifikasi terdiri dari (Permana, 2018):

1). *Perceived Ease Of Use*, merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu dapat mengurangi usaha dalam mengerjakan sesuatu. Kemudahan (*ease*) berarti tanpa kesulitan atau tidak perlu usaha keras. Persepsi kemudahan ini menunjukkan keyakinan pengguna bahwa sistem teknologi yang digunakan tidak membutuhkan usaha besar saat digunakan. Dalam penelitian ini, *Perceived Ease Of Use* digunakan untuk mengidentifikasi kemudahan penggunaan BSI *Mobile* dalam transaksi ramah lingkungan (*green banking*).

2). *Perceived usefulness*, merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa sistem tertentu akan meningkatkan prestasi kerja

atau kinerja pengguna. Dalam penelitian ini, *Perceived usefulness* digunakan untuk menganalisis kontribusi dan manfaat BSI *Mobile* dalam mendukung konsep *green banking*.

3). *Attitude Toward Using*, mengacu pada perasaan umum seseorang yang menguntungkan atau tidak menguntungkan. Dalam penelitian ini, *Attitude Toward Using* digunakan untuk mengetahui persepsi dan penilaian nasabah terhadap keuntungan dan risiko penggunaan BSI *Mobile* dalam penerapan *green banking*.

4). *Behavioral Intention To Use*, merupakan tingkatan rencana sadar seseorang untuk melakukan suatu perilaku di waktu yang akan datang. Dalam penelitian ini, *Behavioral Intention To Use* digunakan untuk mengetahui komitmen jangka panjang nasabah terhadap layanan BSI *Mobile* dan bagaimana nasabah merekomendasikan BSI *Mobile* kepada orang lain.

5). *Actual Sistem Usage*, merupakan kondisi nyata dari penggunaan sistem. Seseorang akan merasa puas menggunakan sistem jika meyakini bahwa sistem tersebut mudah digunakan dan akan meningkatkan produktivitas kinerja mereka, yang terlihat dari kondisi nyata pengguna. Dalam penelitian ini, *Actual Sistem Usage* digunakan untuk mengetahui penggunaan nasabah secara nyata pada implementasi BSI *Mobile*.

C. Green Banking

1. Pengertian *Green Banking*

Green banking adalah bank yang kegiatan operasionalnya ramah lingkungan, memiliki tanggung jawab dan kinerja lingkungan serta mempertimbangkan aspek perlindungan lingkungan dalam menjalankan bisnisnya (Handajani, 2019). Masukkujaman & Aktar (2013) berpendapat bahwa *green banking* adalah bank ramah lingkungan yang menyediakan produk-produk ramah lingkungan (*green product*) untuk menghindari kerusakan lingkungan sehingga bumi menjadi menjadi

tempat tinggal yang layak huni (*habitable*) sebagai upaya mendukung inisiatif bank hijau.

Secara khusus, *green banking* bermakna bahwa korporasi perbankan tidak lagi hanya berfokus pada tanggung jawab keuangan yaitu mengelola bisnisnya sebaik mungkin untuk menghasilkan laba (*profit*) bagi para pemegang saham, tetapi juga harus memfokuskan tanggung jawabnya pada upaya-upaya untuk memelihara kelestarian lingkungan dan alam semesta (*planet*). Integrasi tiga pilar itu disebut *triple bottom line of banking accountability* (Lako, 2014).

Sejalan dengan hal ini, konsep *green banking* ditegaskan dalam teori legitimasi. Teori legitimasi dikemukakan pertama kali oleh Dowling dan Pfeffer (2018). legitimasi adalah hal yang penting bagi organisasi, batasan-batasan yang ditekankan oleh norma-norma dan nilai-nilai sosial, dan reaksi terhadap batasan tersebut mendorong pentingnya analisis perilaku organisasi dengan memperhatikan lingkungan. Imam dan Anis (2017) menjelaskan bahwa *Legitimation Theory* adalah pengungkapan tanggung jawab sosial perusahaan dalam upayanya untuk mendapatkan legitimasi dari komunitas dimana perusahaan itu berada dan memaksimalkan kekuatan keuangannya dalam jangka panjang. Dengan kata lain, *Legitimation Theory* adalah “kontrak sosial” yang terjadi antara perusahaan dengan masyarakat dimana perusahaan beroperasi dan menggunakan sumber ekonomi.

Dengan mengimplementasikan praktik *green banking*, bank dapat menunjukkan kepeduliannya terhadap lingkungan dan masyarakat. Hal ini juga dapat memikat hati nasabah untuk tetap dan mulai bertransaksi di bank tersebut. Dengan demikian, perusahaan akan memiliki keunggulan kompetitif dan dapat meningkatkan citra positif kepada masyarakat.

2. Konsep *Sustainable Development Goals* (SDGs)

Sustainable Development Goals (SDGs) atau Tujuan Pembangunan Berkelanjutan merupakan agenda global yang diadopsi oleh semua negara anggota Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2015 (United Nations, 2015). SDGs terdiri dari 17 tujuan yang dirancang untuk menciptakan masa depan yang lebih berkelanjutan dan sejahtera bagi semua. Tujuan-tujuan ini mencakup berbagai aspek pembangunan, mulai dari pengentasan kemiskinan, pendidikan berkualitas, kesetaraan gender, sampai dengan tindakan penanganan perubahan iklim (Sachs, 2012).

Dalam konteks sektor keuangan, lembaga-lembaga keuangan termasuk perbankan memiliki peran penting dalam mendukung pencapaian SDGs melalui pengarahannya aliran dana untuk mendukung proyek-proyek berkelanjutan dan implementasi praktik bisnis yang bertanggung jawab (UNEP FI, 2018). Menurut *UNEP Finance Initiative*, sektor keuangan dapat berkontribusi pada SDGs melalui dua cara utama: pertama, melalui pengarahannya investasi ke sektor-sektor yang mendukung SDGs; dan kedua, melalui transformasi internal untuk mengadopsi praktik bisnis yang lebih berkelanjutan (*UNEP Finance Initiative*, 2016).

Implementasi *green banking* secara langsung berkaitan dengan beberapa tujuan dalam SDGs, terutama:

- a. SDG 7 (Energi Bersih dan Terjangkau): Melalui pembiayaan proyek-proyek energi terbarukan dan efisiensi energi (Nizam et al., 2019).
- b. SDG 12 (Konsumsi dan Produksi yang Bertanggung Jawab): Melalui promosi praktik bisnis yang berkelanjutan dan efisien dalam penggunaan sumber daya (Khan et al., 2020).

- c. SDG 13 (Penanganan Perubahan Iklim): Melalui pengurangan jejak karbon dari operasional bank dan pembiayaan proyek-proyek mitigasi dan adaptasi perubahan iklim (Oyegunle & Weber, 2015).
- d. SDG 15 (Ekosistem Daratan): Melalui kebijakan kredit yang mencegah degradasi lingkungan dan mendukung konservasi keanekaragaman hayati (Weber, 2016).

3. Indikator *Green Banking*

Badan Usaha Milik Negara atau yang biasa disebut BUMN menetapkan beberapa indikator untuk melaksanakan *green banking*, yaitu di antaranya sebagai berikut:

a. *Green Product*

Kegiatan ini berkaitan dengan perencanaan produk dan jasa perbankan yang ramah lingkungan. Contohnya termasuk penggunaan digital banking, *e-billing*, dan teknologi informasi untuk menghemat energi dan mengurangi pemakaian material (Handajani, 2019).

b. *Green Operational*

Kegiatan ini bertujuan untuk membuat bank menjadi lebih ramah lingkungan dengan melakukan kegiatan bisnis yang pro-lingkungan. Contohnya termasuk membangun kantor hijau, mengurangi penggunaan kertas, dan mengolah limbah daur ulang (Handajani, 2019).

c. *Green Customer*

Kegiatan ini berkaitan dengan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sambil mempertahankan dampak positif terhadap lingkungan. Contohnya termasuk penggunaan teknologi informasi dalam layanan pelanggan dan mengajarkan pelanggan cara bertransaksi secara online (Handajani, 2019).

d. *Green Policy*

Kegiatan ini berkaitan dengan kebijakan bank yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Contohnya

termasuk penyediaan dana bina lingkungan, program kemitraan untuk kegiatan lingkungan atau *green partnership*, dan pendidikan serta pelatihan tentang konservasi lingkungan bagi karyawan dan masyarakat umum (Handajani, 2019).

D. Loyalitas Nasabah

1. Pengertian Loyalitas nasabah

Loyalitas adalah konsep yang berasal dari teori perilaku konsumen dan mengacu pada bentuk dukungan yang ditunjukkan oleh konsumen terhadap merek, layanan, atau aktivitas tertentu. Loyalitas berasal dari kata "loyal" yang berarti patuh atau setia, sehingga diartikan sebagai suatu bentuk kesetiaan (Kbbi.web.id). Loyalitas pelanggan merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan pelanggan terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan dalam waktu yang lama. Pelanggan (*customer*) berbeda dengan konsumen (*consumer*), seorang dapat dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan. Kebiasaan tersebut dapat dibangun melalui pembelian secara berulang-ulang dalam jangka waktu tertentu tidak melakukan pembelian ulang maka orang tersebut tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan tetapi sebagai seorang pembeli atau konsumen (Mangkunegara, 1988).

Jadi, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan merupakan aset berharga bagi perusahaan, karena dapat membawa keuntungan jangka panjang. Sama halnya pada bank, dimana nasabah yang loyal cenderung mendapatkan pelayanan yang baik dan mereka merasa puas dengan produk yang digunakan. Oleh karena itu, bank harus memprioritaskan pelayanan yang baik dan memastikan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sehingga dapat membangun loyalitas nasabah yang kuat.

2. Indikator Loyalitas Nasabah

Menurut Tjiptono (2018) menyatakan ada beberapa indikator yang dapat digunakan dalam mengukur loyalitas nasabah, antara lain:

- a. Merasa puas terhadap manfaat produk tersebut.
- b. Memilih setia dalam menggunakan produk tersebut.
- c. Memilih tetap memprioritaskan produk dan layanan.
- d. Merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain.

E. Kajian Pustaka

Kajian pustaka yaitu memuat uraian tentang penelitian relevan yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan dan berfungsi menjadi dasar studi dalam penelitian (Hardani, 2020).

Terdapat beberapa sumber penelitian yang dapat dijadikan referensi dalam penulisan penelitian ini, adapun penelitiannya sebagai berikut:

Jurnal penelitian yang dilakukan oleh Rangga Rachmad Prayoga, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto (2023) yang berjudul “Analisis keutamaan *Green Banking* dalam kemaslahatan nasabah sesuai tuntunan Al-quran”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa prioritas keutamaan, keamanan, resiko, dan kualitas layanan dalam penerapan *green banking* bagi kemaslahatan nasabah dan menelaah konsep *green banking* dalam cakupan Al-Quran serta melihat sejauh mana inisiasi konsep *green banking* pada lembaga perbankan syariah. Hasil dari penelitian ini adalah layanan *mobile banking* memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan. Namun, *mobile banking* juga memiliki kelemahan salah satu nya adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator yang bersangkutan. Jika terjadi ketertidaksediaan jaringan, maka layanan *mobile banking* tidak bisa diakses. Serta perlindungan kerahasiaan data pribadi dalam praktiknya belum dapat berjalan secara optimal.

Jurnal yang ditulis oleh Diah Anggraini, Dwi Nita Aryani, Irawan Budi Prasetyo (2022) yang berjudul “Analisis implementasi *green banking* dan kinerja keuangan terhadap profitabilitas bank di Indonesia”. Penelitian ini menganalisis penerapan *green banking*, dan kinerja keuangan terhadap profitabilitas bank di Indonesia periode 2016-2019. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan *green banking* berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas.

Jurnal yang ditulis oleh Vani Febiola, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto (2023) yang berjudul “Analisis implementasi *green banking* pada Bank Umum Syariah: Studi Bank Syariah Indonesia”. Hasil dari penelitian ini adalah dalam program penyaluran pembiayaan ramah lingkungan, BSI memiliki syarat dan ketentuan dengan menelaah hasil analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL). Dalam program kegiatan operasional yang ramah lingkungan, BSI mampu menciptakan bank yang *paperless*, meminimalisir risiko pemanasan global, *green building*, serta pengelolaan dan pengurangan terhadap limbah.

Jurnal yang ditulis oleh Anita Tri Milza, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Fachri (2021) yang berjudul “Implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *paperless* dan penerapan *Green Banking*”. Hasil dari penelitian ini adalah BSI *Mobile* menjadi bentuk nyata dukungan yang bisa dilakukan oleh BSI dalam mendukung *green banking* karena di dukung oleh fitur-fitur yang ada di BSI *Mobile* seperti kemudahan dalam membuka rekening yang bisa dilakukan dirumah tanpa harus mendatangi bank terdekat, hal tersebut merupakan bentuk dukungan pengurangan penggunaan kertas atau *paperless*.

Jurnal yang ditulis oleh Cania Anggita Putri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Fachri (2022) yang berjudul “Inovasi *green banking* pada layanan perbankan syariah”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara perbankan elektronik sebagai pendukung operasional dan peningkatan layanan pelanggan. Bank juga dapat memfasilitasi dan lebih

ramah lingkungan misalnya dengan mengurangi kertas dalam setiap transaksi atau menggunakan daur ulang bahan. Dengan demikian, ini meningkatkan kualitas layanan bank yang akan dirasakan oleh pelanggan. Hasil penelitian ini diperuntukkan bagi pihak perbankan yang akan mengimplementasikan atau telah mengimplementasikan *green banking*, dimana pengetahuan *green banking* ini diyakini dapat meningkatkan kualitas layanan.

Jurnal Internasional yang ditulis oleh Rastiana Alfaaghiyatul Arsy, Ratno Agriyanto, Nasrul Fahmi Zaki Fuadi (2023) yang berjudul “*Implementation of Green Banking Policy at Indonesian Islamic Banks*”. Penelitian ini menemukan bahwa kinerja bank dalam menerapkan *green banking* belum memuaskan. Oleh karena itu, serangkaian kampanye edukasi dan penyadaran harus diselenggarakan oleh bank dan pemerintah kepada karyawan dan masyarakat umum. Kebijakan dianggap sebagai penentu utama dalam mewujudkan suatu tindakan yang akan dilakukan atau tidak dilakukan. Pilihan untuk membuat kebijakan bukanlah keinginan individu atau kelompok tertentu, tetapi merupakan bagian dari dampak pilihan untuk melakukan sesuatu.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Penulis, Tahun, Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Rangga Rachmad Prayoga, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto. (2023). “Analisis keutamaan <i>green banking</i> dalam kemaslahatan Nasabah	Hasil dari penelitian ini adalah layanan mobile banking memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek	Persamaan: <ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian yang digunakan sama dengan peneliti yaitu membahas <i>green banking</i> pada

	<p>Sesuai tuntunan Al-quran”.</p>	<p>saldo, transfer antar rekening dan pembayaran tagihan. Namun, mobile banking juga memiliki kelemahan salah satu nya adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan seluler operator jaringan, maka layanan mobile banking tidak bisa diakses. Serta perlindungan kerahasiaan data pribadi dalam praktiknya belum dapat berjalan secara optimal. Jika terjadi ketertidaksediaan (<i>error</i>).</p>	<p>penerapan pada BSI <i>mobile</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metode penelitian yang dilakukan sama yaitu metode kualitatif deskriptif. <p>Perbedaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pada penelitian yang dilakukan oleh Rangga et. al, pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan meresume dari teori atau pendapat yang telah dilakukan sebelumnya, sedangkan penelitian yang penulis lakukan dengan mengumpulkan informasi dan informan secara langsung pada nasabah pengguna BSI-<i>mobile</i> dan pegawai BOSM
--	-----------------------------------	---	---

			<p>BSI KCP Karangkobar Purwokerto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus penelitian <i>green banking</i> pada penelitian Rangga et.al membahas tentang keutamaan <i>green banking</i> dalam kemaslahatan nasabah berdasarkan Alquran, sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi BSI-<i>mobile</i> melalui <i>green banking</i> dalam membangun loyalitas nasabah BSI KCP Karangkobar Purwokerto.
--	--	--	--

2.	<p>Diah Anggraini, Dwi Nita Aryani, Irawan Budi Prasetyo. (2022). “Analisis implementasi <i>green banking</i> dan kinerja keuangan terhadap profitabilitas bank di Indonesia”.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan <i>green banking</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas, solvabilitas berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas, kredit bermasalah tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas, dan efisiensi perbankan berpengaruh negatif signifikan terhadap profitabilitas.</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian yang digunakan sama dengan penelitian penulis yaitu membahas <i>Green Banking</i>. <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Metodologi penelitian yang dilakukan oleh Diah Anggraini, et.al menggunakan kuantitatif analisis regresi berganda. Fokus penelitian <i>green banking</i> pada penelitian Diah Anggraini, et.al membahas tentang pengaruhnya terhadap profitabilitas, Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada implementasi BSI-<i>mobile</i> melalui <i>green banking</i> dalam
----	--	---	---

			<p>membangun loyalitas nasabah BSI KCP Karangobar Purwokerto.</p>
3.	<p>Vani Febiola, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto. (2023). “Analisis implementasi <i>green banking</i> pada Bank Umum Syariah: Studi Bank Syariah Indonesia”.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah dalam program penyaluran pembiayaan ramah lingkungan, BSI memiliki syarat dan ketentuan dengan menelaah hasil analisis mengenai dampak lingkungan (AMDAL). Dalam program kegiatan operasional yang ramah lingkungan, BSI mampu menciptakan bank yang <i>paperless</i>, meminimalisir risiko pemanasan global, <i>green building</i>, serta pengelolaan dan pengurangan terhadap limbah.</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian yang digunakan sama dengan penelitian penulis yaitu membahas <i>Green Banking</i>. Metode penelitian Kualitatif deskriptif. <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Tidak ada wawancara secara langsung, penelitian Vani Febiola et.al hanya menggunakan pengamatan pustaka sedangkan penelitian ini menggunakan wawancara secara

			<p>langsung dengan nasabah pengguna BSI <i>Mobile</i> dan pegawai BOSM BSI KCP Karangobar Purwokerto.</p>
4.	<p>Anita Tri Milza, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Fachri. (2021). “Implementasi BSI <i>Mobile</i> sebagai wujud tercapainya paperless dan penerapan Green Banking”.</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah BSI-<i>mobile</i> menjadi bentuk nyata dukungan yang bisa dilakukan oleh BSI dalam mendukung <i>green banking</i> karena di dukung oleh fitur-fitur yang ada di BSI-<i>mobile</i> seperti kemudahan dalam membuka rekening yang bisa dilakukan dirumah tanpa harus mendatangi bank terdekat, hal tersebut merupakan bentuk dukungan pengurangan penggunaan kertas atau <i>paperless</i>.</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian yang digunakan sama dengan penelitian penulis yaitu membahas <i>Green Banking</i>. Metode penelitian Kualitatif deskriptif <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pada penelitian yang dilakukan oleh Anita et. al pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan meresume dari teori atau pendapat yang telah dilakukan sebelumnya, sedangkan

			<p>penelitian yang penulis lakukan dengan mengumpulkan informasi dan informan secara langsung pada nasabah pengguna BSI-<i>mobile</i> dan pegawai BOSM BSI KCP Karangobar Purwokerto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pada penelitian Anita et.al hanya berfokus untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait produk digital Bank Syariah Indonesia yaitu BSI <i>Mobile</i> sebagai upaya mendukung penerapan <i>green banking</i>. Sedangkan pada penelitian ini berfokus pada
--	--	--	---

			<p>implementasi BSI-<i>mobile</i> melalui <i>green banking</i> dalam membangun loyalitas nasabah BSI KCP Karangobar Purwokerto.</p>
5.	<p>Cania Anggita Putri, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto, Adib Fachri. (2022). “Inovasi <i>green banking</i> pada layanan perbankan syariah”.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukan bahwa dalam melakukan pengembangan produk bank syariah, bank harus memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana dalam menyampaikan nilai (<i>value</i>) kepada masyarakat melalui produk baru. Perbankan hijau dapat diimplementasikan secara efisien melalui penggunaan teknologi dalam melakukan transaksi elektronik seperti penggunaan ATM, <i>mobile banking</i>. Dengan mengimplementasikan <i>green banking</i> pada</p>	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian yang digunakan sama dengan penelitian penulis yaitu membahas <i>Green Banking</i>. Penelitian yang dilakukan oleh Cania et.al sama dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan indikator <i>green banking</i> yaitu <i>paperless</i> (memanfaatkan media elektronik) dan metode yang digunakan sama yaitu kualitatif deskriptif.

		<p>layanan perbankan syariah elektronik(<i>e-banking</i>) sebagai sarana penunjang operasional dapat meningkatkan kualitas layanan.</p>	<p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penelitian yang dilakukan oleh Cania et.al menekankan inovasi yang di terapkan pada <i>green banking</i> melalui studi literatur, sedangkan penelitian penulis menekankan implementasi BSI-<i>mobile</i> melalui <i>green banking</i> dalam membangun loyalitas nasabah BSI KCP Karangobar Purwokerto dengan wawancara secara langsung kepada nasabah
--	--	---	--

6.	Rastiana Alfaaghiyatul Arsy, Ratno Agriyanto, Nasrul Fahmi Zaki Fuadi. (2023). <i>“Implementation of Green Banking Policy at Indonesian Islamic Banks”</i> .	Penelitian ini menemukan bahwa kinerja bank dalam menerapkan <i>green banking</i> belum terlalu memuaskan. Oleh karena itu, serangkaian kampanye edukasi dan penyadaran harus diselenggarakan oleh bank dan pemerintah kepada karyawan dan masyarakat umum.	<p>Persamaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Objek penelitian yang digunakan sama dengan Penelitian penulis yaitu membahas <i>Green Banking</i>. Penelitian yang dilakukan oleh Rastiana, et.al menekankan pada implementasi BSI-<i>mobile</i> pada <i>green banking</i> Bank Syariah Indonesia <p>Perbedaan :</p> <ul style="list-style-type: none"> Metode yang digunakan kuantitatif Perbedaan studi kasus antara nasabah dan kantor BSI.
----	--	---	---

F. Landasan Teologis

1. Al-Qur'an

Al-Qur'an, menjelaskan tentang lingkungan, serta kesempurnaan alam, dan juga peran manusia yang merusak dalam Surah Al-Baqarah [2] ayat 205 dan Surah Al-A'raf [7] ayat 56:

وَإِذَا تَوَلَّى سَعَى فِي الْأَرْضِ لِيُفْسِدَ فِيهَا وَيُهْلِكَ الْحَرْثَ وَالنَّسْلَ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الْفُسَادَ ﴿٢٠٥﴾

wa idzâ tawallâ sa'â fil-ardli liyufside fihâ wa yuhlikal-hartsa wanasl, wallâhu lâ yuhibbul-fasâd.

Artinya: “Dan apabila ia berpaling (dari kamu), ia berjalan di bumi untuk mengadakan kerusakan padanya, dan merusak tanam-tanaman dan binatang ternak, dan Allah tidak menyukai kebinasaan”. (QS Al-Baqarah [2]: 205).

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

wa lâ tufsidû fil-ardli ba'da ishlâhîhâ wad'ûhu khaufaw wa thama'â, inna rahmatallâhi qarîbum minal-muhsinîn.

Artinya: “Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik”. (QS Al-A'raf [7]: 56).

Al-Qur'an menekankan bahwa bumi dan seluruh komponennya diciptakan dengan sempurna dan sehat. Namun, manusialah yang telah merusak kesempurnaannya melalui tindakan yang merugikan. Al-Qur'an menggambarkan manusia sebagai perusak bumi yang menghancurkan tumbuhan, membunuh hewan, dan merugikan sesama manusia. Hal tersebut menyebabkan kerusakan lingkungan dan tentunya memerlukan perlindungan. Maka dari itu, melalui manusia Allah Swt memerintahkan umatnya untuk selalu menjaga dan melindungi bumi sebagai bagian dari tanggung jawabnya (Syarifuddin & Sakti, 2021). Seperti dalam perspektif Islam, kegiatan *green banking* sudah menjadi suatu aturan yang nyata dan bank syariah sudah seharusnya berada pada barisan terdepan dalam penerapan *green banking*. Terutama dalam hal operasionalnya, bank syariah perlu selektif dalam memberikan layanan operasional yang baik agar tepat sasaran dan tentunya tidak merusak lingkungan.

2. Teori *Maqashid Al- Syariah*

Teori *Al-Maqashid al-Syariah* yang berbicara tentang kemaslahatan hamba di dunia dan akhirat mendukung penerapan *green banking*. Konsep *green banking* bertujuan mewujudkan kemaslahatan hamba dengan cara menjaga lingkungan dan alam dalam bidang korporasi atau bisnis (Hanif et al., 2018). Oleh karena itu, diperlukan strategi untuk membangun kesadaran pentingnya implementasi *maqashid al-syariah* sebagai kerangka kerja dalam mengatur transaksi aktivitas bisnis dan ekonomi. Implementasi *maqashid al-syariah* atau tujuan syariah perlu diterapkan pada setiap aktivitas ekonomi untuk menghindari risiko yang kompleks dan sulit.

Dalam *Ri'ayah al-Bi'ah fiy Syari'ah al-islam*, Yusuf al-Qardhawi menjelaskan bahwa memelihara lingkungan setara dengan menjaga lima tujuan dasar Islam (*maqashid al-syariah*). Kelima tujuan dasar tersebut dapat menjelaskan dukungan atau landasan terhadap lingkungan dan alam semesta. Memelihara lingkungan, dengan demikian, sama hukumnya dengan merealisasikan *maqashid al-syariah*. Ekonomi Islam adalah satu-satunya konsep ekonomi yang memiliki nilai-nilai *maqashid al-syariah*. Maka ekonomi hijau yang menjadi perhatian saat ini sebenarnya terefleksi pada ekonomi Islam. Konsep ekonomi hijau dan *maqashid al-syariah* sama-sama menekankan aspek kemaslahatan dan mengacu pada pemeliharaan terhadap lima tujuan dasar (Syarifuddin & Sakti, 2021).

Syarifuddin dan Sakti (2021) menjelaskan ekonomi hijau dalam perspektif *maqashid al-syariah*. Pertama, pemeliharaan agama (*hifz al-din*). Dalam menetapkan sebuah hukum, agama harus diutamakan. Islam adalah agama yang paling hijau atau paling memperhatikan lingkungan bumi. Rasulullah bersabda, "*Ju'ilat al-ardhu kulluha masjidan*" (HR Abu Daud dan Ibnu Hibban), seluruh bumi dijadikan masjid. Menurut Ibrahim Abdul Matin, hadis tersebut tidak hanya menerangkan bahwa

kita boleh mengerjakan salat di tempat mana pun yang bersih dan suci, namun ada pesan tersirat untuk memelihara alam. Memelihara agama Islam, dengan kata lain, sama halnya dengan memelihara lingkungan itu sendiri.

Kedua, pemeliharaan jiwa (*hifz al-nafs*), yaitu pemeliharaan hak untuk hidup secara terhormat dan memelihara jiwa. Jiwa manusia sangat dijunjung tinggi dalam Islam, sehingga keselamatan jiwa perlu diutamakan dalam kegiatan apapun termasuk ekonomi. Ekonomi hijau tidak hanya berhubungan dengan lingkungan, namun juga kesejahteraan sosial masyarakat. Pendapatan per kapita suatu negara yang naik harus diiringi dengan berkurangnya kemiskinan (secara riil) dan meratanya distribusi pendapatan dengan baik yang sesungguhnya akan menjadi jalan bagi jiwa manusia untuk tetap hidup dengan layak.

Ketiga, pemeliharaan akal (*hifz al-aql*). Lingkungan yang sehat sering kali membantu manusia untuk berpikir jernih dan positif. Oleh karena itu, industri yang *go green* berperan dalam menciptakan suasana yang tidak mengganggu akal pikiran masyarakat. Pemeliharaan akal ini juga sering kali diterapkan dengan berbagai cara, seperti penyediaan beasiswa untuk pelajar berprestasi, mengadakan kompetisi dalam pengembangan potensi atau juga menerima *company visit* yang dilakukan oleh pelajar pada pabrik-pabrik untuk penelitian.

Keempat, pemeliharaan keturunan (*hifz al-nasl*). Penggunaan sumber daya yang efisien dalam konsep ekonomi hijau sejalan dengan *maqashid al-syariah*. Penggunaan sumber daya yang hemat erat kaitannya dengan pemeliharaan keturunan, di mana efisiensi penggunaan sumber daya memberikan lahan bagi generasi yang akan datang untuk dapat memanfaatkan sumber daya. Dalam sebuah hadis Rasulullah bersabda, yang artinya: "Jika engkau mendengar bahwa Dajjal telah keluar, padahal engkau masih menanam bibit kurma maka janganlah engkau tergesa-gesa memperbaikinya, karena masih ada

kehidupan manusia setelah itu" (HR Abu Dawud). Dari hadis tersebut kita dapat mengetahui bahwa ekonomi Islam tidak hanya bertujuan untuk memikirkan kemaslahatan generasi saat ini, namun juga generasi yang akan datang. Maka dari itu, perusahaan industri maupun pelaku ekonomi lainnya harus memikirkan dampak jangka panjang atas segala perbuatannya. Oleh karena itu, faktor *maslahah* (kemaslahatan) dan *mafsadah* (kerusakan) tersebut haruslah mempertimbangkan nasib kehidupan generasi mendatang, karena Islam melarang umat manusia meninggalkan generasi yang lemah.

Kelima, pemeliharaan harta (*hifz al-mal*). Ekonomi yang sehat selalu menghasilkan profit dengan jalan yang benar, serta mencegah kegiatan ekonomi yang dapat menodai harta pribadi maupun harta orang lain, seperti *tadlis*, *gharar*, *riba*, dan lainnya. Dalam urutan *al-kulliah al-khamsah* (lima prinsip dasar), mayoritas ulama sepakat menempatkan harta di urutan terakhir. Hal ini berbeda dengan konsep *triple bottom line* yang menempatkan profit pada urutan pertama. Di sinilah perbedaan konsep ekonomi hijau dengan ekonomi konvensional dengan konsep *maqashid al-syariah* pada ekonomi Islam. Jika ekonomi konvensional bersifat *profit oriented*, maka ekonomi Islam bersifat *falah oriented*.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu untuk menggambarkan atau mendeskripsikan secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena-fenomena dari objek yang sedang diteliti (Sugiyono, 2009). Metode kualitatif ini akan menghasilkan penemuan berupa ucapan atau tulisan dan sebagainya yang mendukung proses penelitian. Menurut Moleong (2018) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih berfokus pada proses pengambilan data secara langsung oleh peneliti yakni dengan turun langsung ke lapangan guna diperolehnya data yang valid dengan tujuan memahami fenomena yang terjadi dilapangan. Penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misal perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dan dengan suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam mengumpulkan data dengan metode *field research* (pendekatan lapangan melalui wawancara langsung terhadap nasabah dan pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto).

Penggunaan pendekatan studi empiris dalam penelitian ini memiliki berbagai keunggulan yang signifikan. Salah satunya yaitu pendekatan studi empiris memiliki kemampuan dalam menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi pada populasi yang lebih luas. Berbeda dengan studi kasus, studi empiris dengan pengambilan sampel yang representatif memungkinkan hasil penelitian diterapkan pada konteks yang lebih luas dalam industri perbankan syariah (Sekaran & Bougie, 2022). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data secara sistematis

dan menganalisisnya dengan metode statistik yang terukur (Ahmad & Zulkifli, 2022).

Deskriptif kualitatif adalah penggambaran secara kualitatif fakta, data, atau objek material yang bukan berupa rangkaian angka, melainkan ungkapan bahasa atau wacana (apapun itu bentuknya) melalui interpretasi yang tepat dan sistematis (Wibowo, 2011). Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, partisipan, atau informan dalam penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian kualitatif tidak bisa ditentukan sejak awal, karena tuntasnya sebuah penelitian kualitatif bukan ditentukan oleh banyaknya sampel, namun jika sampel yang ada sudah tidak bisa memberikan data yang baru lagi atau mencapai titik jenuh. Sampel dalam penelitian kualitatif juga bukan disebut sampel statistik, tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menghasilkan teori (Moleong, 2018). Secara umum, sampel yang baik adalah yang dapat mewakili sebanyak mungkin karakteristik populasi. Namun, pada penelitian yang menggunakan analisis kualitatif, ukuran sampel bukan menjadi nomor satu, karena yang dipentingkan adalah kekayaan informasi. Walaupun jumlah sampelnya sedikit tetapi kaya akan informasi, maka sampelnya lebih bermanfaat. (Raco, 2010). Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk menentukan informan adalah teknik *purposive sampling*.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya (Sugiyono, 2012).

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto, yang beralamat di Jl. KarangKobar,

RT.03/RW.08, Glempang, Sokanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan mulai bulan Oktober 2024 hingga bulan Februari 2025.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah *Branch Operasional Service and Manager (BOSM)* dan 5 (lima) Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Purwokerto Karangkoobar.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan salah satu hal yang terpenting dalam penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu kebijakan *green banking* melalui *BSI Mobile* dan implementasi *green banking* melalui *BSI Mobile* yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Syariah KCP Karangkoobar Purwokerto.

D. Sumber Data

Adapun sumber data suatu penelitian terdapat dua macam sumber antara lain:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama baik dari individu maupun perseorangan yang berada di lokasi penelitian atau pada objek penelitian (Abdullah, 2015). Menurut Lofland dan Lofland (Moleong, 2006) sumber data primer adalah sumber data utama dalam penelitian kualitatif yang berasal dari kata-kata dan tindakan seseorang. Sumber data primer dapat diperoleh melalui wawancara dan pengamatan langsung. Selain itu data juga diperoleh dari hasil pengamatan di lapangan. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan dengan cara melakukan penelitian langsung dengan informan melalui metode wawancara kepada BOSM (*Branch*

Operational and Service Manager) dan 5 nasabah aktif pengguna BSI *Mobile* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto.

Dalam penelitian ini, informan penelitian terbagi menjadi dua macam, yaitu :

- a. Informan Kunci (*key informan*) merupakan mereka yang mengetahui dan memahami topik dari penelitian. Pada penelitian ini, penulis menetapkan bapak Junaedi selaku *Branch Operational Service and Manager* (BOSM) BSI KCP Karangobar Purwokerto sebagai informan kunci.
- b. Informan Utama (*main informan*) merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, terdiri dari 5 (lima) nasabah aktif pengguna BSI *Mobile* di BSI KCP Karangobar Purwokerto dengan pertimbangan tertentu.

Penentuan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan sengaja oleh peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu. Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitiannya (Sugiyono, 2012). Adapun informan tabel untuk memudahkan peneliti, sebagai berikut:

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No.	Keterangan	Status	Tujuan	Jumlah
1.	Junaedi	<i>Branch Operational Service and Manager</i> (BOSM)	Mengetahui keijakan <i>green banking</i> melalui implementasi BSI <i>Mobile</i> yang sudah	1 orang

		Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto	diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto	
2.	Ahmad	Pedagang	Mengetahui persepsi nasabah terhadap loyalitas mereka terkait adanya implementasi BSI <i>Mobile</i> sebagai wujud tercapainya <i>green banking</i> pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar	5 nasabah
3.	Siti	Guru		
4.	Toni	Petani		
5.	Yanti	Ibu Rumah Tangga		
6.	Heru	PNS		

Sumber: Peneliti, 2025

Tujuan dari penentuan informan diatas, agar didapatnya data yang sesuai dengan topik penelitian, sehingga penelitian ini menjadi kredible karena informan yang tepat. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pengalaman nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* dan latar belakang nasabah yang berbeda-beda untuk mendapatkan jawaban yang beragam. Menurut Martha & Kresno (2016), penelitian kualitatif tidak mengenal adanya jumlah sampel minimum (*sample size*) yang harus dipenuhi. Penelitian kualitatif umumnya menggunakan jumlah sampel kecil dan bahkan pada kasus tertentu dapat menggunakan hanya satu informan saja. Terdapat dua syarat utama yang harus dipenuhi dalam menentukan jumlah informan untuk penelitian kualitatif, yaitu kecukupan dan kesesuaian. Kecukupan merujuk pada jumlah informan yang mampu memberikan data yang komprehensif untuk menjawab

pertanyaan penelitian, sedangkan kesesuaian berkaitan dengan ketepatan pemilihan informan yang benar-benar memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait fenomena yang diteliti.

Dengan demikian, pemilihan 5 informan nasabah dalam penelitian ini sudah memenuhi prinsip-prinsip metodologis penelitian kualitatif. Jumlah tersebut cukup untuk memberikan variasi perspektif dan pengalaman nasabah, namun tetap dalam jumlah yang memungkinkan dilakukannya analisis mendalam terhadap data yang diperoleh.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data ini diperoleh dari sumber lain yang ada pada saat sebelum penelitian ini dilakukan, atau dapat dikatakan sumber ini merupakan sumber dari tangan kedua untuk melengkapi penelitian (Firdaus, 2016). Contoh dari penelitian ini adalah segala data ataupun informasi yang berupa dokumentasi misalnya data dokumentasi dari buku-buku, jurnal serta informasi pada laman Bank Syariah Indonesia.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik observasi merupakan teknik yang bertujuan untuk mengumpulkan data langsung dari lapangan. Proses observasi diawali dengan mengidentifikasi lokasi yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2013) observasi dibedakan menjadi *participant observation* yaitu peneliti berperan langsung dengan kegiatan sehari-hari subjek yang sedang diamati sembari melakukan pengamatan, selanjutnya *non participant observation* yaitu peneliti tidak ikut terlibat dan hanya sebagai pengamat independen.

Observasi dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto. Model yang digunakan peneliti adalah observasi langsung dan sistematis terhadap apa yang diamati, kapan dan

dimana lokasi penelitiannya. Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas subjek dan objek yang diteliti.

2. Wawancara

Wawancara ialah teknik pengumpulan data dimana responden diberikan pertanyaan secara langsung dan jawaban responden dicatat atau direkam (Sugiyono, 2013). Dalam pelaksanaan pengumpulan data dilapangan, peneliti menggunakan metode wawancara atau diskusi secara langsung. Peneliti juga perlu melakukan verifikasi data, tidak hanya percaya pada pernyataan informan saja tetapi juga perlu mengecek dalam kenyataan melalui pengamatan atau dari beberapa informan. Wawancara atau diskusi mendalam bersama para informan merupakan cara peneliti untuk mengumpulkan data.

Wawancara terdiri dari dua jenis yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan wawancara yang menggunakan materi yang sudah disiapkan oleh pewawancara. Sedangkan wawancara tidak terstruktur merupakan wawancara yang sifatnya bebas, kelebihan wawancara ini yaitu data yang akan diperoleh lebih lengkap dibandingkan dengan wawancara terstruktur (Sarmanau, 2019). Jenis wawancara yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dengan demikian, peneliti telah menyiapkan pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian untuk mengumpulkan informasi yang akurat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data yang diperoleh dari dokumen berupa tulisan, gambar dan karya monumental (Sugiyono, 2013). Dokumentasi dapat diartikan sebagai pencarian tentang hal variabel yang bisa berasal dari surat kabar, agenda, majalah, transkrip, prasasti, buku, notula rapat, catatan dan lainnya. Metode ini yang diamati bukanlah benda bernyawa melainkan benda mati (Siyoto, 2015). Metode dokumentasi merupakan cara yang dilakukan untuk melengkapi

data yang tidak disajikan pada hasil, akan tetapi telah terlaksana. Dokumentasi ini merupakan pengumpulan suatu data dengan melihat dan memotret untuk pengumpulan data kualitatif.

Dalam penelitian ini, pengumpulan dokumen dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto. Bentuk dokumentasi terdiri dari dokumentasi saat wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile* dan pihak bank yaitu BOSM (*Branch Operation Service Manager*), serta foto pendukung kondisi kantor Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganiskan data, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan memukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan tentunya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan (Murdiyanto, 2020). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep *Interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Tahap pertama dalam menganalisis data yaitu dengan melakukan reduksi data. Dalam hal ini reduksi data didefinisikan sebagai suatu proses meringkas serta pemfokusan data baik dari segi tema maupun pola data. Dimana tujuan dari reduksi data itu sendiri ialah memudahkan peneliti dalam melihat gambaran data secara lebih jelas dan terperinci

sehingga dalam proses pengumpulan data lebih mudah (Sugiyono, 2013). Pada reduksi data ini menggolongkan, mengarahkan, dan mengumpulkan data terkait keterlibatan nasabah dan kebijakan yang sudah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto dalam implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam membangun loyalitas nasabah.

2. Penyajian data (*Display Data*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa deskripsi singkat, diagram, hubungan antar kelas, flowchart dan sejenisnya. tujuan dari penyajian adalah untuk mempermudah proses pemahaman, serta perencanaan suatu data (Sugiyono, 2013). Pada tahap ini diikuti oleh pengumpulan data informasi dari studi pustaka, observasi dan bentuk penyajian data kualitatif berupa teks narasi, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Dalam penelitian ini, peneliti akan menyusun data terkait keterlibatan nasabah dan kebijakan yang sudah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto dalam implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam membangun loyalitas nasabah.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Suatu kesimpulan penelitian haruslah dapat dibuktikan dengan data-data yang valid serta konsisten (tetap) ketika pengambilan data ulang di lokasi penelitian dengan begitu kesimpulan suatu penelitian dapat dikatakan kredible (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti menarik kesimpulan terkait keterlibatan nasabah pada kebijakan yang sudah diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto dalam implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam membangun loyalitas nasabah. Analisis data bertujuan untuk menyusun data agar

dapat dimengerti. Peneliti menyimpulkan bahwa tidak ada cara yang paling tepat secara absolute untuk mengelompokkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data.

G. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data ialah mengukur validasi data dari hasil penelitian kualitatif. Memperluas temuan, meningkatkan kegigihan penelitian, triangulasi, berbicara dengan teman sejawat, menganalisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, memberikan revisi, pengujian transferability, pengujian dependability, dan pengujian confirmability (Suharsimi, 2006). Dalam penelitian ini, pengujian yang sesuai sebagai berikut :

1. Triangulasi

Menurut Moleong (dalam Nugrahani, 2014), triangulasi adalah teknik untuk memverifikasi keabsahan data dengan menggunakan berbagai sumber, teknik, dan waktu. Dalam penelitian ini, digunakan tiga jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Triangulasi sumber digunakan untuk memeriksa keandalan data dari berbagai sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Triangulasi waktu dengan cara melibatkan verifikasi data pada satu waktu dan kemudian memeriksa kembali data tersebut pada waktu yang akan datang (Sugiyono, 2019).

2. Menggunakan Bahan Referensi

Yaitu dengan cara menggunakan bahan referensi seperti rekaman, foto-foto dan lainnya yang merupakan bukti pendukung yang telah ditemukan oleh peneliti (Suharsimi, 2006).

3. Pengujian *Confirmability* (Kepastian)

Pengujian *Confirmability* ialah pengujian obyektifitas penelitian, dimana hasil penelitian telah disepakati oleh banyak orang atau pihak yang berwewenang, dimana dengan dilakukannya uji *confirmability* maka hasil penelitian harus dapat dibuktikan melalui suatu proses

(Suharsimi, 2006). Sehingga berdasarkan pengujian tersebut, dapat menghasilkan data yang valid tentang bagaimana kebijakan *green banking* melalui *BSI Mobile* yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto dan implementasi *BSI Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam membangun loyalitas nasabah.



BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah singkat Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar

Gambar 4.1
Tempat Penelitian



Sumber: Peneliti, 2025

Bank Syariah Indonesia (BSI) bermula dari Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk (BRIS) yang didirikan pada 19 Desember 2007, setelah BRI mengambil alih Bank Jasa Arta. BRI Syariah mulai beroperasi secara aktif berdasarkan syariat Islam pada 17 November 2008.

Dalam perkembangannya, BRI Syariah berfokus menyediakan berbagai produk berbasis syariah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Tahun 2018 menjadi tonggak penting ketika BRI Syariah melakukan *Initial Public Offering* (IPO) di Bursa Efek Indonesia, menjadikannya anak perusahaan BUMN dengan layanan syariah pertama yang *go public*.

Pada 1 Februari 2021, bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H, terjadi penggabungan antara BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah yang kemudian membentuk PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Presiden RI Joko Widodo meresmikan penggabungan ini dengan dukungan Kementerian BUMN untuk memajukan perbankan syariah di Indonesia.

Izin resmi merger ketiga bank syariah tersebut dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Merger ini mengintegrasikan keunggulan dari ketiga bank syariah untuk memberikan layanan lebih baik, jangkauan lebih luas, dan permodalan lebih kuat berkat sinergi dari tiga bank induk BRI, Mandiri, dan BNI dengan dukungan Kementerian BUMN.

Hal ini juga menegaskan komitmen pemerintah dalam mengembangkan layanan berbasis prinsip syariah yang tangguh menghadapi fluktuasi ekonomi Indonesia. Diharapkan BSI dapat menjadi dorongan baru bagi pertumbuhan ekonomi nasional sebagai bagian dari komitmen pemerintah untuk memulihkan perekonomian Indonesia.

Bank Syariah Indonesia mencerminkan kekuatan bangsa Indonesia yang progresif, universal, dan membawa manfaat bagi masyarakat. Pasca merger, BSI menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset sekitar Rp 239,56 triliun dan memiliki lebih dari 1.300 cabang di seluruh Indonesia.

Perekonomian Indonesia diprediksi akan tumbuh pesat dengan adanya dukungan pemerintah terhadap sektor perbankan. BSI diharapkan dapat mempercepat pertumbuhan ekonomi dan mendukung iklim usaha serta industri yang sesuai dengan sistem syariah. Kehadiran BSI juga menjadi representasi perbankan syariah Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi semua (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

BSI KCP Karangobar Purwokerto merupakan Bank Umum Syariah yang sebelumnya bernama Bank BRI Syariah sebelum merger

dengan Bank Mandiri Syariah dan Bank BNI Syariah. Bank ini beralamat di Jl. Karangobar, RT 03/RW 08, Glempang, Sokanegara, Kec. Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115. Untuk kenyamanan nasabah, BSI KCP Karangobar dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti tempat parkir, ruang tunggu, toilet, dan mushola.

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi Bank Syariah Indonesia

Top 10 *Global Islamic Bank* untuk menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu lima tahun ke depan.

b. Misi Bank Syariah Indonesia

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

3. Visi dan Misi Keuangan Keberlanjutan BSI

a. Visi

Menjadi top 5 bank di Indonesia berdasarkan implementasi keuangan keberlanjutan.

b. Misi

- 1) Memberikan akses keuangan berkelanjutan di Indonesia dengan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
- 2) Menjadi bank yang memberikan kontribusi terbaik kepada ekonomi, lingkungan dan sosial dengan menjadi top 5 bank di

Indonesia dalam hal rasio pembiayaan berkelanjutan dan implementasi CSR untuk memberikan kemanfaatan kepada masyarakat luas.

- 3) Menjadi perusahaan yang memberdayakan seluruh pegawai agar memiliki kesadaran dan perhatian dalam menerapkan prinsip keuangan berkelanjutan pada operasional perbaikan.

4. Produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar

Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto memiliki berbagai produk yang sesuai dengan prinsip Syariah, adapun produk-produk tersebut sebagai berikut:

a. Pendanaan dan Investasi

- 1) BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 2) BSI Tabungan Easy Wadi'ah
- 3) BSI TabunganKu
- 4) BSI Tabungan Simpanan Pelajar (SIMPEL)
- 5) BSI Tabungan Haji Indonesia dan Haji Muda Indonesia
- 6) BSI Tabungan Valas
- 7) BSI Tabungan Bisnis
- 8) BSI Tabungan Pensiun
- 9) BSI Tabungan Efek Syariah
- 10) BSI tabungan Rencana
- 11) Rekening Autosave dan Qurban
- 12) BSI Tabungan Mahasiswa
- 13) BSI Tabungan Junior
- 14) BSI Tabungan Payroll
- 15) BSI Tapenas Kolektif
- 16) BSI Deposito Rupiah
- 17) BSI Deposito Valas
- 18) BSI Reksa Dana Syariah
- 19) Bancassurance

- 20) SBSN Ritel
- 21) Sukuk Wakaf Ritel
- 22) BSI Giro Valas
- 23) BSI Giro Rupiah

b. Pembiayaan

- 1) BSI KUR Kecil
- 2) BSI KUR Mikro
- 3) BSI KUR Makro
- 4) BSI Griya
- 5) BSI Mitra Guna Berkah
- 6) BSI OTO
- 7) BSI KPR Sejahtera
- 8) BSI Pensiun Berkah
- 9) Bilateral Financing
- 10) BSI Cash Collateral
- 11) BSI Distributor Financing
- 12) BSI Griya Hasanah
- 13) BSI Griya Mabrur
- 14) BSI Griya Simuda
- 15) BSI Mitra Beragun Emas
- 16) BSI Multiguna Hasanah
- 17) BSI Umrah
- 18) Mitraguna Online
- 19) BSI Gadai Emas
- 20) BSI Cicil Emas

c. Jasa

- 1) Buyer Financing
- 2) Supplier Financing
- 3) Bank Garansi
- 4) LC Issuance

- 5) Penyelesaian Wesel Ekspor
- 6) Pembiayaan Investasi
- 7) Kustodian
- 8) Wali Amanat

5. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar

Gambar 4.2



(Sumber: Wawancara Junaedi, 2025)

Keterangan fungsi dan tugas jabatan pada Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto, sebagai berikut:

a. *Branch Manager* (Wahyu Pratomo)

- 1) Memimpin, mengelola, mengawasi, dan mengembangkan kegiatan serta mendayagunakan sarana organisasi cabang untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional, dan layanan cabang yang efektif dan efisien.
- 2) Bertanggung jawab atas pencapaian target cabang, kualitas portfolio kredit, dan implementasi standar layanan.
- 3) Mewakili perusahaan dalam berinteraksi dengan stakeholder di tingkat cabang.

b. *Micro Marketing Manager* (Catur Meiardi)

- 1) Mengelola dan mengembangkan bisnis mikro di cabang.
- 2) Memastikan pencapaian target pembiayaan mikro.
- 3) Mengawasi kualitas portfolio kredit mikro.
- 4) Membina dan mengembangkan tim mikro.

c. *Branch Operation Service Manager* (Junaedi)

- 1) Mengelola operasional cabang untuk mendukung bisnis.
- 2) Memastikan standar layanan operasional terpenuhi.
- 3) Mengelola risiko operasional cabang.
- 4) Mengawasi kegiatan operasional teller dan back office.

d. *Konsumer Banking Relationship Manager* (Ratih Damayanti)

- 1) Mengelola dan mengembangkan portofolio nasabah konsumen.
- 2) Mencapai target penjualan produk konsumen banking.
- 3) Membina hubungan dengan nasabah prioritas.
- 4) Mengembangkan strategi pemasaran produk konsumen.

e. *Micro Relationship Manager* (Herkongko Dwi Astino)

- 1) Mengelola portfolio nasabah mikro.
- 2) Membina hubungan dengan nasabah mikro.
- 3) Melakukan analisis kredit mikro.
- 4) Memantau dan mengelola kualitas kredit mikro.

f. *Customer Service Supervisor* (Nur Prabowo)

- 1) Mengawasi dan membina tim customer service.
- 2) Memastikan kualitas layanan nasabah sesuai standar.
- 3) Menangani eskalasi komplain nasabah.
- 4) Mengembangkan kualitas layanan tim.

g. *Funding and Transactional* (Awang Haryono)

- 1) Mengelola dan mengembangkan dana pihak ketiga.
- 2) Mencapai target pendanaan.
- 3) Membina hubungan dengan nasabah funding.
- 4) Mengembangkan bisnis transaksional.

h. *Sales Force* (Septiyan)

- 1) Melakukan penjualan produk bank.
- 2) Mencapai target akuisisi nasabah baru.
- 3) Melakukan presentasi produk kepada calon nasabah.
- 4) Membina hubungan dengan nasabah existing.

i. *Pawning Sales* (Puji Astuti)

- 1) Memasarkan produk gadai.
- 2) Mencapai target penjualan gadai.
- 3) Membina hubungan dengan nasabah gadai.
- 4) Memantau portfolio gadai.

j. *Pawning Appraisal* (Ramdhan Wijaya)

- 1) Menilai barang gadai.
- 2) Menentukan nilai taksiran.
- 3) Memastikan keaslian barang gadai.
- 4) Mengelola penyimpanan barang gadai.

k. *Micro Staff* (Riski, Afif, Septiyan Banar, Krisna)

- 1) Melakukan survei dan analisis kredit mikro.
- 2) Mencari dan melayani nasabah mikro.
- 3) Memantau angsuran kredit.
- 4) Melakukan penagihan bila terjadi keterlambatan.

l. *Operational Staff* (Ahmad Adiul, Nurly Arninda)

- 1) Memproses transaksi operasional.
- 2) Mengelola administrasi cabang.
- 3) Membantu pelaporan cabang.
- 4) Mengelola dokumen operasional.

m. *Customer Service* (Alif Rahma, Agnia Amalia Ilmi)

- 1) Melayani pembukaan rekening nasabah.
- 2) Menangani keluhan nasabah.
- 3) Memberikan informasi produk dan layanan.
- 4) Membantu transaksi perbankan non-tunai.

n. *Customer Service Representative* (Wahyu Safafina)

- 1) Melayani kebutuhan perbankan nasabah.
- 2) Memberikan informasi produk.
- 3) Membantu proses pembukaan rekening.
- 4) Menangani keluhan nasabah tingkat dasar.

o. *Teller* (Devina Fatma, Fera Dwi Agustin, Rizky Tri Widodo)

- 1) Melayani transaksi tunai nasabah.
- 2) Memproses setoran dan penarikan.
- 3) Mengelola kas teller.
- 4) Memastikan akurasi transaksi.

B. Hasil Penelitian

Dalam bab ini membahas tentang kebijakan *green banking* melalui BSI *Mobile* dan implementasinya yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada Bank Syariah KCP Karangobar Purwokerto. Adapun sub bab pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Kebijakan implementasi *green banking* melalui BSI *Mobile* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dan memiliki visi menjadi *Top 10 Global Islamic Bank*, keberlanjutan menjadi salah satu fokus utama bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Sebagai perbankan berbasis syariah, sudah menjadi kewajiban bagi kami untuk menjaga lingkungan dan memberikan manfaat sosial demi masa depan (bankbsi.co.id). Pada tahun 2023, Bank Syariah Indonesia mendapatkan penghargaan sebagai “*Sharia Bank Category Sustainability*” dalam acara TrenAsia CSR Award 2023. Sejalan dengan hal tersebut, sebagai salah satu upaya *Corporate Sustainable Responsibility* (CSR) sudah seharusnya dalam kegiatan operasionalnya bank syariah Indonesia dapat menjalankan kebijakan *green banking* untuk diterapkan pada seluruh kantor BSI di Indonesia.

Meskipun kegiatan usaha Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar memiliki dampak lingkungan yang relatif sedikit, bank ini tetap berkomitmen untuk mendukung kegiatan yang ramah lingkungan dan mendukung konsep ekonomi hijau (Junaedi, 2024). Untuk menganalisis kebijakan *green banking* apa saja yang sudah diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar, peneliti menetapkan beberapa indikator, sebagai berikut:

a. *Green Product*

Kegiatan ini berkaitan dengan perencanaan produk dan jasa perbankan yang ramah lingkungan. Contohnya termasuk penggunaan digital banking, *e-billing*, dan teknologi informasi untuk menghemat energi dan mengurangi pemakaian material (Handajani, 2019). Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Junaedi selaku *Branch Operational Service and Manager* (BOSM) tentang kebijakan *green banking* yang sudah diterapkan pada BSI KCP Karangobar dengan indikator *green product*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

“Sejak tahun 2022, kita sudah mulai menekankan pelayanan yang lebih berfokus pada penggunaan digital, seperti BSI Mobile. Yang artinya, kegiatan operasional kita dari sisi produk maupun jasa sudah ramah lingkungan karena dapat berhemat puluhan juta kertas setiap tahunnya” (Wawancara, Junaedi, 11 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Karangobar Purwokerto telah melakukan transformasi digital sejak tahun 2022 melalui implementasi *BSI Mobile*. Transformasi ini menunjukkan komitmen bank dalam menerapkan konsep *green banking*, Penggunaan platform digital ini terbukti efektif dalam mengurangi penggunaan kertas secara signifikan hingga puluhan juta kertas per tahun, sehingga berdampak positif pada upaya pelestarian lingkungan dan efisiensi operasional bank.

b. *Green Operational*

Kegiatan ini bertujuan untuk membuat bank menjadi lebih ramah lingkungan dengan melakukan kegiatan bisnis yang pro-lingkungan. Contohnya termasuk membangun kantor hijau, mengurangi penggunaan kertas, dan mengolah limbah daur ulang (Handajani, 2019). Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Junaedi selaku *Branch Operational Service and Manager* (BOSM) tentang kebijakan *green banking* yang sudah diterapkan pada BSI KCP Karangobar dengan indikator *green operational*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

“Rata-rata kebijakan yang berkaitan dengan lingkungan kita sudah menerapkannya. Contohnya seperti pengurangan kertas dengan e-billing, jadi tagihan listrik kita melalui internet terus juga penghematan energi, kita menggunakan lampu LED dan pengaturan suhu AC pada 24-25 derajat, Kita juga memiliki tanaman kecil di area kantor untuk memberikan udara segar dan juga menerapkan kebijakan hemat listrik dengan mematikan peralatan elektronik saat tidak digunakan dan mengoptimalkan penggunaan cahaya alami di siang hari” (Wawancara, Junaedi, 11 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, BSI KCP Karangobar Purwokerto telah menerapkan beberapa kebijakan operasional ramah lingkungan yang meliputi tiga aspek utama. Pertama, penerapan sistem paperless untuk mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan operasional sehari-hari. Kedua, penghematan energi melalui penggunaan lampu LED yang hemat listrik dan pengaturan suhu AC yang optimal pada 24-25 derajat. Ketiga, pemanfaatan lingkungan hijau dengan menyediakan area tanaman di kantor untuk meningkatkan kualitas udara. BSI KCP Karangobar juga melakukan penghematan listrik dengan membiasakan mematikan peralatan

elektronik saat tidak digunakan dan memaksimalkan pemanfaatan cahaya alami di siang hari. Semua inisiatif ini menunjukkan komitmen BSI KCP Karangobar dalam menerapkan konsep *green banking* pada aspek operasionalnya.

c. *Green Customer*

Kegiatan ini berkaitan dengan memberikan layanan terbaik kepada pelanggan sambil mempertahankan dampak positif terhadap lingkungan. Contohnya termasuk penggunaan teknologi informasi dalam layanan pelanggan dan mengajarkan pelanggan cara bertransaksi secara online (Handajani, 2019). Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Junaedi selaku *Branch Operational Service and Manager* (BOSM) tentang kebijakan *green banking* yang sudah diterapkan pada BSI KCP Karangobar dengan indikator *green customer*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

“Kalau itu pasti, kita selalu kasih layanan terbaik ke nasabah tapi tetap perhatiin aspek lingkungan dengan cara ngajarin nasabah buat pindah ke layanan digital lewat BSI Mobile atau BYOND BSI. Lewat bantuan Satpam dan Customer service, kita rutin dampingin nasabah yang belum terbiasa sama transaksi digital, mulai dari cara daftar, aktivasi, sampe cara transaksi yang aman. Kita juga sediain pojok edukasi digital di banking hall buat bantu nasabah belajar pake layanan digital dan liat info-info terbaru dari BSI. Berkat usaha tersebut, terbukti sekarang jumlah yang pake BSI Mobile di KCP Karangobar naik terus” (Wawancara, Junaedi, 11 Desember 2024).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Karangobar Purwokerto berkomitmen dalam memberikan layanan prima kepada nasabah dengan tetap memperhatikan aspek lingkungan melalui digitalisasi layanan. Bank secara aktif melakukan edukasi dan pendampingan kepada nasabah untuk beralih ke layanan

digital BSI *Mobile* atau BYOND BSI, dengan bantuan Satpam dan *Customer Service* yang memandu proses dari registrasi hingga penggunaan. BSI juga menyediakan pojok edukasi digital di *banking hall* untuk memfasilitasi pembelajaran nasabah. Dengan upaya tersebut, nasabah pengguna BSI *Mobile* di KCP Karangobar meningkat.

d. *Green Policy*

Kegiatan ini berkaitan dengan kebijakan bank yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan. Contohnya termasuk penyediaan dana bina lingkungan, program kemitraan untuk kegiatan lingkungan, dan pendidikan serta pelatihan tentang konservasi lingkungan bagi karyawan dan masyarakat umum (Handajani, 2019). Peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Junaedi selaku *Branch Operational Service and Manager* (BOSM) tentang kebijakan *green banking* yang sudah diterapkan pada BSI KCP Karangobar dengan indikator *green policy*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

“Ya, karyawan kita kasih pelatihan tentang pentingnya hemat energi dan air di kantor. Bahkan kita pasang beberapa poster tentang cara-cara hemat listrik sama air di beberapa sudut kantor; tujuannya supaya nasabah yang berkunjung juga bisa saling menjaga lingkungan sekitar kantor, Kita kerja sama dengan beberapa UMKM lokal yang produknya ramah lingkungan” (Wawancara, Junaedi, 11 Desember 2024).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Karangobar Purwokerto dalam implementasi *green policy* sudah memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya penghematan energi dan air di lingkungan kantor melalui pemasangan poster-poster informatif di berbagai sudut kantor yang memberikan panduan tentang cara-cara menghemat listrik dan air, poster tersebut

memiliki fungsi ganda, tidak hanya sebagai pengingat bagi karyawan tetapi juga sebagai edukasi bagi nasabah yang berkunjung ke kantor. Bank juga menjalin kerjasama dengan UMKM lokal yang memproduksi barang-barang ramah lingkungan, sebagai bentuk dukungan terhadap ekonomi hijau.

Tabel 4.1
Kebijakan Implementasi *Green Banking* yang diterapkan di BSI KCP Karangobar Purwokerto

Indikator <i>Green Banking</i>	Ada	Tidak
<i>Green Product</i>	√	
<i>Green Operational</i>	√	
<i>Green Customer</i>	√	
<i>Green Policy</i>	√	

(Sumber: Data diolah 2025)

Berdasarkan tabel diatas, Sesuai dengan indikator *green banking* Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto sudah menerapkan kegiatan operasional dalam berbagai aspek ramah lingkungan. Dari sisi transformasi digital, bank ini telah melakukan perubahan sejak 2022 melalui implementasi BSI *Mobile* yang kini diperbarui menjadi BYOND BSI pada tanggal 9 November 2024. Transformasi ini berhasil mengurangi penggunaan kertas hingga puluhan juta lembar per tahun, yang berdampak signifikan pada pelestarian lingkungan dan efisiensi operasional.

Kemudian dalam operasional harian, BSI KCP Karangobar menerapkan sistem *paperless*, menggunakan lampu LED hemat energi, mengatur suhu AC optimal di 24-25 derajat, menyediakan area tanaman untuk meningkatkan kualitas udara, dan membiasakan penggunaan cahaya alami serta mematikan peralatan elektronik saat tidak digunakan.

Bank juga berkomitmen memberikan layanan prima dengan tetap memperhatikan aspek lingkungan melalui digitalisasi. Edukasi dan pendampingan aktif dilakukan kepada nasabah untuk beralih ke layanan digital, dengan bantuan satpam dan *customer service* yang memandu dari proses registrasi hingga penggunaan. Tersedianya pojok edukasi digital di *banking hall* turut mendukung peningkatan jumlah pengguna *BSI Mobile* di KCP Karangobar.

Selain itu, karyawan juga diberikan pelatihan tentang pentingnya penghematan energi dan air, didukung dengan pemasangan poster informatif di berbagai sudut kantor. Poster-poster ini berfungsi ganda sebagai pengingat bagi karyawan dan edukasi bagi nasabah yang berkunjung. *BSI KCP Karangobar* juga menjalin kerjasama dengan UMKM lokal yang memproduksi barang ramah lingkungan sebagai bentuk dukungan terhadap ekonomi hijau.

2. Implementasi *BSI Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto

Memasuki era revolusi industri memiliki dampak yang sangat besar terhadap perubahan digital. Perubahan digitalisasi memiliki dampak yang besar terhadap kebiasaan manusia dalam melakukan aktivitas, terutama dalam melakukan akses informasi dan layanan elektronik. Digitalisasi juga dapat mempengaruhi perkembangan sektor ekonomi sehingga dapat memacu persaingan dalam dunia keuangan. Dengan demikian untuk mempertahankan dan memenangkan persaingan pasar maka diperlukan strategi dan konsep yang dapat meningkatkan kemajuan perusahaan (Ihsani & Febriyanti, 2021).

Loyalitas berkaitan erat dengan nasabah, loyalitas dapat juga dikatakan bentuk dari kesetiaan nasabah terhadap kualitas produk yang telah diberikan oleh bank (Pratama, Rachbini, & Rekart, 2017). Jika Bank syariah Indonesia memberikan layanan kualitas produk yang baik

kepada nasabah, maka nasabah akan semakin setia atau terus bertahan dalam menggunakan layanan produk yang diberikan oleh bank misalnya dalam penggunaan BSI *Mobile*. Jika dalam layanan BSI *Mobile* nasabah merasa nyaman atau tidak ada kendala pada sistemnya dalam melakukan aktivitas transaksi maka nasabah akan terus menggunakan layanan BSI *Mobile* untuk mempermudah transaksi digital seperti pembayaran *e-commerce*, listrik, akademik, asuransi dan lainnya, sehingga nasabah akan setia kepada bank tersebut untuk menggunakan fitur- fitur tersebut (Herlina, 2022).

Untuk menganalisis implementasi *green banking* melalui BSI *Mobile* mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto, peneliti menetapkan beberapa indikator, sebagai berikut:

a. Merasa puas terhadap manfaat BSI *Mobile*

Kepuasan nasabah merupakan pernyataan bahagia ataupun kekecewaan nasabah dimana bersumber dari perumpamaan antara gambaran pada hasil atau kinerja produk serta keinginannya, pernyataan didukung oleh (Subagja & Susanto, 2019). Kepuasan nasabah sangat mempengaruhi loyalitas dalam menggunakan suatu produk dikarenakan saat nasabah merasa puas dengan layanan produk yang diberikan maka nasabah akan terus menggunakan produk tersebut (Herlina, 2022). Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna BSI *Mobile* pada BSI KCP Karangobar tentang kepuasan nasabah terhadap manfaat dari BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

Nasabah 1: Bapak Ahmad (Pedagang)

"Ya saya senang sih pake BSI Mobile, gampang ngurusin transfer sama bayar-bayar tagihan. Nggak perlu bolak-balik ke bank lagi. Tapi jujur aja, saya nggak ngerti banget soal bank

hijau ini. Yang penting buat saya ya aplikasinya lancar, nggak error, dan aman buat transaksi" (Wawancara, Ahmad, 17 Februari 2025).

Nasabah 2: Ibu Siti (Guru)

"BSI Mobile sangat membantu pekerjaan saya sebagai guru. Saya bisa transfer honor ngajar ke rekening lain tanpa antri di bank. Kalau soal bank hijau, saya paham sedikit bahwa dengan transaksi digital berarti kita mengurangi penggunaan kertas ya. Itu bagus untuk lingkungan, tapi saya pilih pake BSI Mobile lebih karena praktisnya sih" (Wawancara, Siti, 14 Februari 2025).

Nasabah 3: Bapak Toni (Petani)

"Saya baru sekitar 6 bulan pake BSI Mobile, diajarin sama petugas bank waktu ke kantor. Manfaatnya lumayan lah buat cek saldo dan transfer uang hasil panen. Tapi kadang sinyal di desa saya susah, jadi kadang masih harus ke bank. Soal bank hijau, baru tau dari mbaknya tadi kalau ini ada hubungannya sama lingkungan. Bagus sih kalau memang bisa bantu lingkungan" (Wawancara, Toni, 17 Februari 2025).

Nasabah 4: Ibu Yanti (Ibu Rumah Tangga)

"Awalnya saya nggak ngerti cara pake aplikasi bank. Tapi anak saya bantuin install dan ajarin cara pakainya. Sekarang saya suka transaksi pakai BSI Mobile karena nggak perlu jauh-jauh ke bank. Apalagi rumah saya di desa, jauh dari kota. Soal bank hijau, baru denger sekarang. Tapi kalau maksudnya mengurangi penggunaan kertas dan bahan bakar karena nggak perlu ke bank, ya berarti bagus ya" (Wawancara, Darsih, 13 Februari 2025).

Nasabah 5: Pak Heru (Pegawai Negeri Sipil)

"Sebagai PNS, saya cukup sering pakai BSI Mobile untuk transfer gaji ke rekening anak yang kuliah di luar kota dan bayar beberapa tagihan. Cukup puas dengan fiturnya, meskipun kadang masih ada kendala sistem yang error. Tentang bank hijau, saya cukup paham bahwa ini bagian dari upaya bank untuk ikut menjaga lingkungan dengan mengurangi transaksi berbasis kertas. Saya mendukung inisiatif ini" (Wawancara, Heru, 20 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna BSI Mobile di KCP Karangobar, dapat disimpulkan bahwa kelima informan menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap penggunaan aplikasi BSI Mobile dari segi fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan terkait pemahaman dan apresiasi nasabah terhadap konsep bank hijau atau *green banking* dan keterkaitannya dengan BSI Mobile.

Di antara kelima informan, hanya bapak Heru (PNS) yang memiliki pemahaman yang cukup baik tentang konsep bank hijau atau *green banking* sebagai bagian dari upaya bank untuk menjaga lingkungan dengan mengurangi transaksi berbasis kertas. Beliau juga menyatakan dukungannya terhadap inisiatif ini, meskipun masih mengalami kendala teknis seperti sistem yang terkadang error.

Kesimpulan untuk indikator ini menunjukkan bahwa meskipun nasabah merasa puas dengan manfaat praktis dari BSI Mobile, namun kepuasan tersebut belum secara spesifik terkait dengan aspek *green banking*. Tingkat pemahaman nasabah tentang konsep *green banking* dan peran BSI Mobile dalam mewujudkannya masih bervariasi dan cenderung terbatas. Hal ini membuktikan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi dari pihak bank mengenai konsep bank hijau

atau *green banking* dan bagaimana penggunaan *BSI Mobile* berkontribusi pada pelestarian lingkungan.

b. Memilih setia dalam menggunakan *BSI Mobile*

Loyalitas berkaitan erat dengan nasabah, loyalitas dapat juga dikatakan bentuk dari kesetiaan nasabah terhadap kualitas produk yang telah diberikan oleh bank (Pratama, Rachbini, & Rekarti, 2017). Jika Bank syariah Indonesia memberikan layanan kualitas produk yang baik kepada nasabah, maka nasabah akan semakin setia atau terus bertahan dalam menggunakan layanan produk yang diberikan oleh bank misalnya dalam penggunaan *BSI Mobile*. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna *BSI Mobile* pada BSI KCP Karangobar tentang kesetiaan nasabah dalam menggunakan Produk *BSI Mobile* dengan adanya *green banking*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

Nasabah 1: Bapak Ahmad (Pedagang)

"Jujur aja ya mbak, saya setia pakai BSI Mobile bukan karena bank hijau-nya, tapi karena udah terbiasa aja. Transfer ke sesama BSI kan gratis, jadi hemat biaya admin. Bank hijau ini bonus aja buat saya karena bisa ikut peduli tentang lingkungan kan, tapi bukan alasan utama" (Wawancara, Ahmad, 17 Februari 2025).

Nasabah 2 : Ibu Siti (Guru)

"Saya tetap pakai BSI Mobile karena praktis dan sesuai dengan kebutuhan saya. Kalau masalah bank hijau ini menarik, tapi belum jadi pertimbangan utama saya. Kalau memang BSI serius dengan program bank hijau, mungkin perlu sosialisasi lebih lanjut ke nasabah tentang dampak positifnya" (Wawancara, Siti, 14 Februari 2025).

Nasabah 3 : Bapak Toni (Petani)

"Saya masih baru pakai BSI Mobile, jadi belum bisa dibilang setia. Tapi sejauh ini nyaman-nyaman aja pakai aplikasinya. Kalau ditanya setia karena program bank hijau, jujur nggak juga sih. Saya pakai karena butuh aja, rekening saya di BSI" (Wawancara, Toni, 17 Februari 2025).

Nasabah 4: Ibu Yanti (Ibu Rumah Tangga)

"Setia sih iya, tapi bukan karena bank hijau-nya. Saya pakai karena mudah dan praktis aja. Mungkin kalau bank bisa kasih tau lebih jelas manfaat bank hijau ini buat lingkungan dan mungkin ada reward khusus buat nasabah yang aktif pakai aplikasi, saya bisa lebih tertarik" (Wawancara, Yanti, 13 Februari 2025).

Nasabah 5: Bapak Heru (PNS)

"Saya cukup loyal menggunakan BSI Mobile. Tidak semata-mata karena bank hijau, tapi juga karena saya memang nasabah lama BSI. Kalau bank hijau ini dijadikan program yang lebih terasa manfaatnya bagi nasabah, misalnya ada reward untuk transaksi digital yang berkontribusi pada lingkungan, mungkin bisa jadi nilai tambah" (Wawancara, Heru, 20 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna BSI Mobile di KCP Karangobar, analisis terhadap kesetiaan nasabah dalam menggunakan BSI Mobile menunjukkan bahwa faktor *green banking* belum menjadi alasan utama dalam mendorong kesetiaan mereka. Kesetiaan nasabah lebih didorong oleh faktor fungsional seperti kemudahan, kebiasaan, dan kebutuhan.

Kesimpulan untuk indikator ini adalah bahwa *green banking* belum menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Kesetiaan nasabah lebih didorong oleh faktor-faktor praktis seperti kemudahan, kebiasaan, dan

kebutuhan nasabah. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan loyalitas berbasis *green banking* melalui program-program insentif yang lebih terasa manfaatnya bagi nasabah dan edukasi yang lebih intensif tentang dampak positif *green banking* bagi lingkungan.

c. Memilih tetap memprioritaskan BSI *Mobile*

Dalam hal mempertahankan dan meningkatkan nasabah, bank perlu memberikan kualitas pelayanan yang baik agar nasabah merasa tepat memilih bank dalam menggunakan jasa perbankan bank tersebut. Menurut Budiarti dalam Kusniati dan Saputra (2020), Loyalitas nasabah merupakan suatu cara dibentuknya perilaku nasabah yang kemudian mengalami pelayanan serta mengetahui program apa saja yang ditawarkan yang menggambarkan adanya ikatan jangka panjang yang terikat antara bank dengan nasabah. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna BSI *Mobile* pada BSI KCP Karangobar tentang prioritas nasabah pada layanan BSI *Mobile* dengan adanya inisiasi bank hijau atau *green banking*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

Nasabah 1: Bapak Ahmad (Pedagang)

"Memprioritaskan BSI Mobile? Ya karena ini bank yang saya pake. Saya juga punya rekening di bank lain dan pake aplikasinya juga. Jadi nggak khusus prioritasin BSI Mobile aja karena program bank hijau-nya" (Wawancara, Ahmad, 14 Februari 2025).

Nasabah 2: Ibu Siti (Guru)

"Saya prioritaskan BSI Mobile untuk beberapa transaksi, tapi juga pakai mobile banking lain. Bank hijau belum jadi faktor yang membuat saya memprioritaskan BSI Mobile dibanding layanan mobile banking lainnya. Mungkin perlu ada keunggulan yang lebih spesifik terkait program bank hijau ini" (Wawancara, Siti, 17 Februari 2025).

Nasabah 3: Bapak Toni (Petani)

"Saya cuma punya rekening di BSI, jadi ya otomatis pake BSI Mobile. Bukan karena prioritasin, tapi karena cuma punya ini. Kalau soal bank hijau, belum jadi pertimbangan. Yang penting aplikasinya lancar dan aman" (Wawancara, Toni, 14 Februari 2025).

Nasabah 4: Ibu Yanti (Ibu Rumah Tangga)

"Prioritas saya tetap kemudahan bertransaksi. BSI Mobile cukup mudah digunakan untuk ibu-ibu seperti saya yang tidak terlalu paham teknologi. Bank hijau ini bagus, tapi belum jadi alasan saya untuk memprioritaskan BSI Mobile karena ada program bank hijau-nya" (Wawancara, Yanti, 13 Februari 2025).

Nasabah 5: Bapak Heru (PNS)

"BSI Mobile memang jadi prioritas saya untuk transaksi tertentu, terutama transfer ke sesama BSI. Faktor bank hijau menjadi nilai tambah, tapi belum menjadi faktor utama. Yang utama tetap keandalan sistem, keamanan, dan fitur yang ditawarkan" (Wawancara, Heru, 20 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna BSI Mobile di KCP Karangobar, analisis terhadap prioritas nasabah dalam menggunakan BSI Mobile menunjukkan bahwa aspek *green banking* belum menjadi faktor yang menentukan nasabah memprioritaskan aplikasi ini dibandingkan layanan perbankan digital lainnya.

Kesimpulan untuk indikator ini adalah bahwa *green banking* belum menjadi faktor yang cukup kuat untuk membuat nasabah memprioritaskan BSI Mobile dibandingkan layanan perbankan digital lainnya. Prioritas nasabah masih didominasi oleh pertimbangan fungsional seperti kemudahan penggunaan, keandalan

sistem, keamanan, dan fitur yang ditawarkan. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan nilai *green banking* pada *BSI Mobile* agar dapat menjadi faktor penentu yang bermakna dan mempengaruhi prioritas nasabah dalam pemilihan layanan perbankan digital.

d. Merekomendasikan *BSI Mobile* kepada orang lain

Salah satu tanda loyalitas nasabah adalah ketika mereka merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain dengan sukarela. Kurniyawati & Ratno (2020) berpendapat bahwa jika nasabah telah mereferensikan produk kepada orang lain, hal ini menunjukkan loyalitas mereka terhadap produk atau perusahaan. Oleh karena itu, rekomendasi kepada orang lain dapat menjadi indikator untuk mengukur loyalitas nasabah. Nasabah yang melakukan ini cenderung tetap setia dan tidak mudah beralih ke pesaing. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna *BSI Mobile* pada BSI KCP Karangobar tentang sikap nasabah dalam merekomendasikan layanan *BSI Mobile* dengan adanya konsep *green banking*. Adapun hasil dari penelitian, sebagai berikut:

Nasabah 1: Bapak Ahmad (Pedagang)

"Saya pernah merekomendasikan BSI Mobile ke teman-teman pedagang lain, tapi lebih karena kemudahannya bayar supplier dan transfer uang. Nggak pernah bahas soal bank hijau-nya sih, karena saya sendiri juga baru tau dari penelitian ini"
(Wawancara, Ahmad, 17 Februari 2025).

Nasabah 2: Ibu Siti (Guru)

"Saya sudah merekomendasikan BSI Mobile ke beberapa rekan guru, terutama yang juga punya rekening BSI. Tapi rekomendasi saya lebih ke fitur dan kemudahannya, belum pernah menyinggung soal bank hijau. Setelah tau ini, mungkin bisa jadi

bahan tambahan saat merekomendasikan ke teman-teman"
(Wawancara, Siti, 14 Februari 2025).

Nasabah 3: Bapak Toni (Petani)

"Belum pernah merekomendasikan ke siapa-siapa. Tapi mungkin kalau ada teman yang butuh, saya bisa kasih tau. Kalau soal bank hijau, saya masih perlu tau lebih banyak dulu sebelum bisa jelasin ke orang lain" (Wawancara, Toni, 17 Februari 2025).

Nasabah 4: Ibu Yanti (Ibu Rumah Tangga)

"Saya cerita ke tetangga-tetangga soal enakny pakai BSI Mobile karena nggak perlu ke bank yang jauh. Beberapa ibu-ibu jadi tertarik, tapi nggak pernah saya bilang soal bank hijau karena memang saya nggak tau. Sekarang saya jadi tau dan bisa sekalian cerita ini ke mereka" (Wawancara, Yanti, 13 Februari 2025).

Nasabah 5: Bapak Heru (PNS)

"Saya sudah merekomendasikan BSI Mobile ke beberapa rekan kerja, terutama yang mencari alternatif mobile banking. Soal program bank hijau, saya memang menyinggung sedikit bahwa BSI punya komitmen terhadap lingkungan, tapi tidak menjadi poin utama rekomendasi saya. Mungkin bank perlu mengkomunikasikan program bank hijau ini lebih efektif agar nasabah bisa menjadi 'duta' bank untuk menyebarkan informasi ini" (Wawancara, Heru, 20 Februari 2025).

Berdasarkan hasil wawancara dengan 5 nasabah aktif pengguna BSI Mobile di KCP Karangobar, analisis terhadap perilaku rekomendasi nasabah menunjukkan bahwa *green banking* belum menjadi aspek utama yang ditonjolkan nasabah saat merekomendasikan BSI Mobile kepada orang lain.

Di antara kelima informan, hanya Bapak Heru yang dalam rekomendasinya kepada rekan kerja sedikit menyinggung komitmen

BSI terhadap lingkungan, meskipun hal tersebut tidak menjadi poin utama. Beliau menyarankan agar bank mengkomunikasikan program *green banking* secara lebih efektif sehingga nasabah dapat menjadi "duta bank" dalam menyebarkan informasi ini.

Kesimpulan untuk indikator ini adalah bahwa *green banking* belum menjadi elemen signifikan dalam rekomendasi nasabah mengenai BSI *Mobile* kepada orang lain. Rekomendasi masih berfokus pada aspek praktis dan fungsional aplikasi. Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan peran *green banking* dalam strategi *word of mouth* melalui edukasi yang lebih efektif kepada nasabah BSI KCP Karangobar. Beberapa nasabah menyatakan kesediaan untuk memasukkan aspek *green banking* dalam rekomendasi mereka di masa depan setelah memiliki pemahaman yang lebih baik.

C. Pembahasan

1. Kebijakan implementasi *green banking* melalui BSI *Mobile* yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto

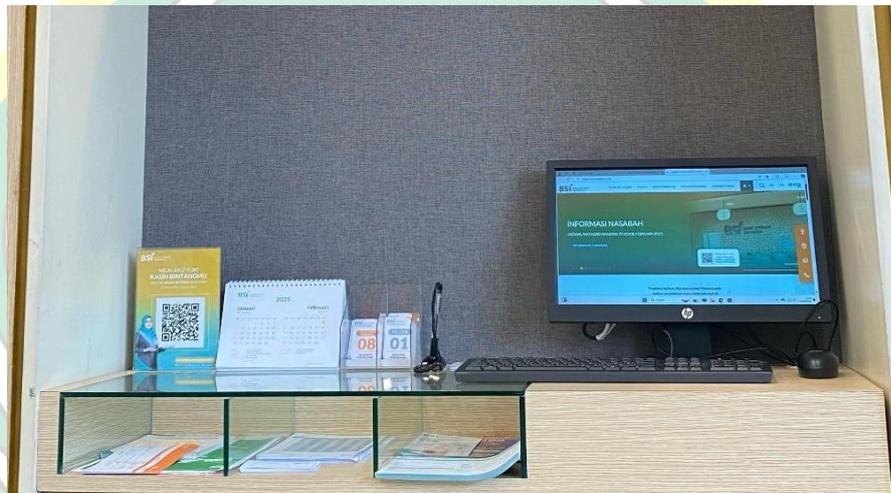
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada Bapak Junaedi selaku *Branch Operational Service and Manager* (BOSM), dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Karangobar Purwokerto telah menunjukkan komitmen yang baik dalam menerapkan konsep *green banking* yang sejalan dengan visi BSI untuk menjadi *Top 10 Global Islamic Bank* dengan fokus pada keberlanjutan. Hasil penelitian menunjukkan implementasi *green banking* di BSI KCP Karangobar Purwokerto dapat dilihat dari empat aspek indikator utama:

a. *Green Product*

BSI KCP Karangobar Purwokerto telah melakukan transformasi digital sejak tahun 2022 melalui implementasi BSI *Mobile* yang kini telah diperbarui menjadi BYOND By BSI. Transformasi ini menunjukkan komitmen bank dalam menerapkan konsep *green*

banking, khususnya dalam aspek operasional yang lebih ramah lingkungan. Penggunaan platform digital ini terbukti efektif dalam mengurangi penggunaan kertas secara signifikan hingga puluhan juta lembar kertas per tahun, sehingga berdampak positif pada upaya pelestarian lingkungan dan efisiensi operasional bank.

Gambar 4.3
Penerapan *Green Product*



b. Green Operational

BSI KCP Karangobar Purwokerto telah menerapkan beberapa kebijakan operasional ramah lingkungan yang meliputi tiga aspek utama:

- 1) Penerapan sistem *paperless* untuk mengurangi penggunaan kertas dalam kegiatan operasional sehari-hari.
- 2) Penghematan energi melalui penggunaan lampu LED yang hemat listrik dan pengaturan suhu AC yang optimal pada 24-25 derajat Celsius.
- 3) Pemanfaatan lingkungan hijau dengan menyediakan area tanaman di kantor untuk meningkatkan kualitas udara.

BSI KCP Karangobar juga melakukan penghematan listrik dengan membiasakan mematikan peralatan elektronik saat tidak

digunakan dan memaksimalkan pemanfaatan cahaya alami di siang hari. Semua inisiatif ini menunjukkan komitmen BSI KCP Karangobar dalam menerapkan konsep *green banking* pada aspek operasionalnya.

Gambar 4.4
Penerapan *Green Operational*



c. *Green Customer*

BSI KCP Karangobar Purwokerto berkomitmen dalam memberikan layanan prima kepada nasabah dengan tetap memperhatikan aspek lingkungan melalui digitalisasi layanan. Bank secara aktif melakukan edukasi dan pendampingan kepada nasabah untuk beralih ke layanan digital BSI *Mobile* atau *BYOND BSI*, dengan bantuan *Satpam* dan *Customer Service* yang memandu proses dari registrasi hingga penggunaan. Upaya edukasi ini dilakukan melalui:

- 1) Pendampingan langsung oleh *Satpam* dan *Customer Service*
- 2) Penyediaan pojok edukasi digital di *banking hall* untuk memfasilitasi pembelajaran nasabah

Dengan upaya tersebut, terbukti bahwa jumlah nasabah pengguna BSI *Mobile* di KCP Karangobar mengalami peningkatan yang signifikan, menunjukkan keberhasilan strategi dalam mendorong nasabah beralih ke layanan digital yang lebih ramah lingkungan.

Gambar 4.5
Penerapan *Green Customer*



d. *Green Policy*

BSI KCP Karangobar Purwokerto dalam implementasi *green policy* telah melakukan beberapa inisiatif penting:

- 1) Memberikan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya penghematan energi dan air di lingkungan kantor
- 2) Memasang poster-poster informatif di berbagai sudut kantor yang memberikan panduan tentang cara-cara menghemat listrik dan air
- 3) Poster tersebut memiliki fungsi ganda, tidak hanya sebagai pengingat bagi karyawan tetapi juga sebagai edukasi bagi nasabah yang berkunjung ke kantor

- 4) Menjalinkan kerjasama dengan UMKM lokal yang memproduksi barang-barang ramah lingkungan, sebagai bentuk dukungan terhadap ekonomi hijau.

Gambar 4.6
Penerapan *Green Policy*



Implementasi *green banking* di BSI KCP Karangobar Purwokerto juga mencerminkan konsistensi bank dalam menjalankan prinsip-prinsip syariah yang menekankan pentingnya menjaga lingkungan (*hifzh al-bi'ah*) sebagai bagian dari tanggung jawab manusia di bumi. Hal ini juga sejalan dengan pengakuan BSI sebagai "*Sharia Bank Category Sustainability*" dalam acara TrenAsia CSR Award 2023.

Dengan demikian, BSI KCP Karangobar Purwokerto telah berhasil melakukan perubahan dalam cara mereka beroperasi dengan menerapkan layanan digital. Perubahan dari BSI *Mobile* menjadi BYOND BSI menunjukkan keseriusan bank dalam mengikuti perkembangan teknologi dan menjaga lingkungan. Hasilnya sangat nyata yaitu dengan adanya pengurangan penggunaan kertas hingga puluhan juta lembar setiap tahun. Hal ini berarti banyak pohon yang terselamatkan dan berkurangnya polusi dari pembuatan kertas. Selain

baik untuk lingkungan, perubahan ini juga membuat bank bekerja lebih efisien, menghemat biaya, dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah.

Implementasi *green banking* oleh BSI KCP Karangobar Purwokerto sejalan dengan prinsip-prinsip yang terkandung dalam Al-Quran yang mengajarkan manusia untuk menjaga dan memelihara lingkungan. Al-Quran dalam surah Al-A'raf ayat 56 menegaskan bahwa manusia tidak boleh membuat kerusakan di muka bumi setelah Allah memperbaikinya. Ayat ini menjadi landasan teologis yang kuat bagi penerapan konsep *green banking*, di mana upaya digitalisasi dan pengurangan penggunaan kertas dapat dilihat sebagai bentuk ketaatan dalam menjaga amanah Allah untuk memelihara lingkungan. Penelitian Rangga Rachmad Prayoga dkk (2023) mendukung pandangan ini dengan menelaah konsep *green banking* dalam cakupan Al-Quran dan menunjukkan bahwa praktik perbankan yang ramah lingkungan merupakan manifestasi dari nilai-nilai keislaman.

Dari perspektif *Maqashid Al-Syariah*, implementasi *green banking* di BSI KCP Karangobar Purwokerto dapat dilihat sebagai upaya untuk mencapai kemaslahatan bagi umat manusia. Penerapan sistem *paperless* dan digitalisasi layanan perbankan mendukung tujuan pemeliharaan agama (*Hifdz al-Din*) karena merupakan bentuk ibadah tidak langsung dalam menjaga lingkungan sebagai amanah dari Allah. Pemanfaatan area tanaman di kantor dan pengaturan suhu AC yang optimal pada 24-25 derajat berkontribusi pada tujuan pemeliharaan jiwa (*Hifdz al-Nafs*) dengan menciptakan lingkungan kerja yang sehat. Program edukasi dan pelatihan tentang praktik ramah lingkungan kepada karyawan dan nasabah mendukung tujuan pemeliharaan akal (*Hifdz al-Aql*). Seluruh upaya untuk menjaga keberlanjutan lingkungan berkontribusi pada tujuan pemeliharaan keturunan (*Hifdz al-Nasl*) dengan memastikan generasi mendatang dapat menikmati lingkungan

yang lestari. Sehingga tercapainya penghematan energi dan pengurangan penggunaan kertas yang merupakan bentuk efisiensi mendukung tujuan pemeliharaan harta (*Hifdz al-Mal*).

Penerapan teknologi digital dalam praktik *green banking* di BSI KCP Karangobar Purwokerto dapat dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM). BSI KCP Karangobar telah berhasil meningkatkan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dari teknologi digital dengan menekankan manfaat BSI *Mobile* atau BYOND By BSI dalam mengurangi penggunaan kertas dan memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah. Hal ini sesuai dengan penelitian Anita Tri Milza dkk (2021) yang menunjukkan bahwa BSI *Mobile* mempermudah proses pembukaan rekening tanpa perlu mengunjungi kantor bank. BSI KCP Karangobar juga berhasil meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) melalui program edukasi dan pendampingan nasabah untuk menggunakan layanan digital. BSI KCP Karangobar bahkan menyediakan pojok edukasi digital di *banking hall* dan bantuan dari satpam dan *customer service* untuk memandu proses dari registrasi hingga penggunaan. Upaya-upaya ini telah berhasil meningkatkan jumlah nasabah pengguna BSI *Mobile* di KCP Karangobar, yang sejalan dengan penelitian Cania Anggita Putri dkk (2022) yang menyatakan bahwa pengetahuan tentang *green banking* dapat meningkatkan kualitas layanan perbankan. Namun pada penelitian, menunjukkan bahwa masih terbatasnya pengetahuan nasabah tentang *green banking*. Maka dari itu, perlunya strategi pada BSI KCP Karangobar untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi mengenai konsep *green banking* karena dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

Kebijakan operasional ramah lingkungan yang diterapkan oleh BSI KCP Karangobar Purwokerto mencakup tiga aspek utama, yaitu penerapan sistem *paperless*, penghematan energi, dan pemanfaatan

lingkungan hijau. Inisiatif penghematan energi meliputi penggunaan lampu LED yang hemat listrik, pengaturan suhu AC yang optimal, dan pembiasaan mematikan peralatan elektronik saat tidak digunakan. BSI KCP Karangobar juga memaksimalkan pemanfaatan cahaya alami di siang hari sebagai upaya penghematan listrik. Implementasi kebijakan ini sejalan dengan penelitian Vani Febiola dkk (2023) bahwa kemampuan BSI dalam menciptakan bank yang *paperless*, meminimalisir risiko pemanasan global, *green building*, serta pengelolaan dan pengurangan terhadap limbah sebagai bagian dari program kegiatan operasional yang ramah lingkungan.

BSI KCP Karangobar Purwokerto juga aktif dalam memberikan edukasi dan pelatihan kepada karyawan tentang pentingnya penghematan energi dan air di lingkungan kantor. Bank ini memasang poster-poster informatif di berbagai sudut kantor yang memberikan panduan tentang cara-cara menghemat listrik dan air. Poster-poster ini memiliki fungsi ganda, tidak hanya sebagai pengingat bagi karyawan tetapi juga sebagai media edukasi bagi nasabah yang berkunjung ke kantor. Upaya edukasi dan penyadaran ini sejalan dengan temuan Rastiana Alfaaghiyatul Arsy dkk (2023) yang menekankan pentingnya kampanye edukasi dan penyadaran dalam mewujudkan implementasi *green banking* yang efektif.

Komitmen BSI KCP Karangobar Purwokerto terhadap ekonomi hijau juga ditunjukkan melalui kerja sama dengan UMKM lokal yang memproduksi barang-barang ramah lingkungan. Inisiatif ini menunjukkan bahwa implementasi *green banking* tidak hanya terbatas pada operasional internal bank tetapi juga mencakup dukungan terhadap ekonomi hijau secara lebih luas. Hal ini sejalan dengan penelitian Diah Anggraini dkk (2022) yang menunjukkan bahwa kebijakan *green banking* berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas bank di Indonesia, mengindikasikan bahwa praktik

perbankan yang ramah lingkungan dapat memberikan manfaat ekonomi di samping manfaat lingkungan.

2. Implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi BSI *Mobile* sebagai wujud tercapainya *green banking* dalam mempengaruhi loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto, berikut adalah pembahasannya:

a. Kepuasan Nasabah Terhadap Manfaat BSI *Mobile*

Berdasarkan wawancara dengan lima nasabah aktif pengguna BSI *Mobile* di KCP Karangobar, terdapat tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap penggunaan aplikasi BSI *Mobile* dari segi fungsionalitas dan kemudahan penggunaan. Namun, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan yang signifikan terkait pemahaman dan apresiasi nasabah terhadap konsep bank hijau atau *green banking* dan keterkaitannya dengan BSI *Mobile*.

Meskipun nasabah merasa puas dengan manfaat praktis dari BSI *Mobile* (kemudahan transfer, pembayaran tagihan, dan tidak perlu mengunjungi kantor bank), kepuasan tersebut belum secara spesifik terkait dengan aspek *green banking*. Hanya satu dari lima nasabah yang memiliki pemahaman yang cukup baik tentang konsep bank hijau atau *green banking*. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan edukasi dan sosialisasi dari pihak bank mengenai konsep bank hijau dan bagaimana penggunaan BSI *Mobile* berkontribusi pada pelestarian lingkungan yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah.

b. Kesetiaan Nasabah dalam Menggunakan BSI *Mobile*

Analisis terhadap kesetiaan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* menunjukkan bahwa faktor *green banking* belum menjadi alasan utama dalam mendorong kesetiaan mereka. Kesetiaan nasabah

lebih didorong oleh faktor fungsional seperti kemudahan, kebiasaan, dan kebutuhan praktis sehari-hari.

Kelima informan mengakui bahwa kesetiaannya menggunakan BSI *Mobile* bukan karena aspek *green banking*, melainkan karena faktor-faktor seperti kebiasaan, adanya keuntungan finansial (bebas biaya transfer ke sesama rekening BSI), kesesuaian dengan kebutuhan, dan status sebagai nasabah lama BSI. Beberapa nasabah bahkan menyarankan agar BSI memberikan reward khusus bagi nasabah yang aktif menggunakan aplikasi, yang dapat menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas dengan adanya konsep *green banking*.

Green banking memiliki potensi untuk meningkatkan loyalitas nasabah, tetapi memerlukan program-program insentif yang lebih terasa manfaatnya bagi nasabah dan edukasi yang lebih intensif tentang dampak positif *green banking* bagi nasabah.

c. Prioritas Nasabah Terhadap BSI *Mobile*

Hasil analisis terhadap prioritas nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* menunjukkan bahwa aspek *green banking* belum menjadi faktor yang menentukan nasabah memprioritaskan aplikasi ini dibandingkan layanan perbankan digital lainnya.

Prioritas nasabah masih didominasi oleh pertimbangan fungsional seperti kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan, dan fitur yang ditawarkan. Sebagian nasabah memiliki rekening di bank lain dan menggunakan aplikasi perbankan lainnya, menunjukkan tidak ada kecenderungan khusus terhadap BSI *Mobile* berdasarkan pertimbangan lingkungan. Bahkan terdapat nasabah yang hanya memiliki rekening di BSI, penggunaan BSI *Mobile* merupakan kebutuhan daripada prioritas berdasarkan pertimbangan *green banking*.

Faktor *green banking* memang diakui sebagai nilai tambah oleh beberapa nasabah, namun belum menjadi faktor utama yang menentukan prioritas dalam pemilihan layanan perbankan digital. Hal ini menunjukkan perlunya penguatan nilai *green banking* pada BSI *Mobile* agar dapat menjadi faktor penentu yang bermakna dan mempengaruhi prioritas nasabah untuk loyal kepada BSI.

d. Rekomendasi BSI *Mobile* kepada Orang Lain

Analisis terhadap perilaku rekomendasi nasabah menunjukkan bahwa *green banking* belum menjadi aspek utama yang ditonjolkan nasabah saat merekomendasikan BSI *Mobile* kepada orang lain.

Sebagian besar nasabah mengakui pernah merekomendasikan BSI *Mobile* kepada rekan, keluarga, atau tetangga, namun rekomendasi tersebut lebih didasarkan pada kemudahan penggunaan, fitur aplikasi, dan manfaat praktis seperti tidak perlu mengunjungi bank yang lokasinya jauh. Hanya satu dari lima informan yang dalam rekomendasinya sedikit menyinggung komitmen BSI terhadap lingkungan, meskipun hal tersebut tidak menjadi poin utama.

Namun, terdapat potensi untuk meningkatkan peran *green banking* dalam strategi *word of mouth* melalui edukasi yang lebih efektif kepada nasabah. Beberapa nasabah menyatakan kesediaan untuk memasukkan aspek *green banking* dalam rekomendasi mereka di masa depan setelah memiliki pemahaman yang lebih baik.

Berdasarkan pembahasan di atas, kesenjangan antara kepuasan praktis nasabah dan pemahaman mereka tentang konsep *green banking* merupakan temuan penting dalam penelitian ini. Meskipun nasabah menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek fungsional BSI *Mobile*, mereka memiliki pemahaman yang terbatas dan bervariasi mengenai hubungan antara penggunaan aplikasi dengan konsep *green banking*, sehingga dapat disimpulkan bahwa *green banking* belum secara signifikan dalam membangun loyalitas

nasabah. Fenomena ini mencerminkan keberhasilan BSI dalam menciptakan produk digital yang memenuhi kebutuhan praktis nasabah, namun belum optimal dalam mengkomunikasikan nilai keberlanjutan yang menjadi salah satu landasan transformasi digitalnya. Kesenjangan pemahaman ini kemungkinan disebabkan oleh komunikasi pemasaran yang lebih menekankan manfaat praktis, persepsi nasabah yang masih memisahkan antara perbankan dan pelestarian lingkungan, serta konsep *green banking* yang mungkin masih dianggap abstrak dan kurang konkret dampaknya bagi nasabah secara individual.

Ditinjau dari perspektif Al-Quran, ajaran Islam sangat menekankan pentingnya menjaga kelestarian lingkungan sebagai bagian dari tanggung jawab manusia sebagai khalifah di bumi. Al-Quran dalam Surah Al-A'raf ayat 56 dengan jelas melarang manusia membuat kerusakan di muka bumi setelah Allah memperbaikinya, yang mengandung pesan kuat tentang kewajiban melindungi lingkungan. Kesimpulan indikator pertama dan kedua yang menunjukkan bahwa nasabah belum sepenuhnya memahami dan mengapresiasi konsep *green banking* mencerminkan kesenjangan antara nilai-nilai pelestarian lingkungan dalam Islam dengan implementasi praktis dalam layanan perbankan. Konsep *green banking* sejalan dengan pelestarian lingkungan yang diajarkan dalam Al-Quran, namun kurangnya pemahaman nasabah menandakan perlunya upaya lebih intensif untuk mengintegrasikan nilai-nilai tersebut dalam praktik perbankan sehari-hari.

Sementara itu, dalam Surah Al-Baqarah ayat 195, Al-Quran mengajarkan untuk tidak menjatuhkan diri ke dalam kebinasaan, yang dapat diinterpretasikan juga sebagai perintah untuk tidak melakukan tindakan yang merusak lingkungan dan membahayakan kehidupan di masa depan. Kesimpulan indikator ketiga dan keempat yang

menunjukkan rendahnya prioritas *green banking* dalam keputusan nasabah dan minimnya elemen *green banking* dalam rekomendasi mereka kepada orang lain menyatakan belum tercapainya nilai-nilai pelestarian lingkungan dalam pertimbangan ekonomi nasabah. Ini mengindikasikan perlunya penyesuaian yang lebih baik antara prinsip-prinsip lingkungan yang diajarkan dalam Al-Quran dengan praktik perbankan kontemporer.

Dari perspektif *Maqashid Al-Syariah*, lima tujuan utama syariah (perlindungan agama, jiwa, akal, keturunan, dan harta) memiliki relevansi kuat dengan konsep *green banking*. Perlindungan terhadap keturunan (*hifdz al-nasl*) berkaitan erat dengan upaya menjaga keberlanjutan lingkungan untuk generasi mendatang, yang merupakan salah satu tujuan utama *green banking*. Kesimpulan indikator pertama yang menunjukkan variasi dan keterbatasan pemahaman nasabah tentang peran BSI *Mobile* dalam mewujudkan *green banking* mencerminkan belum optimalnya pencapaian aspek *hifdz al-nasl* ini. Demikian pula, perlindungan harta (*hifdz al-mal*) yang dalam konteks lebih luas mencakup efisiensi penggunaan sumber daya alam, belum menjadi pertimbangan utama nasabah sebagaimana terlihat pada kesimpulan indikator kedua dan ketiga yang menunjukkan loyalitas dan prioritas nasabah lebih didorong oleh faktor-faktor praktis daripada pertimbangan keberlanjutan lingkungan.

Kemudian, prinsip kemaslahatan (*maslahat*) yang menjadi inti dari *Maqashid Al-Syariah* belum tercermin secara optimal dalam perilaku nasabah. Kesimpulan indikator keempat yang menunjukkan minimnya elemen *green banking* dalam rekomendasi nasabah mengindikasikan bahwa nasabah belum merealisasikan konsep *maslahat* jangka panjang yang mencakup kesejahteraan lingkungan. Ini menegaskan perlunya penguatan edukasi tentang bagaimana *green*

banking berkontribusi pada pencapaian masalah yang lebih menyeluruh, tidak hanya bagi individu tetapi juga bagi masyarakat dan lingkungan secara keseluruhan.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang memfokuskan pada *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* sebagai faktor penentu adopsi teknologi juga memberikan perspektif penting dalam menganalisis kesimpulan indikator. Kepuasan nasabah terhadap manfaat praktis BSI *Mobile* sebagaimana terungkap dalam kesimpulan indikator pertama sejalan dengan konsep *perceived usefulness* dalam TAM, namun fakta bahwa aspek *green banking* belum dianggap sebagai manfaat utama menunjukkan perlu adanya strategi tentang bagaimana *green banking* dapat meningkatkan persepsi kegunaan aplikasi. Demikian pula, loyalitas dan prioritas nasabah yang lebih didorong oleh kemudahan penggunaan sebagaimana terlihat pada kesimpulan indikator kedua dan ketiga mencerminkan kuatnya pengaruh *perceived ease of use*, namun belum memasukkan aspek keberlanjutan lingkungan sebagai nilai tambah. Kesimpulan indikator keempat yang menunjukkan bahwa rekomendasi nasabah lebih berfokus pada aspek fungsional aplikasi daripada aspek *green banking*. Ini menandakan perlunya pengembangan model TAM yang lebih menyeluruh yang menyatakan aspek keberlanjutan lingkungan sebagai dimensi tambahan dalam evaluasi penerimaan teknologi perbankan digital.

Berbagai penelitian terdahulu juga memberikan konteks penting dalam memahami kesimpulan indikator. Penelitian Anita Tri Milza dkk. (2021) menemukan bahwa BSI *Mobile* mendukung *green banking* melalui fitur-fitur *paperless*, namun kesimpulan indikator pertama yang menunjukkan keterbatasan pemahaman nasabah tentang kontribusi ini mengindikasikan adanya kesenjangan dalam komunikasi manfaat *green banking* kepada nasabah. Sementara itu,

temuan bahwa *green banking* belum menjadi faktor signifikan yang mempengaruhi loyalitas nasabah sebagaimana terungkap dalam kesimpulan indikator kedua sejalan dengan penelitian Rastiana Alfaaghiyatul Arsy dkk. (2023) yang menyimpulkan bahwa kinerja bank dalam menerapkan *green banking* belum memuaskan dan memerlukan kampanye edukasi yang lebih intensif.

Kesimpulan indikator ketiga dan keempat yang menunjukkan bahwa *green banking* belum menjadi faktor penentu dalam prioritas dan rekomendasi nasabah sejalan dengan penelitian Cania Anggita Putri dkk. (2022) yang menekankan pentingnya pengetahuan *green banking* dalam meningkatkan kualitas layanan, hal tersebut didukung oleh penelitian Diah Anggraini dkk. (2022) yang menemukan bahwa kebijakan *green banking* berpengaruh positif signifikan terhadap profitabilitas bank yang menunjukkan adanya potensi besar untuk meningkatkan loyalitas dan rekomendasi nasabah jika bank dapat mengkomunikasikan manfaat ekonomi dan lingkungan secara lebih efektif.

Secara keseluruhan, analisis keterkaitan kesimpulan indikator *green banking* pada BSI *Mobile* dengan landasan teologis Al-Quran, teori *Maqashid Al-Syariah*, teori TAM, dan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa meskipun konsep *green banking* memiliki fondasi yang kuat dalam nilai-nilai Islam dan berpotensi memberikan manfaat signifikan baik dari perspektif lingkungan maupun ekonomi, implementasinya dalam praktik perbankan digital masih menghadapi tantangan terutama dalam aspek pemahaman, apresiasi, dan internalisasi oleh nasabah. Ini menegaskan perlunya pendekatan yang lebih efektif dalam mengembangkan dan mengkomunikasikan konsep *green banking* yang menyelaraskan nilai-nilai agama, prinsip-prinsip keberlanjutan, manfaat teknologi, dan kebutuhan praktis nasabah untuk dapat membangun loyalitas nasabah.

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Green banking atau perbankan hijau merupakan konsep inovatif yang mengintegrasikan prinsip keberlanjutan lingkungan ke dalam praktik perbankan. Konsep ini merupakan respons terhadap krisis lingkungan global dan upaya sektor keuangan untuk berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan. Di Indonesia, implementasi *green banking* semakin mendapat perhatian seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya pelestarian lingkungan dan komitmen global terhadap *Sustainable Development Goals* (SDGs).

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Karangobar Purwokerto telah berhasil mengimplementasikan konsep *green banking* melalui transformasi digital BSI *Mobile* (kini BYOND BSI) yang mencakup empat aspek utama: *Green Product* dengan pengurangan kertas melalui platform digital, *Green Operational* melalui sistem *paperless* dan penghematan energi, *Green Customer* dengan edukasi nasabah, serta *Green Policy* melalui pelatihan karyawan dan kerjasama dengan UMKM ramah lingkungan. Implementasi ini mencerminkan konsistensi bank dalam menjalankan prinsip syariah (*hifzh al-bi'ah*) sesuai ajaran Al-Qur'an tentang pelestarian lingkungan. Meskipun implementasi *green banking* telah berjalan baik, penelitian mengungkapkan bahwa aspek ini belum menjadi faktor signifikan dalam loyalitas nasabah. Wawancara dengan lima nasabah menunjukkan loyalitas lebih didasarkan pada faktor fungsional seperti kemudahan penggunaan dan kebutuhan praktis, dengan hanya satu dari lima nasabah yang memiliki pemahaman baik tentang konsep *green banking*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka dari itu peneliti mempertimbangkan untuk memberikan beberapa saran maupun rekomendasi yang membangun kepada pihak-pihak yang terkait pada penelitian ini yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan subek dan objek penelitian yang lebih luas dan penelitian dapat menggunakan metode kuantitatif untuk didapatkannya persepsi nasabah dalam jumlah yang banyak, serta diharapkan lokasi penelitian dapat dilakukan selain di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto.
2. Bagi pihak bank, diharapkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Karangobar Purwokerto dapat meningkatkan strategi yang lebih efektif dalam menerapkan konsep *green banking* sebagai nilai yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah, seperti peningkatan edukasi, program insentif yang lebih terasa manfaatnya, dan komunikasi yang lebih efektif tentang dampak positif *green banking* kepada nasabah terkhusus pada platform digital terbarunya yaitu BYOND By BSI.
3. Bagi pemerintah, diharapkan terkhusus Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Otoritas Moneter yaitu dapat melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kepatuhan pelaksanaan praktik *green banking* serta memperketat kebijakan dan implementasi *green banking* bagi perbankan di Indonesia untuk terciptanya lingkungan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- AG, Subarsono. 2005. Analisis kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ahmad, S., & Zulkifli, M. (2022). Digital Islamic banking: Opportunities and challenges in sustainable finance. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 39(2), 45-62.
- Alaafeef, M. Singh, A. K. (2012). The influence of demographic factors and user interface on monile banking adoption. *Of Applied Science*, 12, 2082–2095.
- Alfaaghiyatul, R., Agriyanto, R., Fuadi, N. (2023). *Implementation of Green Banking Policy at Indonesian Islamic Banks*. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* Vol. 11. No. 2, Oktober 2023: 113-132, ISSN (cet): 2355-1755.
- Alkaabi, H. S., & Nobanee, H. (n.d.). 2018. A Study on Financial Management in Promoting Sustainable Business Practices & Development. <https://ssrn.com/abstract=3472415>.
- Anggraini, Diah., Aryani, D. N., Prasetyo, I. B. 2019. "Analisis Implementasi Green Banking Dan Kinerja Keuangan Terhadap Profitabilitas Bank di Indonesia (2016-2019)". *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika*.
- Antaraneews.com. (2021). BSI terus kembangkan aplikasi mobile. <https://www.antaraneews.com/berita/2231154/bsi-terus-kembangkanaplikasimobile>.
- Bankbsi.co.id. (n.d.). bankbsi.co.id. <https://www.bankbsi.co.id/>.
- Bsimobile.co.id. (n.d.). BSI Mobile, Sahabat dalam Finansial, Sosial, dan Spiritual. <https://bsimobile.co.id/bsi-mobile-sahabat-dalam-finansial-sosialdanspiritual/>.
- Bappenas, Kumpulan Pemikiran Pengembangan Green Economy Di Indonesia (Tahun 2010-2012), ed. by Wahyuningsih Darajati and Sudhiani Pratiwi (Jakarta: KEMENTERIAN PPN/BAPPENAS, 2013).
- Basri, A. I. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Pengguna E-Banking. *Progress in Retinal and Eye Research*, 561(3), S2–S3. <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid>
- Budi Agus Riswandi. (2005). Aspek hukum internet banking.

- Davis, Fred. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *Mis Quarterly Journal*.
- Deddy Mulyadi. 2015. Perilaku Organisasi Dan Kepemimpinan Pelayanan Konsep Dan Aplikasi Administrasi, Manajemen, Dan Organisasi Modern.
- Departemen Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Pedoman Teknis Bagi Bank Terkait Implementasi POJK Nomor 51/POJK.03/2017 Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan (LJK), Emiten, dan Perusahaan Publik, 2018.
- Dony Waluya Firdaus dan Dimas Widyasastrena, 2016. “Kajian Pertumbuhan Minat dan Realisasi Investasi Penanaman Modal Asing (PMA) dan Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) Provinsi Jawa Barat (Lokasi dan Sektor Usaha)”. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Volume. 4, No 1.
- Dowling, John dan Jeffrey Pfeffer. 1975. “Organizational Legitimacy: Social Values and Organizational Behavior”. *Journal Article*. Berkeley: University of California.
- Durkin, Mark G. and Barry Howcroft. 2003. Relationship Marketing in the Banking Sector: The Impact of New Technologies. *Marketing Intelligence and Planning*, Vol. 21, No. 1.
- Farahita, A., Mutaqin, Z., Hilyatin., D., Wahab., N. (2023) “Analysis of the Green Banking Implementation Model on Banking Performance at Bank Syariah Indonesia”. *Proceeding of International Conference on Islamic Economics, Islamic Banking, Zakah and Waqf*,1(1),899–914.
<https://doi.org/10.24090/ieibzawa.v1i1.792>.
- Febiola, V., Fasa, M. I., Suharto. (2023) “Analisis implementasi *green banking* pada Bank Umum Syariah: Studi Bank Syariah Indonesia”. *Jurnal Econetica* Vol.5 Nomor1p-ISSN : 2685-1016 Mei 2023.
- Ghozali, Imam., Chariri, A. 2017. *Teori Akuntansi* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,65)
- Hadi, Syamsul.,2014. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking, *Jurnal pendidikan, Universitas Islam Indonesia*, 55.

- Hanif, Ningsih, N. W., & Iqbal, F. (2018). Green Banking Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia. 3,86–99.
- Hardani. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Ilmu. H. 99.
- Hastuti, Tuti dan Nasri, Muhammad. (2014). Kualitas Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Nasabah: Aplikasi Servqual Model pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah Kota Malang. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 7394.
- Ifham. (2014). Pengaruh Persepsi teknologi informasi, kemudahan penggunaan, resiko transaksi, dan fitur layanan pada minat ulang nasabah dalam menggunakan internet banking. *Manajemen. Ikatan Banking Indonesia*, 2012.
- Kavitha, N. V., & Rani, U. (2016). Green Banking – towards Sustainable Development. *International r Journal Of Innovative Research & Development*, Vol 5(Issue 2), 339-345.
- Kbbi.web.id. (n.d.). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) <https://kbbi.web.id/terminologi>.
- Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan, Rencana Strategis Kementerian Lingkungan Hidup Dan Kehutanan Tahun 2020-2024, Biro Perencanaan, Sekretariat Jenderal KLHK, 2020, XII.
- Khan, H.Z., Bose, S., Mollik, A.T., & Harun, H. (2020). "Green banking" in Bangladesh: a commitment to the global initiatives. *Society and Business Review*, 16(1), 78-96.
- Lako, A. (2014). Green Economy. Jakarta: PT. Gelora Aksara Prataman.
- Laukanen. (2007). Internet Vs Mobile banking comparing customer value perception. *Business Process Management*, 13 (6), 788–797.
- Lilik Handajani, Ahmad Rifai, dan L. Hamdani Husnan, (2019). “Kajian Tentang Inisiasi Praktik Green Banking Pada Bank BUMN,” *Jurnal Economia* Vol. 15, No. 1.
- Mamonto, Novan, Ismail Sumampouw, dan Gustaf Undap. (2018). Implementasi pembangunan infrastruktur dalam Penggunaan Dana Desa Tahun 2017 (Studi)

- Desa Ongkaw II Kecamatan Sinonsayang Kabupaten Minahasa Selatan. || urnal
Jurusan Ilmu Pemerintahan 1.
- Mangkunegara, A., Prabu.(1988) Perilaku Konsumen, Eresco: Bandung.
- Martha, E., & Kresno, S. (2016). Metodologi Penelitian Kualitatif. Jakarta: Rajawali Press.
- Ma'ruf, Abdullah,.(2015) Metodologi Penelitian Kualitatif, Aswaja Pressindo, 246.
- Masukujaman, M.D. & Aktar, S. (2013). Green Banking in Bangladesh : A Commitment towards the Global initiatives. *Journal of Business and Technology*, 8(1-2), 17-40
<https://doi.org/10.3329/jbt.v8i1-2.18284>
- Moleong, Lexy J. 2006. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2018. "Metodologi Penelitian Kualitatif". Cet. Ke-3 (Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyasa. (2015). Kurikulum Berbasis Kompetensi, (Bandung: Remaja Rosda Karya),Hlm.93.
- Murdiyanto, E. (2020). Metode Penelitian Kualitatif (Teori Dan Aplikasi Disertai Contoh Proposal). Yogyakarta: Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Pada Masyarakat Upn "Veteran" Yogyakarta Press.
- Musanto, Trisno. 2004. "Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV. Sarana Media Advertising Surabaya". *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* 6 (2).
- Mutaqin., E., Zaenal. (2023) "Analysis of The Green Banking Implementation Model on Banking Performance at Bank Syariah Indonesia" *Journalhomepage: <http://jurnaljipsya.org/index.php/jipsya>*. Vol. 5, No. 2 (2023), page 145-165.
- Nizam, E., Ng, A., Dewandaru, G., Nagayev, R., & Nkoba, M.A. (2019). The Impact of Social and Environmental Sustainability on Financial Performance: A Global Analysis of the Banking Sector. *Journal of Multinational Financial Management*, 49, 35-53.
- OJK, Kebijakan Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten, Dan Perusahaan Publik (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2021).

- Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Tentang Penerapan Keuangan Berkelanjutan Bagi Lembaga Jasa Keuangan, Emiten dan Perusahaan Publik Nomor 51/POJK.03/2017.
- Oyegunle, A., & Weber, O. (2015). Development of Sustainability and Green Banking Regulations: Existing Codes and Practices. *CIGI Papers*, 65.
- Permana, P. A. (2018). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) pada Sistem Informasi KIPEM (Studi Kasus: Banjar Delodpasar, Desa Blahkiuh Bali). *Journal Speed-Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*, 10(4), 28– 37.
- Putri, Cania P., Fasa, M. I., Suharto., Fachri, A. 2022. "Inovasi Green Banking pada Layanan Perbankan Syari'ah". *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*. Vol. 2, No. 2.
- Rachmad, Rahman., Fasa, Iqbal., Suharto. 2023 "Analisis Keutamaan Green Banking Dalam Kemaslahatan Nasabah Sesuai Tuntunan Alquran". *JURNAL EKONOMI, MANAJEMEN, BISNIS DAN SOSIAL (EMBISS)* Volume 3, Nomor 3, Mei 2023:341-349. E-ISSN: 2747-0938.
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik dan keunggulannya*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahman, S. M. M., & Barua, S. (2016). The Design and Adoption of Green Banking Framework for Environment Protection: Lessons From Bangladesh. 2(1).
- Richard E Matland. (1995) Synthesizing the Implementation Literature: The Ambiguity Conflict Model of Policy Implementation. *Journal of Public Administration Research and Theory: J-PART*, Vol. 5, No. 2 Apr, pp. 145-174.
- Sachs, J.D. (2012). From Millennium Development Goals to Sustainable Development Goals. *The Lancet*, 379(9832), 2206-2211.
- Safeena, R., Date, H., Hundewale, N., & Kammani, A. (2013). Combination of TAM and TPB in Internet Banking Adoption. *International Journal of Computer Theory and Engineering*, 5, 146-150. <https://doi.org/10.7763/IJCTE.2013.V5.665>. *Computer Theory and Engineering*, 5, 146-150. <https://doi.org/10.7763/IJCTE.2013.V5.665>.

- Computer Theory and Engineering, 5,146-150.
<https://doi.org/10.7763/IJCTE.2013.V5.665>.
- Sandu Siyoto, M Ali Sodik, 2015. Dasar Metodologi Penelitian. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sarmanau, 2019. Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Statistika. Mulyorejo Surabaya: Airlangga University Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2022). *Research methods for business: A skill-building approach* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, G. (2004). Impelemiasi dalam Birokrasi Pembangunan, (Jakarta: Balai Pustaka), hal. 39.
- Setiawan, B., Studi, P., Mesin, T., Mesin, F., Nusantara, U., & Kediri, P. 2022. Rancangan Bangun Mesin Pencacah Sampah Kertas Dengan Ketebalan 5 mm Kapasitas 1 KG / 6 Menit
- Shafrani., Y., Shofwa, Wahyuningtyas.,I, Farida., S. (2022) "Analisis Pemetaan Profil Budaya Organisasi Pada Pt Bsi, Tbk Pasca Merger". *Studia Economica: Jurnal Ekonomi Islam*.
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta).
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta).
- Suharsimi. 2006. "Manajemen Penelitian". Jakarta : Rineka Cipta.
- Sung & Sang. (2004). Customer Loyalty Towards Paperless Banking (with special refrence to systemically important banks in sri lanka). *Business and Management Invention (IJBMI)*, 10(I), 51–63.
- Susilo,Joko. (2007). Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (Yogyakarta: Balai Pustaka), 174.
- Syarifuddin, F., & Sakti, A. (2021). *Pembiayaan Hijau Islam*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.

- Tiana, I. M., Prihatiningrum, R. Y., & Rifani, A. (2019). Pengaruh Benefits Offered Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah, Kepercayaan, Loyalitas dan Positive Word Of Mouth (WOM). *JABE (Journal of Applied Business and Economic)*, Vol. 5(No.4), Hal. 351. <https://doi.org/10.30998/jabe.v5i4.4184>.
- Tjiptono, 2018. Strategi Pemasaran, Edisi Ke-4. Andi. Yogyakarta.
- Tri, Anita., Fasa, Iqbal., Suharto , Fachri. 2021“ Implementasi BSI MOBILE sebagai wujud tercapainya paperless dan penerapan Green Banking”. *Indonesian Journal of Accounting and Business*, DOI:10.33019/ijab.v3i1.3.
- UNEP Finance Initiative. (2016). *Guide to Banking and Sustainability*. Geneva: United Nations Environment Programme.
- United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). (2018). *Rethinking Impact to Finance the SDGs: A Position Paper and Call to Action*. Geneva: UNEP Finance Initiative.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. Resolution adopted by the General Assembly on 25 September 2015, A/RES/70/1.
- Wahidin, M. Awalludin, Dennis, Kevin. (2021). [Analisis Tingkat Penerimaan Aplikasi BCA Mobile Di Karawang Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model \(TAM\) , Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi \(INOTEK\): Vol. 1 No. 1 \(2021\): Prosiding Seminar Nasional Inovasi dan Adopsi Teknologi \(INOTEK\).](#)
- Weber, O. (2016). The Sustainability Performance of Chinese Banks: Institutional Impact. *Sustainability Accounting, Management and Policy Journal*, 8(3), 259-277.
- Wibowo, W. (2011). Cara cerdas menulis artikel ilmiah. PT. Kompas Media Nusantara. Jakarta.
- Winarno, Wahyu Agus. (2017). ” Analisis Minat Penggunaan Mobile Banking Dengan Pendekatan Tecnology Acceptance Model (TAM) Yang Telah Dimodifikasi” e- *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume IV (1) : (24-29).
- Wulandari, D. F. S. (2016). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa dalam Penggunaan APMK. 93–103.

Wulandari, Rusmahafi, R., & Aulawi, F. (2020). *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Nas Media Pustaka.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

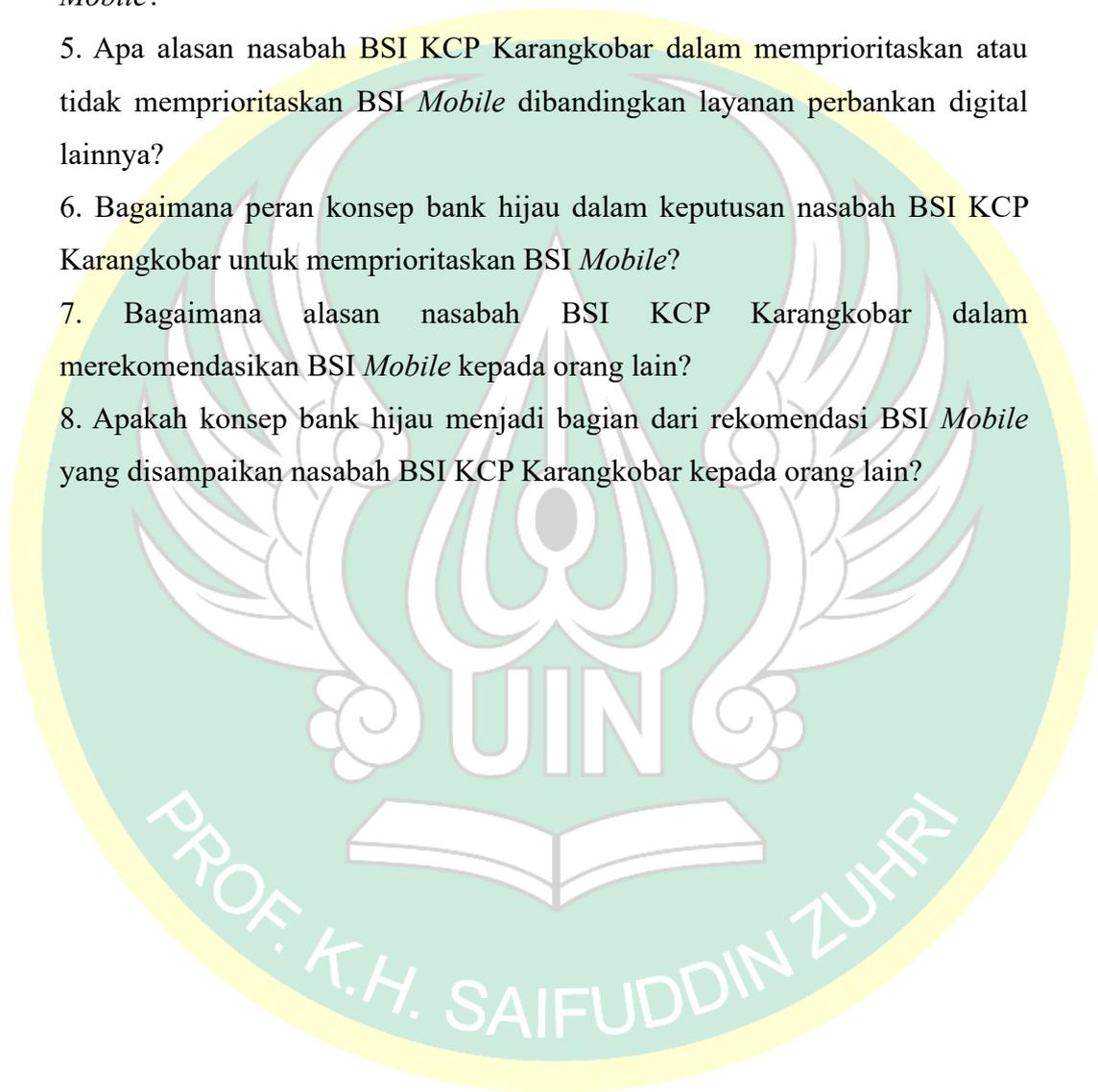
A. Pedoman wawancara dengan *Branch Operational Service and Manager* (BOSM) Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto

1. Apa saja produk atau layanan digital yang diterapkan BSI KC Karangobar untuk mendukung *green banking*?
2. Sejak kapan BSI KCP Karangobar mulai menekankan pelayanan yang berfokus pada penggunaan digital dan apa dampaknya terhadap penggunaan kertas?
3. Bagaimana upaya BSI KCP Karangobar dalam menerapkan kebijakan penghematan energi di kantor?
4. Selain penghematan energi, apa saja kebijakan ramah lingkungan yang diterapkan BSI KCP Karangobar dalam operasionalnya?
5. Bagaimana BSI KCP Karangobar membantu nasabah beradaptasi dengan layanan digital untuk mendukung *green banking*?
6. Fasilitas apa yang disediakan BSI KCP Karangobar untuk mendukung edukasi nasabah dalam penggunaan layanan digital?
7. Bagaimana BSI KCP Karangobar mengedukasi karyawan dan nasabah tentang pentingnya menjaga lingkungan?
8. Apa bentuk kerjasama yang dilakukan BSI KCP Karangobar dengan pihak eksternal untuk mendukung *green banking*?

B. Pedoman wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile* di BSI KCP Karangobar Purwokerto

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Karangobar terhadap manfaat praktis BSI *Mobile* dalam kegiatan transaksi perbankan sehari-hari?
2. Sejauh mana pemahaman nasabah BSI KCP Karangobar mengenai konsep bank hijau dan kaitannya dengan penggunaan BSI *Mobile*?

3. Apa faktor utama yang menyebabkan nasabah BSI KCP Karangobar tetap setia menggunakan *BSI Mobile*?
4. Bagaimana pandangan nasabah BSI KCP Karangobar tentang konsep bank hijau sebagai faktor yang mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap *BSI Mobile*?
5. Apa alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam memprioritaskan atau tidak memprioritaskan *BSI Mobile* dibandingkan layanan perbankan digital lainnya?
6. Bagaimana peran konsep bank hijau dalam keputusan nasabah BSI KCP Karangobar untuk memprioritaskan *BSI Mobile*?
7. Bagaimana alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam merekomendasikan *BSI Mobile* kepada orang lain?
8. Apakah konsep bank hijau menjadi bagian dari rekomendasi *BSI Mobile* yang disampaikan nasabah BSI KCP Karangobar kepada orang lain?



Lampiran 2

Transkrip Wawancara

1. Transkrip wawancara dengan *Branch Operational Service and Manager (BOSM)*

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Junaedi

Jabatan : *Branch Operational Service and Manager (BOSM)*

Waktu : 11 Desember 2024

Lokasi : Bank Syariah Indonesia KCP Karangobar Purwokerto

P	Apa saja produk atau layanan digital yang diterapkan BSI KCP Karangobar untuk mendukung <i>green banking</i> ? Sejak kapan BSI KCP Karangobar mulai menekankan pelayanan yang berfokus pada penggunaan digital dan apa dampaknya terhadap penggunaan kertas?
N	Sejak tahun 2022, kita sudah mulai menekankan pelayanan yang lebih berfokus pada penggunaan digital, seperti <i>BSI Mobile</i> . Yang artinya, kegiatan operasional kita dari sisi produk maupun jasa sudah ramah lingkungan karena dapat berhemat puluhan juta kertas setiap tahunnya.
P	Bagaimana upaya BSI KCP Karangobar dalam menerapkan kebijakan penghematan energi di kantor? Selain penghematan energi, apa saja kebijakan ramah lingkungan yang diterapkan BSI KCP Karangobar dalam operasionalnya?
N	Rata-rata kebijakan yang berkaitan dengan lingkungan kita sudah menerapkannya. Contohnya seperti pengurangan kertas dengan e-billing, jadi tagihan listrik kita melalui internet terus juga penghematan energi, kita menggunakan lampu LED dan pengaturan suhu AC pada 24-25 derajat, Kita juga memiliki tanaman kecil di area kantor untuk memberikan udara segar dan

	<p>juga menerapkan kebijakan hemat listrik dengan mematikan peralatan elektronik saat tidak digunakan dan mengoptimalkan penggunaan cahaya alami di siang hari.</p>
P	<p>Bagaimana BSI KCP Karangobar membantu nasabah beradaptasi dengan layanan digital untuk mendukung <i>green banking</i>? Fasilitas apa yang disediakan BSI KCP Karangobar untuk mendukung edukasi nasabah dalam penggunaan layanan digital?</p>
N	<p>Kalau itu pasti, kita selalu kasih layanan terbaik ke nasabah tapi tetap perhatiin aspek lingkungan dengan cara ngajarin nasabah buat pindah ke layanan digital lewat BSI <i>Mobile</i> atau BYOND BSI. Lewat bantuan Satpam dan <i>Customer service</i>, kita rutin dampingin nasabah yang belum terbiasa sama transaksi digital, mulai dari cara daftar, aktivasi, sampe cara transaksi yang aman. Kita juga sediain pojok edukasi digital di banking hall buat bantu nasabah belajar pake layanan digital dan liat info-info terbaru dari BSI. Berkat usaha tersebut, terbukti sekarang jumlah yang pake BSI <i>Mobile</i> di KCP Karangobar naik terus.</p>
P	<p>Bagaimana BSI KCP Karangobar mengedukasi karyawan dan nasabah tentang pentingnya menjaga lingkungan? Apa bentuk kerjasama yang dilakukan BSI KCP Karangobar dengan pihak eksternal untuk mendukung <i>green banking</i>?</p>
N	<p>Ya, karyawan kita kasih pelatihan tentang pentingnya hemat energi dan air di kantor. Bahkan kita pasang beberapa poster tentang cara-cara hemat listrik sama air di beberapa sudut kantor, tujuannya supaya nasabah yang berkunjung juga bisa saling menjaga lingkungan sekitar kantor, Kita kerja sama dengan beberapa UMKM lokal yang produknya ramah lingkungan.</p>

2. Transkrip wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile*

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Ahmad

Pekerjaan : Pedagang

Waktu : 17 Februari 2025

P	Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Karangobar terhadap manfaat praktis BSI <i>Mobile</i> dalam kegiatan transaksi perbankan sehari-hari? Sejauh mana pemahaman nasabah BSI KCP Karangobar mengenai konsep bank hijau dan kaitannya dengan penggunaan BSI <i>Mobile</i> ?
N	Ya saya senang sih pake BSI <i>Mobile</i> , gampang ngurusin transfer sama bayar-bayar tagihan. Nggak perlu bolak-balik ke bank lagi. Tapi jujur aja, saya nggak ngerti banget soal bank hijau ini. Yang penting buat saya ya aplikasinya lancar, nggak error, dan aman buat transaksi.
P	Apa faktor utama yang menyebabkan nasabah BSI KCP Karangobar tetap setia menggunakan BSI <i>Mobile</i> ? Bagaimana pandangan nasabah BSI KCP Karangobar tentang konsep bank hijau sebagai faktor yang mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap BSI <i>Mobile</i> ?
N	Jujur aja ya mbak, saya setia pakai BSI <i>Mobile</i> bukan karena bank hijau-nya, tapi karena udah terbiasa aja. Transfer ke sesama BSI kan gratis, jadi hemat biaya admin. Bank hijau ini bonus aja buat saya karena bisa ikut peduli tentang lingkungan kan, tapi bukan alasan utama.
P	Apa alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam memprioritaskan atau tidak memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> dibandingkan layanan perbankan digital lainnya? Bagaimana

	peran konsep bank hijau dalam keputusan nasabah BSI KCP Karangobar untuk memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> ?
N	Memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> ? Ya karena ini bank yang saya pake. Saya juga punya rekening di bank lain dan pake aplikasinya juga. Jadi nggak khusus prioritasin BSI <i>Mobile</i> aja karena program bank hijau-nya.
P	Bagaimana alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain? Apakah konsep bank hijau menjadi bagian dari rekomendasi BSI <i>Mobile</i> yang disampaikan nasabah BSI KCP Karangobar kepada orang lain?
N	Saya pernah merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> ke teman-teman pedagang lain, tapi lebih karena kemudahannya bayar supplier dan transfer uang. Nggak pernah bahas soal bank hijau-nya sih, karena saya sendiri juga baru tau dari penelitian ini.

3. Transkrip wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile*

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Siti

Pekerjaan : Guru

Waktu : 14 Februari 2025

P	Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Karangobar terhadap manfaat praktis BSI <i>Mobile</i> dalam kegiatan transaksi perbankan sehari-hari? Sejauh mana pemahaman nasabah BSI KCP Karangobar mengenai konsep bank hijau dan kaitannya dengan penggunaan BSI <i>Mobile</i> ?
N	BSI <i>Mobile</i> sangat membantu pekerjaan saya sebagai guru. Saya bisa transfer honor ngajar ke rekening lain tanpa antri di bank.

	<p>Kalau soal bank hijau, saya paham sedikit bahwa dengan transaksi digital berarti kita mengurangi penggunaan kertas ya. Itu bagus untuk lingkungan, tapi saya pilih pake BSI <i>Mobile</i> lebih karena praktisnya sih.</p>
P	<p>Apa faktor utama yang menyebabkan nasabah BSI KCP Karangobar tetap setia menggunakan BSI <i>Mobile</i>? Bagaimana pandangan nasabah BSI KCP Karangobar tentang konsep bank hijau sebagai faktor yang mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>Saya tetap pakai BSI <i>Mobile</i> karena praktis dan sesuai dengan kebutuhan saya. Kalau masalah bank hijau ini menarik, tapi belum jadi pertimbangan utama saya. Kalau memang BSI serius dengan program bank hijau, mungkin perlu sosialisasi lebih lanjut ke nasabah tentang dampak positifnya.</p>
P	<p>Apa alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam memprioritaskan atau tidak memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> dibandingkan layanan perbankan digital lainnya? Bagaimana peran konsep bank hijau dalam keputusan nasabah BSI KCP Karangobar untuk memprioritaskan BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>Saya prioritaskan BSI <i>Mobile</i> untuk beberapa transaksi, tapi juga pakai mobile banking lain. Bank hijau belum jadi faktor yang membuat saya memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> dibanding layanan mobile banking lainnya. Mungkin perlu ada keunggulan yang lebih spesifik terkait program bank hijau ini.</p>
P	<p>Bagaimana alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain? Apakah konsep bank hijau menjadi bagian dari rekomendasi BSI <i>Mobile</i> yang disampaikan nasabah BSI KCP Karangobar kepada orang lain?</p>

N	Saya sudah merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> ke beberapa rekan guru, terutama yang juga punya rekening BSI. Tapi rekomendasi saya lebih ke fitur dan kemudahannya, belum pernah menyinggung soal bank hijau. Setelah tau ini, mungkin bisa jadi bahan tambahan saat merekomendasikan ke teman-teman.
---	---

4. Transkrip wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile*

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Toni

Pekerjaan : Petani

Waktu : 17 Februari 2025

P	Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Karangobar terhadap manfaat praktis BSI <i>Mobile</i> dalam kegiatan transaksi perbankan sehari-hari? Sejauh mana pemahaman nasabah BSI KCP Karangobar mengenai konsep bank hijau dan kaitannya dengan penggunaan BSI <i>Mobile</i> ?
N	Saya baru sekitar 6 bulan pake BSI <i>Mobile</i> , diajari sama petugas bank waktu ke kantor. Manfaatnya lumayan lah buat cek saldo dan transfer uang hasil panen. Tapi kadang sinyal di desa saya susah, jadi kadang masih harus ke bank. Soal bank hijau, baru tau dari mbaknya tadi kalau ini ada hubungannya sama lingkungan. Bagus sih kalau memang bisa bantu lingkungan.
P	Apa faktor utama yang menyebabkan nasabah BSI KCP Karangobar tetap setia menggunakan BSI <i>Mobile</i> ? Bagaimana pandangan nasabah BSI KCP Karangobar tentang konsep bank hijau sebagai faktor yang mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap BSI <i>Mobile</i> ?

N	Saya masih baru pakai BSI <i>Mobile</i> , jadi belum bisa dibilang setia. Tapi sejauh ini nyaman-nyaman aja pakai aplikasinya. Kalau ditanya setia karena program bank hijau, jujur nggak juga sih. Saya pakai karena butuh aja, rekening saya di BSI.
P	Apa alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam memprioritaskan atau tidak memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> dibandingkan layanan perbankan digital lainnya? Bagaimana peran konsep bank hijau dalam keputusan nasabah BSI KCP Karangobar untuk memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> ?
N	Saya cuma punya rekening di BSI, jadi ya otomatis pake BSI <i>Mobile</i> . Bukan karena prioritasin, tapi karena cuma punya ini. Kalau soal bank hijau, belum jadi pertimbangan. Yang penting aplikasinya lancar dan aman.
P	Bagaimana alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain? Apakah konsep bank hijau menjadi bagian dari rekomendasi BSI <i>Mobile</i> yang disampaikan nasabah BSI KCP Karangobar kepada orang lain?
N	Belum pernah merekomendasikan ke siapa-siapa. Tapi mungkin kalau ada teman yang butuh, saya bisa kasih tau. Kalau soal bank hijau, saya masih perlu tau lebih banyak dulu sebelum bisa jelasin ke orang lain.

5. Transkrip wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile*

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Yanti

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Waktu : 13 Februari 2025

P	<p>Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Karangobar terhadap manfaat praktis BSI <i>Mobile</i> dalam kegiatan transaksi perbankan sehari-hari? Sejauh mana pemahaman nasabah BSI KCP Karangobar mengenai konsep bank hijau dan kaitannya dengan penggunaan BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>Awalnya saya nggak ngerti cara pake aplikasi bank. Tapi anak saya bantuin install dan ajarin cara pakainya. Sekarang saya suka transaksi pakai BSI <i>Mobile</i> karena nggak perlu jauh-jauh ke bank. Apalagi rumah saya di desa, jauh dari kota. Soal bank hijau, baru denger sekarang. Tapi kalau maksudnya mengurangi penggunaan kertas dan bahan bakar karena nggak perlu ke bank, ya berarti bagus ya.</p>
P	<p>Apa faktor utama yang menyebabkan nasabah BSI KCP Karangobar tetap setia menggunakan BSI <i>Mobile</i>? Bagaimana pandangan nasabah BSI KCP Karangobar tentang konsep bank hijau sebagai faktor yang mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>Setia sih iya, tapi bukan karena bank hijau-nya. Saya pakai karena mudah dan praktis aja. Mungkin kalau bank bisa kasih tau lebih jelas manfaat bank hijau ini buat lingkungan dan mungkin ada reward khusus buat nasabah yang aktif pakai aplikasi, saya bisa lebih tertarik.</p>
P	<p>Apa alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam memprioritaskan atau tidak memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> dibandingkan layanan perbankan digital lainnya? Bagaimana peran konsep bank hijau dalam keputusan nasabah BSI KCP Karangobar untuk memprioritaskan BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>Prioritas saya tetap kemudahan bertransaksi. BSI <i>Mobile</i> cukup mudah digunakan untuk ibu-ibu seperti saya yang tidak terlalu</p>

	paham teknologi. Bank hijau ini bagus, tapi belum jadi alasan saya untuk memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> karena ada program bank hijau-nya.
P	Bagaimana alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain? Apakah konsep bank hijau menjadi bagian dari rekomendasi BSI <i>Mobile</i> yang disampaikan nasabah BSI KCP Karangobar kepada orang lain?
N	Saya cerita ke tetangga-tetangga soal anaknya pakai BSI <i>Mobile</i> karena nggak perlu ke bank yang jauh. Beberapa ibu-ibu jadi tertarik, tapi nggak pernah saya bilang soal bank hijau karena memang saya nggak tau. Sekarang saya jadi tau dan bisa sekalian cerita ini ke mereka

6. Transkrip wawancara dengan nasabah pengguna BSI *Mobile*

P : Peneliti

N : Narasumber

Nama : Heru

Pekerjaan : PNS

Waktu : 20 Februari 2025

P	Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Karangobar terhadap manfaat praktis BSI <i>Mobile</i> dalam kegiatan transaksi perbankan sehari-hari? Sejauh mana pemahaman nasabah BSI KCP Karangobar mengenai konsep bank hijau dan kaitannya dengan penggunaan BSI <i>Mobile</i> ?
N	Saya cukup sering pakai BSI <i>Mobile</i> untuk transfer gaji ke rekening anak yang kuliah di luar kota dan bayar beberapa tagihan. Cukup puas dengan fiturnya, meskipun kadang masih ada kendala sistem yang error. Tentang bank hijau, saya cukup

	<p>paham bahwa ini bagian dari upaya bank untuk ikut menjaga lingkungan dengan mengurangi transaksi berbasis kertas. Saya mendukung inisiatif ini.</p>
P	<p>Apa faktor utama yang menyebabkan nasabah BSI KCP Karangobar tetap setia menggunakan BSI <i>Mobile</i>? Bagaimana pandangan nasabah BSI KCP Karangobar tentang konsep bank hijau sebagai faktor yang mempengaruhi kesetiaan mereka terhadap BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>Saya cukup loyal menggunakan BSI <i>Mobile</i>. Tidak semata-mata karena bank hijau, tapi juga karena saya memang nasabah lama BSI. Kalau bank hijau ini dijadikan program yang lebih terasa manfaatnya bagi nasabah, misalnya ada reward untuk transaksi digital yang berkontribusi pada lingkungan, mungkin bisa jadi nilai tambah.</p>
P	<p>Apa alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam memprioritaskan atau tidak memprioritaskan BSI <i>Mobile</i> dibandingkan layanan perbankan digital lainnya? Bagaimana peran konsep bank hijau dalam keputusan nasabah BSI KCP Karangobar untuk memprioritaskan BSI <i>Mobile</i>?</p>
N	<p>BSI <i>Mobile</i> memang jadi prioritas saya untuk transaksi tertentu, terutama transfer ke sesama BSI. Faktor bank hijau menjadi nilai tambah, tapi belum menjadi faktor utama. Yang utama tetap keandalan sistem, keamanan, dan fitur yang ditawarkan.</p>
P	<p>Bagaimana alasan nasabah BSI KCP Karangobar dalam merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> kepada orang lain? Apakah konsep bank hijau menjadi bagian dari rekomendasi BSI <i>Mobile</i> yang disampaikan nasabah BSI KCP Karangobar kepada orang lain?</p>

N	<p>Saya sudah merekomendasikan BSI <i>Mobile</i> ke beberapa rekan kerja, terutama yang mencari alternatif mobile banking. Soal program bank hijau, saya memang menyinggung sedikit bahwa BSI punya komitmen terhadap lingkungan, tapi tidak menjadi poin utama rekomendasi saya. Mungkin bank perlu mengomunikasikan program bank hijau ini lebih efektif agar nasabah bisa menjadi 'duta' bank untuk menyebarkan informasi ini.</p>
---	---



Lampiran 3

Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan BOSM



Wawancara dengan nasabah Ahmad



Wawancara dengan nasabah Siti



Wawancara dengan nasabah Toni



Wawancara dengan nasabah Yanti



Wawancara dengan nasabah Heru

Lampiran 4

Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp: 0281-435824, Fax: 0281-436503, Website: uin-suka.ac.id

KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : MARSANDHA PUTRI EKASWI
 NIM : 21411020052
 Prodi : S1 - Perbankan Syariah
 Dosen Pembimbing : Akhri Fuadafa Sholihah, S.E., M.Si.
 Judul Skripsi : Analisis Persepsi nasabah terhadap implementasi BSI Mobile sebagai wujud tercapainya penempat Green banking dalam membangun loyalitas nasabah (Studi Empiris di BSI KC Karangobar Purwokerto)

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan (*)	Tanda Tangan (**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Rabu, 2 Oktober 2024	Outline Judul	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
2	Kamis, 10 Oktober 2024	Mencari Gap Teori Penelitian	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
3	Rabu, 16 Oktober 2024	Revisi Latar Belakang Masalah	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
4	Senin, 18 November 2024	Penambahan Indikator Penelitian	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
5	Senin, 2 Desember 2024	Draft Wawancara	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>

*) data pokok-pokok bimbingan;
 **) data setiap selesai bimbingan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
 Telp: 0281-435824, Fax: 0281-436503, Website: uin-suka.ac.id

KARTU BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Marsandha Putri Ekaswi
 NIM : 21411020052
 Prodi : S1 - Perbankan Syariah
 Dosen Pembimbing : Akhri Fuadafa Sholihah, S.E., M.Si.
 Judul Skripsi : Analisis Implementasi BSI Mobile sebagai wujud tercapainya Green Banking dalam membangun loyalitas nasabah (Studi Empiris pada BSI KC Karangobar Purwokerto)

No	Hari, Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan (*)	Tanda Tangan (**)	
			Pembimbing	Mahasiswa
1	Senin, 30 Januari 2025	Kepastian Perhitungan NPWA Sampel	<i>[Signature]</i>	
2	Rabu, 12 Februari 2025	Mengajukan BAB 1, 2, 3	<i>[Signature]</i>	
3	Senin, 5 Maret 2025	Mengajukan BAB 4	<i>[Signature]</i>	
4	Rabu, 12 Maret 2025	Mengajukan BAB 1, 2, 3, 4 dan lamp	<i>[Signature]</i>	
5	Selasa, 18 Maret 2025	Apa Maksudnya	<i>[Signature]</i>	

*) data pokok-pokok bimbingan;
 **) data setiap selesai bimbingan.

Pewaters,
 Pembimbing Skripsi
[Signature]
 Akhri Fuadafa Sholihah, S.E., M.Si.



Lampiran 5

Sertifikat KKN



Lampiran 6

Sertifikat PPL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-636624, Fax: 0281-636553; Website: febi.uinsaizu.ac.id

SERTIFIKAT

Nomor: B-1628/Un.19/LAB,FEBI/PP.009/10/2024

Berdasarkan Rapat Yudisium Panitia Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa :

NAMA : MARSANDHA PUTRI EKASIWI
NIM : 214110202052
Prodi : PERBANKAN SYARIAH

Telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto Periode II Tahun 2024 mulai bulan Juli 2024 sampai dengan Agustus 2024 dan dinyatakan Lulus dengan mendapatkan nilai **A**

Sertifikat ini diberikan sebagai tanda bukti telah mengikuti Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan sebagai syarat mengikuti ujian Munaqosyah/Skripsi.

Mengetahui,
Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam:



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19730921 200212 1 004

Purwokerto, 20 September 2024

Kepala Laboratorium
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Yazid Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027



Dipindai dengan
CamScanner



Lampiran 7

Sertifikat PBM



Dipindai dengan
CamScanner



Lampiran 8

Surat Keterangan Lulus Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-639624 Fax: 0281-636693; Webaltn: febl.uinraszu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS SEMINAR PROPOSAL
Nomor: 45/Un.19/FEBl.J.PS/PP.009/1/2023

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kiai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Marsandha Putri Ekasiwi
NIM : 214110202052
Program Studi : Perbankan Syariah
Pembimbing Skripsi : Akhris Fuadatis Sholikha, S.E., M.Si.
Judul : Analisis persepsi nasabah terhadap implementasi bsi mobile sebagai wujud tercapainya penerapan green banking dalam membangun loyalitas nasabah (studi empiris di BSI KC Karangobar Purwokerto)

Pada tanggal 9 Januari 2025 telah melaksanakan seminar proposal dan dinyatakan **LULUS**, dengan perubahan proposal/ hasil proposal sebagaimana tercantum pada berita acara seminar.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk melakukan riset penulisan skripsi.

Purwokerto, 9 Januari 2025
Koord. Prodi Perbankan Syariah

Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 9

Surat Keterangan Lulus Komprehensif



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 54 Purwokerto 53126
Telp: 0281-639624 Fax: 0281-638663; Webalta: febl.uinraszu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS UJIAN KOMPREHENSIF
Nomor: 475/Un.19/FEBlJ.PS/PP.009/3/2025

Yang bertanda tangan dibawah ini Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Profesor Kai Haji Saifuddin Zuhri Purwokerto menerangkan bahwa mahasiswa atas nama :

Nama : Marsandha Putri Ekasiwi

NIM : 214110202052

Program Studi : Perbankan Syariah

Pada tanggal 27 Februari 2025 telah melaksanakan ujian komprehensif dan dinyatakan **LULUS** dengan nilai **82 / A-**.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan dapat digunakan sebagai syarat untuk mendaftar ujian munaqasyah.

Purwokerto, 5 Maret 2025
Koord. Prodi Perbankan Syariah



Hastin Tri Utami, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 19920613 201801 2 001

Lampiran 10

Surat Izin Observasi Pendahuluan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 51 Purwokerto 53126
Telp: 0261 635624, Fax: 0261 536553; Website: febi.uinralau.ac.id

Nomor : 1024/Un.19/WD.I.FEB/PP.009/6/2024 3 Juni 2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Observasi Pendahuluan

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan BSI KC Karangobar
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul ANALISIS PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENERAPAN KONSEP GREEN BANKING (BSI MOBILE) SEBAGAI BAGIAN DARI PROGRAM CSR DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia KC Karangobar Purwokerto).

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Observasi Pendahuluan kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Marsandha Putri Ekasiwi
NIM : 214110202052
Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / VII

Adapun Observasi Pendahuluan tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Green Banking
Tempat Penelitian : BSI KC Karangobar Purwokerto
Waktu Penelitian : 15 Oktober 2024 s/d 11 Desember 2024

Metode Penelitian : Kualitatif Deskriptif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

Lampiran 11

Surat Izin Riset Individual



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROFESOR KIAI HAJI SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 64 Purwokerto 53129
Telp: 0281-535624, Fax: 0281-635553; Website: febi.uinsewu.ac.id

Nomor : 574/Un.19/WD.I.FEBI/PP.009/2/2025 10 Februari 2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Riset Individual

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Pimpinan BSI KC Karangobar Purwokerto
Di
Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan skripsi, yang berjudul Analisis implementasi bsi mobile sebagai wujud tercapainya green banking dalam membangun loyalitas nasabah.

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset Individual kepada mahasiswa/i kami atas nama:

Nama : Marsandha Putri Ekasiwi
NIM : 214110202052
Prodi / Semester : S-1 Perbankan Syariah / VIII

Adapun Riset Individual tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut:

Objek Penelitian : Green banking dalam membangun loyalitas nasabah
Tempat Penelitian : BSI KC Karangobar Purwokerto
Waktu Penelitian : 12 Februari s/d 20 Februari 2025
Metode Penelitian : Kualitatif Deskriptif

Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wa'alaikumsalam Wr. Wb.



a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. H. Akhmad Faozan, Lc., M.Ag.
NIP. 19741217 200312 1 006

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama Lengkap : Marsandha Putri Ekasiwi
2. NIM : 214110202052
3. Tempat/Tanggal Lahir : Sragen, 25 Maret 2003
4. Alamat Rumah : Gg, Jatisari 3 Peron, Kec. Petarukan, Kab. Pemalang
5. Nama Orang Tua
Ayah : Totok Pujianto
Ibu : Sujinah

B. Riwayat Pendidikan

1. SD : SD N 06 Petarukan
2. SMP : SMP N 1 Petarukan
3. SMA : SMA N 2 Pemalang
4. S1 : UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto

C. Riwayat Organisasi

1. Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) Rayon Febi 2021-2025
2. Komunitas Marketing Perbankan Syariah (KMPS) 2022
3. Dewan Eksekutif Mahasiswa (DEMA) 2023-2024

Purwokerto, 21 April 2025



Marsandha Putri Ekasiwi