



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) DALAM PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

AHMAD FUJI SUGIYARTO
NIM : 212105010044

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
MARET 2025**

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE*
(AI) DALAM PELAYANAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Ahmad Fuji Sugiyarto
NIM : 212105010044

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Disetujui Pembimbing



Dr. Retna Anggitaningsih, SE., M.M. CRMP
NIP : 197404201998032001

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE
(AI) DALAM PELAYANAN NASABAH PADA BANK
SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER**

SKRIPS

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Rabu
Tanggal: 26 Februari 2025

Tim Penguji

Ketua Sidang

Sekretaris


Dr. H. Munir Is'adi, S.E., M.Akun
NIP. 197506052011011002


Fatimatuazzahro, S.H.I.M.SE.I
NIP.199508262020122007

Anggota:

1. Dr. Moh Haris Balady, S.E., M.M
2. Dr. Retna Anggitaningsih, SE., M.M.CRMP


()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam



Dr. H. Ubaidillah, M.Ag
NIP. 196812261996031001



MOTTO

هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِن رِّزْقِهِ ۗ وَإِلَيْهِ

النُّشُورُ ﴿١٥﴾

Artinya : Dialah yang menjadikan bumi untuk kamu dalam keadaan mudah dimanfaatkan. Maka, jelajahilah segala penjurunya dan makanlah sebagian dari rezeki-Nya. Hanya kepada-Nya kamu (kembali setelah) dibangkitkan. (Qs. Al-Mulk 67: 15).¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama Republik Indonesia Al-Qur'an dan Terjemahan (Semarang: Toha Putra, 1989), 15.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah atas rasa syukur kepada Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat waktu sebagai persyaratan didalam menyelesaikan program sarjana. Meskipun masih jauh dari kata sempurna, namun penulis bersyukur dan terima kasih karena mampu melangkah sampai titik ini. Maka skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta saya, Bapak Abdul Aziz dan Ibu Yatik Arista yang telah mendoakan saya tanpa henti, memberikan kasih sayang, dan dukungan yang menjadi kekuatan dalam setiap langkah saya. Saya mengucapkan banyak-banyak terima kasih, kerana tiada suatu usaha tanpa disertai doa dan tiada doa yang paling mustajab kecuali doa orang tua.
2. Keluarga saya, terima kasih sudah memberikan semangat kepada saya untuk terus maju dan melangkah ke depan.
3. Teruntuk semua teman-teman seperjuangan saya dari SD, SMP, SMA, dan Kuliah khususnya Perbankan Syariah 3 angkatan 2021 yang selalu memberikan support, motivasi agar terus berjuang untuk meraih masa depan dan terima kasih juga atas semua rasa kekeluargaan, kebersamaan, dan kekompakan selama masa perkuliahan.

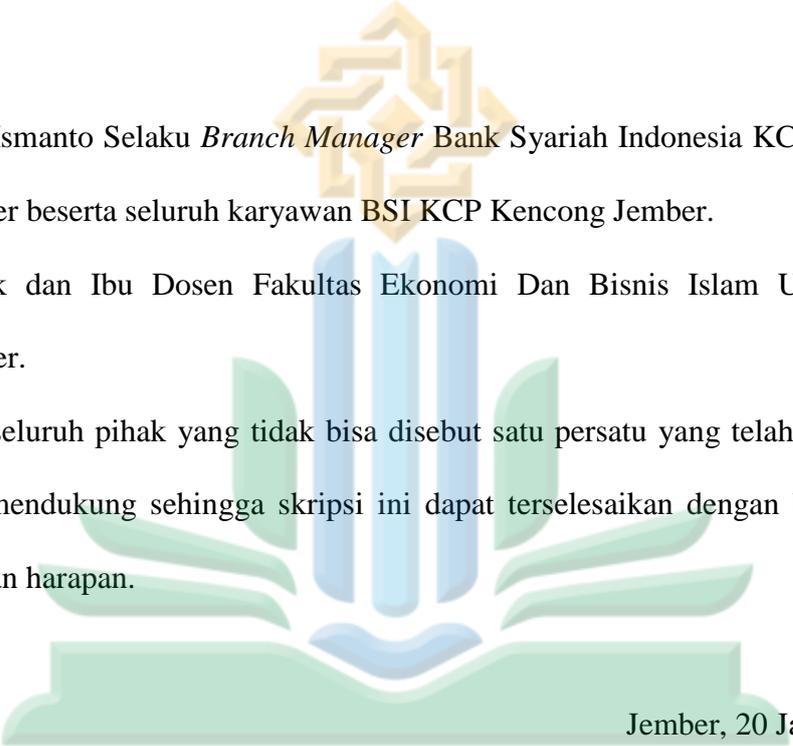
KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahlimpahkan kepada sang baginda Nabi Besar Muhammad SAW.

selesainya skripsi dengan judul “Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember” menjadi salah satu syarat penulis untuk menyelesaikan Program Sarjana. Didalam proses penelitian ini tentunya bukan tidak ada suatu hambatan, melainkan penulis harus bekerja keras didalam mengumpulkan setiap data yang dibutuhkan untuk dapat menyusun skripsi ini. Maka dengan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kia Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I. Selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UIN KHAS Jember.
4. Ana Pratiwi, SE.,AK., MSA. Selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah UIN KHAS Jember dan selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).
5. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M., CRMP. Selaku Dosen Pembimbing saya didalam menyelesaikan skripsi ini.

- 
6. Dwi Ismanto Selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember beserta seluruh karyawan BSI KCP Kencong Jember.
 7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
 8. Dan seluruh pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sesuai dengan harapan.

Jember, 20 Januari 2025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Ahmad Fuji Sugiyarto
NIM. 212105010044



ABSTRAK

Ahmad Fuji Sugiyarto, Dr. Retna Anggitaningsih, SE., M.M, 2025: Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

Kata Kunci: Efektivitas, *Artificial Intelligence* (AI) dan Pelayanan Nasabah

Pada era *society* bentuk aktivitas dan pencaharian mampu dirubah dengan teknologi, membuat aktivitas semuanya serba canggih bahkan dalam hal pelayanan saat ini dapat dilakukan dengan cara digital. Pembaruan ini diciptakan dalam menghadapi kompetisi dalam perubahan kemajuan ekonomi, ada banyak terobosan baru yang muncul salah satunya adalah dengan *Artificial Intelligence* (AI) yang dapat mempermudah dalam layanan *service*. AI yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember berbentuk layanan *chatbots* Aisyah yang terdapat pada aplikasi *BYOND by BSI* yang siap memberikan pelayanan terbaik, dan responsive terhadap kebutuhan nasabah selama 24 jam.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus dari permasalahan yang akan diteliti adalah : 1) Bagaimana efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dan 2) Apa saja kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Untuk mengetahui efektivitas penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dan 2) Untuk mengetahui kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

Peneliti dalam mengidentifikasi permasalahan pada penelitian tersebut menggunakan penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif atau penelitian lapangan. Dimana penelitian ini harus turun langsung kelapangan untuk dapat memperluas temuan dalam penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) sangat efektif dalam membantu pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, dengan AI dapat memungkinkan merespon layanan nasabah dan proses transaksi menjadi lebih efisien, cepat, akurat, dan personal, AI juga dapat memberikan rekomendasi produk sesuai kebutuhan nasabah serta mampu meminimalisir adanya potensi kesalahan manusia. Untuk kendala yang terjadi pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) disebabkan oleh beberapa aspek penting. Pertama kendala akibat keterbatasan pemahaman tentang teknologi AI. Kedua keterbatasan infrastruktur teknologi. Ketiga data pribadi nasabah tidak sama. Yang terakhir kendala pada pembaruan sistem dan keamanan yang tidak di perbarui. Apabila kendala diabaikan maka pelayanan tidak akan efektif. Jadi, semakin kuat penggunaan AI maka, pelayanan nasabah dapat dilakukan secara efektif dan optimal.



DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN SAMPUL	i
PERSETUJUAN BIMBINGAN	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah	10
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	29
1. Efektivitas	30
2. <i>Artificial Intelligence</i> (AI)	34

3. Pelayanan Nasabah.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Subyek Penelitian.....	46
D. Teknik Pengumpulan Data.....	47
E. Analisis Data	49
F. Keabsahan Data.....	51
G. Tahap-tahap Penelitaian	52
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS.....	54
A. Gambaran Objek Penelitian.....	54
B. Penyajian Data	64
C. Pembahasan Temuan.....	88
BAB V PENUTUP.....	104
A. Kesimpulan	104
B. Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
Lampiran 1: Matrik Penelitian	
Lampiran 2: Surat Pernyataan Keaslian Tulisan Bermaterai	
Lampiran 3: Pedoman Wawancara	
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5: Surat Selesai Penelitian	
Lampiran 6: Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7: Dokumentasi Penelitian	
Lampiran 8: Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
Lampiran 9: Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi	
Lampiran 10: Mensitasi 5 Artikel Jurnal Dosen FEBI	
Lampiran 11: Biodata	



DAFTAR TABEL

1.1 Perbandingan Jumlah Nasabah BSI	6
2.1 Penelitian Terdahulu	24
4.1 Daftar Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember	58

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



DAFTAR GAMBAR

1.1 10 Bank Terbesar RI.....	3
4.1 Logo Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember	54
4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember....	58
4.3 <i>Artificial Intelligence</i> yang digunakan BSI KCP Kencong Jember	63

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di zaman pertumbuhan teknologi semakin canggih membuat kehidupan saat ini banyak mengalami perubahan, terutama pada era 4.0 yang sudah mencapai puncaknya. Pada era *society* bentuk aktivitas dan pencaharian mampu dirubah dengan teknologi, membuat aktivitas semuanya serba canggih bahkan dalam hal pelayanan saat ini dapat dilakukan dengan cara digital. Pembaharuan yang terjadi ini diciptakan dalam menghadapi kompetisi dalam perubahan kemajuan ekonomi, ada banyak terobosan baru yang muncul saat ini misalnya berkaitan dengan *Artificial Intelligence* (AI) yang diciptakan untuk mempermudah dalam hal layanan *service* yang akurat, tidak sulit, tidak ribet, dan tentunya sesuai dengan kemajuan zaman saat ini. Untuk teknologi saat ini sudah ramai digunakan dan bahkan sudah menjadi bagian *life style* atau model pada masyarakat, maka dengan terciptanya platform digital mampu memberikan kontribusi besar pada layanan yang lebih efisien dan efektif melalui kecerdasan buatan.²

Perkembangan teknologi yang pesat saat ini, sangat memberikan kemudahan dalam pekerjaan dan memenuhi kebutuhan manusia. Perkembangan teknologi saat ini dibutuhkan dalam berbagai aspek, dengan teknologi yang sedang berkembang saat ini yaitu sistem kecerdasan, dimana

² Zulfadli, Teknologi Pilar Utama Dalam Revolusi Industri 4.0, (2020). Diakses tanggal 14 Oktober 2024. <https://fti.bunghatta.ac.id/2020/12.21/9-teknologi-pilar-utama-dalam-revolusi-dalam-revolusiindustri-4.0/>.

sistem kecerdasan ini merupakan sistem kendali yang memiliki kecerdasan layaknya manusia dan melibatkan kecerdasan buatan. AI merupakan perkembangan dari teknologi robot karena kemampuan dalam mengambil keputusan dapat menyerupai dengan manusia.³ AI sering disebut dengan kecerdasan buatan yang diciptakan atas dasar intelektual kecerdasan manusia yang diwujudkan dalam bentuk instrument yang di setting layaknya manusia. Selain itu kecerdasan AI juga disebut sebagai cabang ilmu komputer yang membutuhkan kecerdasan manusia. Teknologi ini menggambarkan tentang kepandaian buatan yang mengoprasionalkan suatu hal yang berkaitan dengan kecerdasan yang otomatis, maka AI diartikan sebagai suatu teknologi yang dapat mencontoh tingkah laku manusia dengan pola pikir yang sama.⁴

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, menjelaskan bahwa Perbankan merupakan sesuatu yang meliputi kelembagaan, aktivitas bisnis sekaligus metode dan prosedur dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.⁵ Aktivitas di perbankan sebelum adanya AI dijalankan lewat *offline* dan harus datang ke lokasi bank. Namu hal tersebut dinilai tidak efektif dan efisien sehingga membutuhkan waktu yang lama, efektivitas operasional juga berjalan lama. Maka, dengan demikian terciptalah AI pada saat terjadi revolusi industri, AI berkontribusi penting

³ Luh Putu Ary Sri Tjahyanti, Putu Satya Saputra, "Peran Artificial Intelligence (AI) Untuk Mendukung Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19," Jurnal Komputer dan Teknologisains (Komteks), no. 1, (Oktober, 2022).

⁴ Sehan Rifki, dkk, *Artificial Intelligence: Teori Penerapan AI DI Berbagai Bidang*, (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 1-2.

⁵ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, diakses pada tanggal 13 Oktober 2024, <https://jdih.kemenkeu.go.id>

sebagai efisiensi bagi aktivitas publik pada bidang perbankan dan lembaga keuangan lainnya.

Pelayanan nasabah adalah suatu layanan berupa jasa yang diberikan kepada nasabah dalam memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh mereka. Pelayanan nasabah sangatlah penting dalam perbankan karena dapat membuat nasabah merasa puas atas layanan yang diberikan. Disisi lain pelayanan tersebut tidak efektif dan membutuhkan banyak waktu karena layanan hanya bisa dilakukan di bank saja. Maka dengan adanya penggunaan kecerdasan buatan (AI) dapat mempermudah dalam hal transaksi dan layanan bisa berjalan dengan efektif dan efisien, kerena nasabah tidak lagi harus datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi.

Gambar 1.1
10 Bank Terbesar RI



Sumber: <https://www.bankbsi.co.id.2024>

Bank Syariah Indonesia (BSI) termasuk salah satu bank terbesar di Indonesia yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan pertumbuhan Aset dalam tiga tahun terakhir sebesar RP 360,85 Triliun (15,1%). Secara aset

BSI saat ini berada di urutan nomor 6 di Indonesia.⁶ BSI merupakan bank hasil merger atau gabungan antara tiga bank besar yang ada di Indonesia yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah.⁷ Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya yaitu memberikan layanan pembiayaan dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta predaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah selalu menjunjung tinggi anti riba dalam setiap transaksinya.

Penelitian dari Ahmad Fauzul Hakim (2023) menyatakan bahwa proses pelayanan masih menjadi keluhan pelanggan khususnya pada Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe banyak terjadinya masalah seperti keluhan buruknya layanan mesin ATM BSI, membuat layanan pelanggan harus meluangkan waktu cukup lama untuk menunggu. Hal ini disebabkan karena peralatan dan teknologi yang digunakan masih belum mampu untuk mempercepat proses pelayanan. Akibatnya tingkat kepuasan pelanggan menjadi rendah.⁸

Bank Syariah Indonesia (BSI) perlu meningkatkan pelayanannya, baik dari segi produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah, hal ini dilakukan untuk menghadapi adanya persaingan antar bank maka, diperlukan adanya pembaharuan. Dimana pembaharuan ini lebih kepada pelayanan yang diberikan kepada nasabah melalui penggunaan AI dapat memberikan manfaat

⁶ Kinerja Solit & Berkelanjutan “ Bank BSI” diakses pada tanggal pada tanggal 15 Oktober 2024, <https://www.bankbsi.co.id> .

⁷ PT Bank Syariah Indonesia “Tentang Bank BSI “diakses pada tanggal 12 Oktober 2024, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

⁸ Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan, “Kualitas Model Carter dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe dengan Pendekatan SEM-PLS”, Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, no. 1, (2023), 59.

bagi industri perbankan terutama pada era digital saat ini yang mana bank dituntut harus mampu memberikan layanan yang cepat dan praktis, sebagai upaya didalam mempercepat transformasi digital sekaligus sebagai upaya didalam meminimalisir dan mengendalikan adanya risiko yang muncul.

Berdasarkan *Working Paper* Mc Kinsey tahun 2020, penerapan AI dalam sektor perbankan dapat memberikan empat manfaat diantaranya, meningkatkan profit, personalisasi skala besar, penetrasi pasar, dan peningkatan inovasi.⁹ Dan penggunaan AI ini difokuskan pada virtual *assessants* (CS robot) mendeteksi kecurangan dan memantau risiko secara real-time. AI sekarang digunakan dalam pelayanan syariah hal ini dilakukan untuk memberikan solusi teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti dalam pengembangan platform keuangan berbasis syariah atau sistem manajemen zakat berbasis teknologi.

AI pada Bank Syariah Indonesia yaitu fitur *ChatAisyah* yang ada pada *BSI Mobile* atau yang saat ini berganti menjadi *BYOND by BSI* yang keduanya termasuk salah satu bentuk dari teknologi AI yang juga memberikan pelayanan yang terbaik, dan *responsive* terhadap kebutuhan nasabah yang siap 24 jam melayani nasabah yang juga dapat membangun kepercayaan nasabah, hal tersebut akan mudah tercipta dengan bantuan AI.¹⁰ Dengan menjaga komunikasi yang efektif akan memberikan nilai tambah dalam menjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah pada bank syariah Indonesia.

⁹ M. Legowo, B., Sarongan, F. A., "peran kecerdasan buatan untuk perlindungan data nasabah dalam aktivitas operasional sektor perbankan", *Jurnal Teknologi*, no. 4 (2024): 252.

¹⁰ Bank Syariah Indonesia, diakses pada tanggal 13 Oktober 2024. <https://www.bankbsi.co.id/>

Adapun alasan dari peneliti memilih penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sebagai objek penelitian karena Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember merupakan salah satu Bank Syariah yang terletak di Jl. Krakatau, Kecamatan Kencong, Kabupaten Jember yang titik lokasinya berada di tengah pusat keramaian desa Kencong, yang mana lokasi dari Bank Syariah Indonesia KCP Kencong ini berada di bagian ujung timur Kota Jember yang letaknya jauh dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jember yang berada di pusat Kota Jember. Dengan letak lokasi yang jauh ini ternyata tidak mempengaruhi Bank Syariah Indonesia KCP Kencong untuk mendapatkan nasabah, hal ini terbukti dari perbandingan jumlah nasabah antara Bank Syariah Indonesia KCP Kencong dan Bank Syariah Indonesia KCP Balung yang letaknya sama-sama jauh dari pusat Kota Jember.

Tabel 1.1
Perbandingan Jumlah Nasabah BSI

Nama Instansi	Alamat	Jumlah Nasabah
Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember	Jl. Krakatau No. 45, Kencong Jember.	6.620
Bank Syariah Indonesia KCP Balung Jember	Jl. Ambulu No. 30, Balung Jember.	6.565

Sumber: BSI KCP Kencong & BSI KCP Balung 2024.

Berdasarkan dari hasil perbandingan jumlah nasabah maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember merupakan bank yang diminati oleh nasabah, bahkan nasabah dari Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember ada yang berasal dari Balung, Ambulu,

Bangsals, dan Lumajang, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kencong Jember baik.

Bank Syariah Indonesia (BSI) selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Dimana kepuasan bukan hanya diartikan dengan produk atau jasa yang sudah ditawarkan, namun dilihat dari segi pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, memfasilitasi sistem layanan kepada nasabah dalam berbagai transaksi seperti simpanan, penarikan, pembiayaan, dan transfer. Selain itu untuk produk yang ditawarkan berupa tabungan, pembiayaan, cicilan Emas, Haji & Umroh, dan jasa. Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember terletak di Jl. Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong, Kec. Kencong, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68167.¹¹

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember disana telah menggunakan AI yang di aplikasikan dalam sebuah sistem aplikasi berupa *M-banking* yaitu BSI *Mobile* atau berganti menjadi *Byond by BSI* super APP terbaru dari Bank Syariah Indonesia yang hadir didalam memudahkan segalanya bagi semua orang, kapanpun, dimanapun, dan hal apapun, ini merupakan aplikasi *M-banking* yang berbasis AI.¹²

Kemunculan AI dapat memberikan manfaat baik secara efisien, akurasi, dan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Sehingga fenomena ini sangat menarik perhatian terutama di kalangan

¹¹ "PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember", Informasi Perusahaan, Diakses pada tanggal 12 Oktober 2024, Bank BSI KCP KENCONG Jember <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/696>.

¹² Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 November 2024.

akademisi untuk diteliti, maka dari itu, berdasarkan latar belakang permasalahan, peneliti mempunyai ide dan tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam dengan judul “**Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember**”.

B. Fokus Penelitian

Rumusan masalah yang terdapat didalam penelitian kualitatif disebut sebagai fokus penelitian. Pada bagian ini, akan dipaparkan secara singkat, jelas dan tentunya terfokus pada permasalahan utama yang akan menjadi pembahasan selama studi penelitian berlangsung.¹³ Adapun fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?
2. Apa Saja Kendala Pada Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pernyataan singkat yang menjelaskan ruanglingkup dari fokus penelitian. Tujuan dari penelitian ini harus memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang telah dibahas sebelumnya.¹⁴ Adapun tujuan dari penelitian sebagai berikut:

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah UIN KHAS Jember* (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 45.

¹⁴ Tim Penyusun, 45.

1. Untuk Mengetahui Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.
2. Untuk Mengetahui Kendala Pada Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisikan paparan tentang kontribusi yang akan didapat dari hasil penyelesaian penelitian yang dilakukan. Manfaat yang didapat harus bisa memberikan kontribusi berupa manfaat teoritis dan manfaat praktis untuk peneliti itu sendiri, untuk institusi, dan masyarakat luas.¹⁵ Manfaat yang akan diperoleh sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

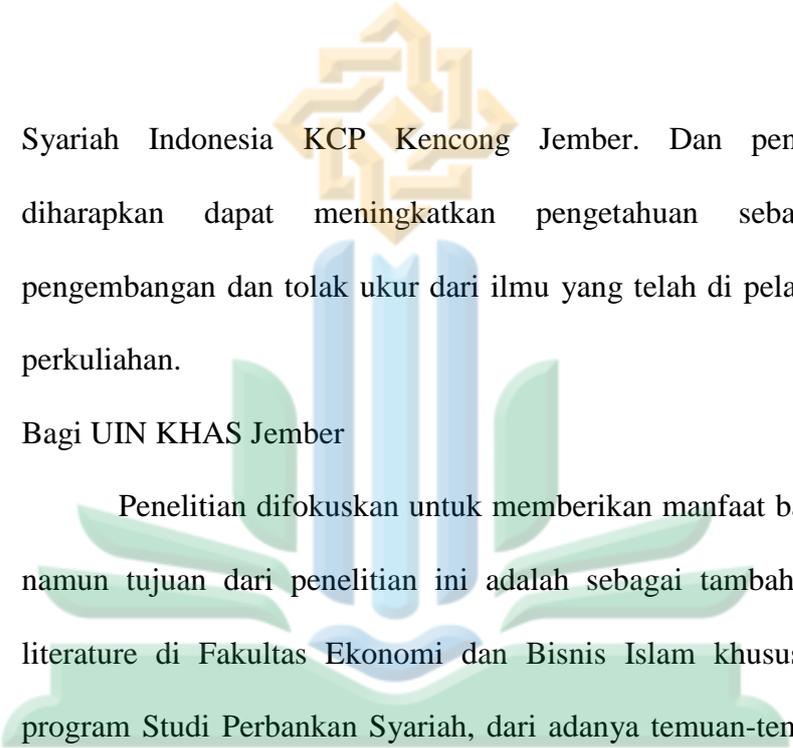
Manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian dapat memberikan keuntungan dari segi pengetahuan, pemahaman, dan pengembangan ilmiah bagi penulis maupun pembaca yang dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, dapat memberikan pengetahuan, wawasan, dan pemahaman baru mengenai penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank

¹⁵ Tim Penyusun, 46.



Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Dan penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan sebagai bukti pengembangan dan tolak ukur dari ilmu yang telah di pelajari selama perkuliahan.

b. Bagi UIN KHAS Jember

Penelitian difokuskan untuk memberikan manfaat bagi penulis, namun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai tambahan refrensi literature di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya untuk program Studi Perbankan Syariah, dari adanya temuan-temuan dalam

penelitian ini dapat dijadikan sebagai tambahan refrensi untuk mahasiswa UIN KHAS Jember, dan dapat dijadikan sebagai rujukan terutama oleh mahasiswa Perbankan Syariah yang ingin meneliti dengan permasalahan yang berbeda.

c. Bagi Masyarakat Luas

Penelitian ini dapat menjadi informasi berharga bagi masyarakat luas dalam memperluas pemahaman pada perbankan demi kemajuan bank dimasa depan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah yaitu berisikan tentang pengertian istilah - istilah penting yang menjadi titik perhatian dari peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana dipaparkan oleh peneliti. Adapun definisi dari istilah yang

berkaitan dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris, yaitu *effectiveness* yang berarti efektivitas, keefektifan, kemanjuran, dan kemampuan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang berarti mempunyai dampak, berdaya guna, mampu memberikan hasil yang diperoleh, sedangkan efektivitas itu sendiri adalah suatu ukuran keberhasilan dari sebuah pencapaian yang ditetapkan.¹⁶

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan adanya hasil taraf pencapaian atau lebih dikenal dengan efisien. Efektivitas adalah suatu keadaan yang menggambarkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, maka semakin efektif juga kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dengan suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan kehendak yang ingin dicapai.¹⁷

2. *Artificial Intelligence*

Artificial Intelligence (AI) atau lebih dikenal dengan kecerdasan buatan adalah suatu kemampuan dari digital komputer yang difungsikan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan kecerdasan, *software* dibuat untuk dapat berpikir seperti manusia dan meniru tindakan manusia. AI di ibaratkan dengan sebuah sistem yang dapat meniru

¹⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada tanggal 12 Oktober 2024.

¹⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 352.

kecerdasan manusia dalam hal penalaran, memahami suatu makna, dan simpulan umum yang lebih sederhana. AI sudah banyak digunakan pada dunia industri ekonomi, keuangan, dan bidang lainnya.¹⁸

3. Pelayanan Nasabah

Pelayanan nasabah atau sering disebut dengan *customer service* adalah bentuk kegiatan atau tindakan seseorang yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang baik, sehingga dapat memenuhi keinginan dan kepuasan dari nasabah.¹⁹ Didalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, bank harus bisa menjaga citra positif dimata masyarakat. Untuk dapat menciptakan citra positif bank harus mempunyai keunggulan baik dari kualitas produk, kualitas pelayanan, dan tentunya kualitas keamanan. Dan untuk mewujudkan hal tersebut bank harus mempunyai pegawai yang mampu menagani apa yang menjadi kebutuhan dari nasabah.

4. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank terbesar di Indonesia yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. BSI merupakan bank hasil *merger* atau gabungan antara tiga bank besar yang ada di Indonesia yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah.²⁰ Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan syariah

¹⁸ Joseph Teguh Santoso, *Kecerdasan Buatan :Artificial Intelligence*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2023), 1-5.

¹⁹ Malayu, S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 152.

²⁰ PT Bank Syariah Indonesia “Tentang Bank BSI “diakses pada tanggal 12 Oktober 2024, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya yaitu memberikan layanan pembiayaan kredit dan jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah selalu menjunjung tinggi anti riba dalam setiap transaksinya.

Jadi dapat disimpulkan efektivitas *artificial intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah adalah suatu pencapaian yang menggambarkan sejauhmana penggunaan AI dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan nasabah layaknya seperti manusia yang dilakukan untuk memberikan kepuasan dari nasabah. Dengan adanya AI Bank Syariah Indonesia dapat melayani nasabah baik secara *offline* maupun secara *online* dalam menangani apa yang menjadi kebutuhan dari nasabah. Hal ini tidak bisa lepas dari peran penting teknologi digital yang dapat memudahkan didalam bertransaksi.²¹

F. Sistematika Pembahasan

Untuk pembahasan pada kajian ini terdiri dari lima bab dimana masing-masing bab disajikan secara sistematis sehingga hasil dari penelitian jelas dan mudah dipahami. Berikut gambaran dari sistematika penulisan:

Bab I : Adalah bab pendahuluan, yang merupakan bagian dasar dari sistematika penelitian skripsi, yang didalamnya terdiri dari konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah, dan sistematika penelitian sebagai gambaran umum dari skripsi.

Bab II : Bab ini memuat tentang kajian kepustakaan yang berisi tentang ringkasan dari penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dan korelevan

²¹ Khamdan, Rifa, Setianingrum, N, Ir, N, W., & Hs, M. H. "Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital, Age . 6 (2022): 2966-2974.

dengan penelitian yang akan dilakukan. Bab ini juga berisi tentang kajian teori.

Bab III : Bab ini memuat tentang metode penelitian yang berisi tentang metode yang digunakan oleh peneliti yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, metode pengumpulan data, keabsahan data, dan yang terakhir tahapan-tahapan penelitian.

Bab IV : Bab ini memuat tentang hasil dari penelitian yang berisi tentang inti dari hasil sebuah penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

Bab V : Bab ini memuat tentang hasil kesimpulan dan saran, yang berisi tentang kesimpulan dari hasil temuan penelitian yang disajikan secara singkat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Berikut ini ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel pembahasan penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan oleh Anum Garbo dan Hanifah Rodhiatul Latifah, pada tahun 2024, dengan judul “Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kecerdasan buatan sangat efektif, dapat mengurangi waktu, dan meringankan tugas dari *customer service* didalam pelayanan nasabah, temuan ini menekankan bahwa kecerdasan buatan dapat meningkatkan efisiensi pada layanan nasabah, dan yang terpenting penelitian ini dapat memberikan gambaran yang berharga untuk lembaga keuangan didalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.²²

Perbedaan penelitian saat ini dengan sebelumnya terletak pada objek penelitian, dimana objek atau sasaran yang diteliti saat ini adalah kantor Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Sedangkan untuk persamaan pada penelitian saat ini dengan sebelumnya ialah sama-sama

²² Anom Garbo dan Hanifah Rodhiatul Latifah, “Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan”, Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, no. 2, (2024): 859.

membahas kegunaan dari kecerdasan buatan (AI) pada pelayanan nasabah dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

2. Penelitian dilakukan oleh Muhammad Shofiudin, Tiara Melati Putri Wiryawanto, Zuyyina Hawani, dan Muslihul Amin, pada tahun 2024 dengan judul “Tren Implementasi *Customer Relationship Management* Berbasis *Artificial Intelligence*”

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, penelitian kualitatif adalah pendekatan yang berfokus untuk mendeskripsikan, menggambarkan, dan memaparkan tentang makna pada suatu fenomena yang diteliti. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tren implementasi AI pada CRM sebagian besar dimanfaatkan untuk dapat menjaga kebutuhan dalam pelayanan *customer service* atau call center, serta AI juga digunakan untuk menentukan strategi pemasaran yang lebih baik dengan menginterpretasikan data yang diperoleh.²³

Perbedaan penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada penelitian saat ini objek penelitian yang menjadi fokus dari penelitian ini Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Sedangkan objek pada penelitian sebelumnya adalah pada industri yang menerapkan CRM. Dan untuk persamaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang penggunaan *Artificial Intelligence*.

²³ M. Sofiudin, Tiara Melati P W, Zuyyina H, Faris M A, “Tren Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Artificial Intelligence”, Jurnal Sistem Informasi, no. 1, (Maret, 2024): 31.

3. Penelitian dilakukan oleh Afiah Malik Algahanly, pada tahun 2024 dengan judul “Pengaruh Teknologi *Artificial Intelligence* Pada Layanan *Chatbot* Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandung Raya, Indonesia”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dengan menggunakan teknik analisis korelasi dan regresi berganda didalam memproses data. Dimana penelitian ini difokuskan pada sejauh mana variabel X1 (*artificial intelligence*) dan X2 (*chatbot*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam konteks layanan *chatbot* shopee (choki). Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh positif antara hubungan *artificial intelligence* pada layanan *chatbot* shopee terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Wilayah Bandung Raya, Indonesia.²⁴

Perbedaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya ada pada objek penelitian yang menjadi fokus peneliti saat ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, sedangkan objek pada penelitian sebelumnya adalah pada pelanggan di Wilayah Bandung Raya, Indonesia. Sedangkan persamaan yang terdapat pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama membahas tentang penggunaan *artificial intelligence*.

4. Muhammad Raihan, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, Aqwa Naser Daulay, pada tahun 2024 dengan judul “Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Oprasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad)”.

²⁴ Afiah Malik Aghanly, “Pengaruh Teknologi Artificial Intelligence Pada Layanan Chatbot Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan, di Bandung Raya, Indonesia”, Internasional Jurnal Administrasi, Business & Organization, no. 1, (Mei, 2024): 51-55.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder yang diperoleh dari literature, laporan keuangan, dan penelitian sebelumnya. Peneliti melakukan uji dampak, kemudian di uji dengan triangulasi data melalui wawancara. Uji dampak digunakan untuk menguji seberapa besar tingkat pengaruh terhadap subyek yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan perkembangan adanya penggunaan AI pada Perbankan Syariah mampu meningkatkan efisiensi operasional dan profitabilitas bank terutama di tahun 2024.²⁵

Perbedaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah ada pada objek penelitian, dimana penelitian saat ini memilih objek pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, sedangkan penelitian sebelumnya objek penelitiannya adalah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad. Dan untuk persamaan sama-sama membahas tentang penggunaan AI, dan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.

5. Penelitian dilakukan oleh Sulistyowati, Yayuk Sri Rahayu, dan Cifni Darun Naja, pada tahun 2023 tentang “Penerapan *Artificial Intelligence* Sebagai Inovasi di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Risiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah”.

²⁵ Muhammad Raihan, Muhammad Lathief I N, Aqwa Naser D “Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad)”, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, no. 2, (September, 2024): 2060.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa untuk sektor perbankan perlu memaksimalkan penerapan AI sebagai solusi didalam persaingan. Tentu peran dari *artificial intelligence* dapat memberikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat, dengan demikian *artificial intelligence* memiliki peran penting didalam Risk Managemen sebagai upaya didalam meminimalisir adanya risiko kerugian pada saat melakukan pencairan pinjaman di bank serta dapat memaksimalkan kepatuhan yang sudah berlaku serta mengoptimalkan target pelanggan pada produk keuangan syariah. Dengan hal ini perbankan syariah dapat bersaing.²⁶

Perbedaan yang terdapat didalam penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah terletak pada objek yang diteliti, dimana penelitian saat ini memilih objek penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, dan fokus penelitian sebelumnya lebih kepada lembaga keuangan mikro syariah. Sedangkan untuk persamaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang penggunaan *artificial intelligence* dalam lembaga keuangan.

6. Penelitian dilakukan oleh Keren Kristhiofan dan Faishal Fadli, pada tahun 2023 dengan judul “Pengaruh *E-Service Quality*, *E-Trust* dan *Artificial Intelligence* Terhadap Nasabah Experience Pengguna Aplikasi Brimo”

²⁶ Sulistyowati, Yayuk Sri Rahayu, dan Chifni Darum Naja, “Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Risiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, WADIAH: Jurnal Perbanka Syariah, no. 2 (2023): 136-137.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang mana metode ini menggunakan angka dan variabel tertentu sebagai data yang akan diolah. Data akan diuji menggunakan tiga uji yaitu, uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis dengan menggunakan alat bantu SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *E-Service Quality*, *E-Trust*, dan *Artificial Intelligence* berpengaruh signifikan terhadap nasabah *experience* yang terus bertambah.²⁷

Perbedaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek dan metode yang digunakan. Untuk objek penelitian saat memilih Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, dan untuk metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Sedangkan untuk persamaan dari penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang *Artificial Intelligence* (AI) pada nasabah.

7. Penelitian dilakukan oleh Giri Dwinanda, Fitriany, Nur Azisah, dan Ummi Kalsum, pada tahun 2023 dengan judul “*Artificial Intelligence* dan *Marketing Mix 7P (People & Place)* Dalam Mempengaruhi Pelayanan Prima”.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang melibatkan 100 nasabah PT BPRS NM. Data ini diolah dengan menggunakan SEM dengan alat analisis SmartPls 4.0. Hasil pada

²⁷ Karen Krsthiofan dan Faishal Fadli, “Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan Artificial Intelligence Terhadap Nasabah Experience Pengguna Brimo”, Jurnal CSEFB, no. 2 (Mei 2023), 189.

penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan prima pada Bank Syariah.²⁸

Perbedaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat pada objek dan metode penelitian yang digunakan. Untuk penelitian saat ini objek yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sedangkan sebelumnya PT. BPRS NM. Untuk metode penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif sedangkan sebelumnya menggunakan metode kuantitatif. Dan untuk persamaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang penggunaan dari *Artificial Intelligence* (AI) pada nasabah.

8. Penelitian dilakukan oleh Ziqra Triani Faranabila, pada tahun 2023 dengan judul “Implemenasi *Artificial Intelligence* Dalam Dunia *Public Relations* Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Bangkinan”.

Penelitian ini menggunakan jenis metode kualitatif. Dimana penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui secara mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahawa penggunaan AI atau disebut dengan *Artificial Intelligence* sudah digunakan pada Bank Riau Kepri Syariah dalam melakukan aktivitas public relations. Yang diklasifikasikan dalam 3

²⁸ Giri Dwinanda, Fitriany, Nur Azisah, dan Ummi Kalsum, “Artificial Intelligence dan Marketing Mix 7P (People & Place) dalam Mempengaruhi Pelayanan Prima”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, no. 3 (2023), 327.

bentuk AI yaitu *Sumplification Of Task*, *AI For Unstructured*, dan *Social Listening and Monitoring*.²⁹

Perbedaan yang terdapat pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah ada pada objek penelitian, yang mana penelitian saat ini memilih objek penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Sedangkan untuk persamaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama-sama membahas tentang penggunaan *artificial intelligence* pada perbankan.

9. Penelitian dilakukan oleh Evi Martaseli dan Maragita, pada tahun 2023 dengan judul “*Aktifical Intelligence (AI) dalam Pelayanan Keperawatan: Studi Literatur*”.

Penelitian ini menggunakan metode literature review, yaitu metode dengan pencarian pada studi-studi yang relevan baik yang terdapat di *database* yaitu: PUBMED, *Scopus* dan *Google Scholar* dengan kata kunci serta istilah yang berkaitan dengan keperawatan, dengan menggunakan pendekatan baik kualitatif, kuantitatif, atau gabungan keduanya. Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan dari *Artificial Intelligence (AI)* dalam pelayanan keperawatan telah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada keperawatan. Dimana AI dapat membantu dan memudahkan dalam meningkatkan efisiensi dan

²⁹ Ziqra Triani Faranabila, “Implementasi Artificial Intelligence Dalam Dunia Public Relations pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Bangkinang” (Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2023), 92.

akurasi diagnosis penyakit, memperbaiki pengambilan keputusan klinis, dan meningkatkan kualitas perawatan pasien secara keseluruhan.³⁰

Perbedaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah pada objek dan metode penelitian, dimana objek pada penelitian saat ini ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, objek penelitian sebelumnya adalah keperawatan. Dan untuk metode penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode *Literature Review*. Sedangkan untuk persamaanya penelitian saat ini dengan sebelumnya sama-sama membahas tentang penggunaan *Artificial Intelligence* (AI).

10. Penelitian dilakukan oleh Hanifah Rodiatul Latifah, pada tahun 2023 dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis *Artificial Intelligence* Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia”.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan didalam mengetahui secara mendalam dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Penelitian ini juga menggunakan studi kasus pada perolehan data dengan cara wawancara sebanyak 3 responden pegawai Bank Syariah Indonesia dan 15 responden nasabah Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta dan berbagai sumber pendukung lainnya. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa kualitas layanan *Artificial Intelligence* sangat membantu untuk menyelesaikan terkait pertanyaan nasabah serta keluhan yang dirasakan nasabah tanpa kontak langsung

³⁰ Moh Heri, Hanny, Tuti, dan Rr Tutik, “Artificial Intellience (AI) dalam Pelayanan Keperawatan: Studi Literatur, *Journal Faletahan Health*, no. 1, (2023), 81.

dengan *customer service*. Dengan teknologi AI akan meminimalisir adanya complain dari nasabah secara langsung kepada Bank Syariah.³¹

Perbedaan pada penelien saat ini dengan penelitian sebelumnya adalah terdapat pada objek penelitian, dimana penelitian saat ini menggunakan objek pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, sedangkan untuk objek penelitian sebelumnya adalah Bank Syariah Indonesia. Sedangkan untuk persamaan pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif dan sama-sama membahas tentang penggunaan *Artificial Intelligence* pada pelayanan nasabah.

Tabel 2.1
Tabulasi Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Anom Garbo dan Hanifa Rodhiatul Latif (2024).	Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Kecerdasan Buatan.	1) Metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif. 2) Sama-sama membahas kegunaan dari kecerdasan buatan dalam Bank Syariah Indonesia.	1) Perbedaan penelitian ini terletak pada Objek penelitian yang digunakan, pada penelitian sebelumnya objek yang digunakan adalah Bank Syariah Indonesia yang cangkupanya lebih luas, sedangkan yang sedang diteliti saat ini menggunakan objek penelitian yang terfokus pada satu BSI KCP Kencong Jember.

³¹ Hanifah Rodhiatul Latifah, Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Artificial Intelligence pada Nasabah Bank Syariah Indonesia, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, (Skripsi: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2023), 71.

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
2.	Muhammad Shofiudin, Tiara Melati Putri Wiryawanto, Zuyyina Hawani, dan Muslihul Amin (2024).	Tren Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> Berbasis <i>Artificial Intelligence</i>	<p>1) Metode Penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.</p> <p>2) Sama-sama membahas mengenai Penggunaan dari <i>artificial intelligence</i> (AI)</p>	<p>1) Perbedaan penelitian ini terletak pada penerapan AI dalam penelitian, pada penelitian sebelumnya meneliti tentang peran AI dalam menentukan strategi pemasaran pada industri yang menerapkan CRM, sedangkan yang diteliti saat ini meneliti tentang penggunaan AI dalam pelayanan nasabah yang ada pada BSI KCP Kencong Jember.</p>
3.	Afiah Malik Alghanly (2024).	Pengaruh Teknologi <i>Artificial Intelligence</i> Pada Layanan <i>Chatbot</i> Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandung Raya, Indonesia	<p>1) Sama-sama membahas penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) pada pelayanan</p>	<p>1) Pada penelitian sebelumnya membahas mengenai pengaruh <i>Artificial Intelligence</i> pada layanan <i>chatbot</i> shopee terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Bandung Raya, Indonesia, sedangkan peneliti saat ini membahas tentang efektivitas dari penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> dalam pelayanan nasabah pada BSI KCP Kencong Jember.</p> <p>2) Metode penelitian, untuk metode penelitian saat ini menggunakan</p>

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				metode kualitatif. Sedangkan untuk yang penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif.
4.	Muhammad Raihan, Muhammad Lathief Ilham Nasutin, Aqwa Naser Daulay (2024).	Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad)	1) Metode penelitian, pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif. 2) Sama-sama membahas tentang penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI).	1) Pada penelitian sebelumnya peneliti menggunakan studi kasus pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad untuk menganalisis dampak perkembangan AI, sedangkan peneliti saat ini meneliti tentang efektivitas dari penggunaan AI pada BSI KCP Kencong Jember.
5.	Sulistiowati, Yayuk Sri Rahayu, dan Cifni Darun Naja (2023).	Penerapan <i>Artificial Intelligence</i> Sebagai Inovasi di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Risiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah	1) Metode penelitian pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif. 2) Sama-sama membahas tentang penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) pada perbankan.	1) Pada penelitian sebelumnya fokus pada upaya <i>Artificial Intelligence</i> dalam risk management risiko kerugian pada lembaga keuangan mikro syariah, sedangkan peneliti saat ini menitik beratkan pada efektivitas dari penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> dalam pelayanan nasabah pada BSI KCP Kencong Jember.
6.	Keren Kristhiofan dan Faishal	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> , <i>E-Trust</i> , dan	1) Sama-sama membahas tentang	1) Pada penelitian sebelumnya membahas tentang

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
	Fadli (2023).	<i>Artificial Intelligence</i> Terhadap Nasabah <i>Experience</i> Penggunaan Aplikasi Brimo	penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) pada nasabah.	<p>pengaru <i>E-Service Quality</i>, <i>E-Trust</i> dan <i>Artificial Intelligence</i> pada pengguna aplikasi Brimo, sedangkan peneliti saat ini membahas efektivitas penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> dalam pelayanan pada BSI KCP Kencong Jember.</p> <p>2) Metode penelitian, untuk penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif.</p>
7.	Giri Dwinanda, Fitriany, Nur Azisah, dan Ummi Kalsum (2023).	<i>Artificial Intelligence</i> dan Marketing Mix 7P (<i>People & Place</i>) dalam Mempengaruhi Pelayanan Prima	1) Sama-sama membahas tentang penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> pada pelayanan.	<p>1) Pada penelitian sebelumnya lebih menekankan pada penerapan <i>Artificial Intelligence</i> dan Marketing Mix 7P (<i>People & Place</i>) dalam mempengaruhi pelayanan prima yang ada pada PT. BPRS NM, sedangkan yang diteliti saat ini lebih terfokus pada efektivitas dari penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> dalam pelayanan nasabah di BSI KCP Kencong Jember.</p> <p>2) Metode penelian, pada penelitian saat</p>

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				ini menggunakan metode kualitatif, sedangkan pada penelitian sebelumnya menggunakan metode kuantitatif.
8.	Ziqra Triani Faranabila (2023).	Implementasi <i>Artificial Intelligence</i> Dalam Dunia <i>Public Relations</i> pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Bangkinang.	1) Metode penelien pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif. 2) Sama-sama membahas tentang penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) pada perbankan.	1) Pada penelitian sebelumnya fokus pada implementasi AI dalam dunia <i>public relations</i> pada PT. Bank Kepri, sedangkan yang diteliti saat ini lebih spesifik pada penggunaan AI dalam pelayanan pada nasabah BSI KCP Kencong Jember.
9.	Moh Heri Kurniawan, Hanny Handiyani, Tuti Nuraini, dan Rr Tutik Sri Hariyati (2023).	<i>Artificial Intelligence</i> (AI) dalam Pelayanan Keperawatan: Studi Literatur.	1) Sama-sama membahas tentang penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI).	1) Pada penelitian sebelumnya membahas tentang penggunaan AI di dalam dunia keperawatan, sedangkan peneliti saat ini fokus pembahasannya tentang penggunaan AI dalam perbankan. 2) Metode penelitian, untuk penelitian saat ini menggunakan metode kualitatif sedangkan untuk penelitian sebelumnya

No.	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
				menggunakan metode literature survie.
10.	Hanifah Rodiatul Latifah (2023).	Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis <i>Artificial Intelligence</i> Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia.	<p>1) Metode penelitian, pada penelitian saat ini dengan penelitian sebelumnya sama-sama menggunakan metode kualitatif.</p> <p>2) Sama-sama membahas tentang penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> pada pelayanan nasabah.</p>	<p>1) Pada penelitian sebelumnya fokus pada pandangan Bank Syariah terhadap kualitas layanan berbasis AI, sedangkan peneliti saat ini fokus pembaasan tentang efektivitas penggunaan AI dalam pelayanan nasabah pada BSI KCP Kencong Jember.</p>

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu. 2024.

Persamaan dari tabel yang disajikan diatas, peneliti sama-sama membahas tentang penggunaan AI dalam pelayanan. Perbedaan peneliti saat ini dan peneliti terdahulu terletak pada objek penelitian, yang mana objek penelitian yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yang menggunakan AI dalam membantu pelayanan pada nasabah.

B. Kajian Teori

Bagian ini berisikan tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Kajian ini akan membahas teori secara mendalam dan lebih luas guna memperdalam tentang wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan fokus dan

tujuan penelitian.³² Teori pada penelitian kualitatif posisinya sebagai perspektif untuk menganalisis, bukan untuk diuji. Berikut kajian teori yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris *efektive* yang berarti berhasil, artinya sesuatu yang dilakukannya itu berhasil dengan baik. Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya atau sasaran tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasaran tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar pada pelaksanaannya.

Gipson menjelaskan Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disetujui untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.³³

Sondang P. Sigian menjelaskan bahwa efektivitas adalah dengan memanfaatkan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya.

³². Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*, (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 46

³³ Gibson JL JM Invancevich, JH Donnelly, *Organisasi*, Terjemahan Agus Darma, (Jakarta: Erlangga, 2000), 120.

Efektivitas menunjukkan dari segi keberhasilan tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.³⁴

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan didalam setiap organisasi. Dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran telah tercapai sebagai bentuk pengukuran dari tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

b. Kriteria Efektivitas

Kriteria efektivitas menurut Gipson dapat diukur melalui lima kategori yaitu sebagai berikut:

- 1) Produksi: mencerminkan kemampuan dari organisasi atau perusahaan yang mengacu pada ukuran, jumlah, dan kualitas.
- 2) Efisiensi: sebagai salah satu kriteria efektivitas yang mengacu pada ukuran penggunaan sumberdaya dengan menekankan pada keuntungan yang didapat baik dari segi waktu dan biaya.
- 3) Kepuasan: salah satu kriteria dari efektivitas yang menjadikan kepuasan sebagai ukuran pada keberhasilan yang didapat.
- 4) Keadaptasian: menjadi salah satu kriteria didalam mengukur efektivitas, karena setiap organisasi atau perusahaan harus mampu

³⁴ Sondang P. Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002).

beradaptasi dengan keadaan atau kebiasaan yang baru sebagai langkah didalam mencapai kepuasan.

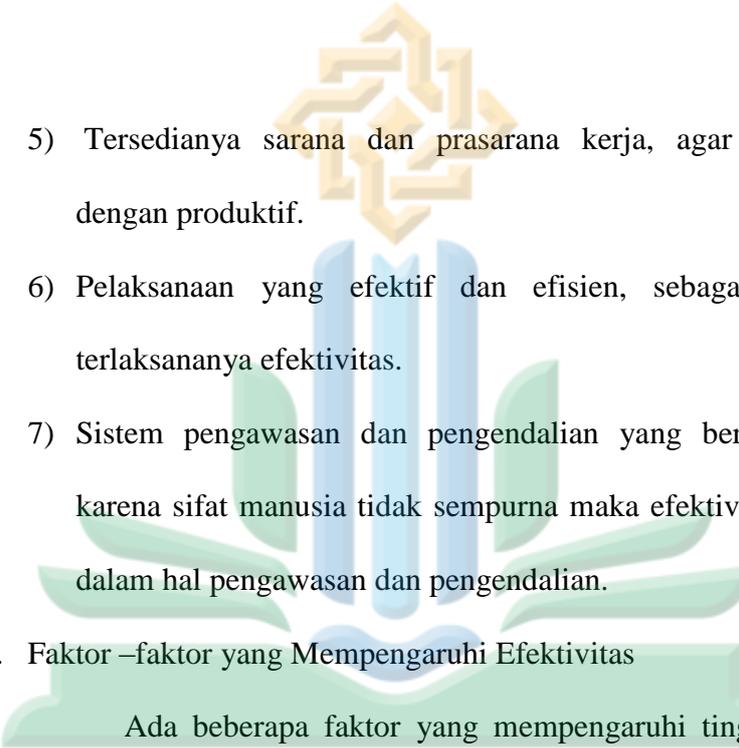
- 5) Pengembangan: sebagai salah satu kriteria dalam mengukur efektivitas pada tanggung jawab sebuah organisasi didalam memperbesar kapasitasnya.

c. Indikator Efektivitas

Efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian

efektivitas yang menurut M. Richard yaitu:

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam melaksanakan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan.
- 3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang baik, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- 4) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- 
- 5) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, agar dapat bekerja dengan produktif.
 - 6) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, sebagai bentuk dari terlaksananya efektivitas.
 - 7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik karena sifat manusia tidak sempurna maka efektivitas dibutuhkan dalam hal pengawasan dan pengendalian.

d. Faktor –faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat efektivitas

dalam sebuah organisasi atau perusahaan antarlain sebagai berikut.³⁵

1) Karakteristik Organisasi

Merupakan suatu keadaan yang dimana setiap organisasi atau lingkungan kerja mempunyai peraturan kebijakan.

2) Karakteristik Lingkungan

Yaitu pencapaian dua aspek yang saling berhubungan yaitu lingkungan eksternal dan lingkungan internal yang saling menimbulkan pengaruh atau dampak.

3) Karakteristik Pekerjaan

Yaitu lingkungan dalam pekerjaan memiliki pandangan tujuan kebutuhan dan kemampuan yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang dikerjakannya.

³⁵ Richad M.Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta:Air Langga, 1999), 159.

4) Kebijakan dan praktik Manajemen

Yaitu suatu mekanisme yang meliputi penetapan tujuan strategi, pencarian dan pemanfaatan sumber daya yang efisien, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi dan inovasi.

2. *Artificial Intelligence* (AI)

a. Pengertian *Artificial Intelligence*

Artificial Intelligence (AI) atau lebih dikenal dengan kecerdasan buatan adalah suatu kemampuan dari digital komputer yang difungsikan untuk dapat menyelesaikan tugas-tugas yang berkaitan dengan kecerdasan atau meniru kemampuan manusia dalam menghasilkan suatu keputusan, AI dalam teknologinya menggunakan 3 bentuk pendekatan yaitu, berbentuk pencarian, berbentuk pengetahuan, dan berbentuk pembelajaran mesin. *Software* dibuat untuk dapat berpikir seperti manusia dan meniru tindakan manusia. AI di ibaratkan dengan sebuah sistem yang dapat meniru kecerdasan manusia dalam hal penalaran, memahami suatu makna, dan simpulan umum yang lebih sederhana. *Artificial Intelligence* sudah banyak digunakan pada dunia industri ekonomi, keuangan, dan bidang lainnya.³⁶

³⁶ Joseph Teguh Santoso, *Kecerdasan Buatan :Artificial Intelligence*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2023), 1-5.

b. Perbedaan kecerdasan buatan dengan kecerdasan alami dalam bukunya Abdul Rozak (2019) membagi kecerdasan menjadi dua yaitu,³⁷

➤ Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*)

1) Mempunyai sifat lebih permanen, artinya *artificial intelligence* tidak mengalami perubahan selama sistem atau program tidak mengubahnya

2) Mudah untuk digandakan dan disebar luaskan, artinya pengetahuan dari sistem mudah untuk disalin atau dipindahka.

3) Dapat di dokumentasikan, dimana hasil dari AI pada komputer mudah untuk didokumentasikan

4) Lebih cepat dan lebih baik, dimana dalam pencarian solusi AI akan lebih cepat dalam menelusuri permasalahan yang sama atau memiliki kemiripan, dan solusi yang dihasilkan oleh AI lebih relevan dan akan sesuai dengan permasalahan yang dicari.

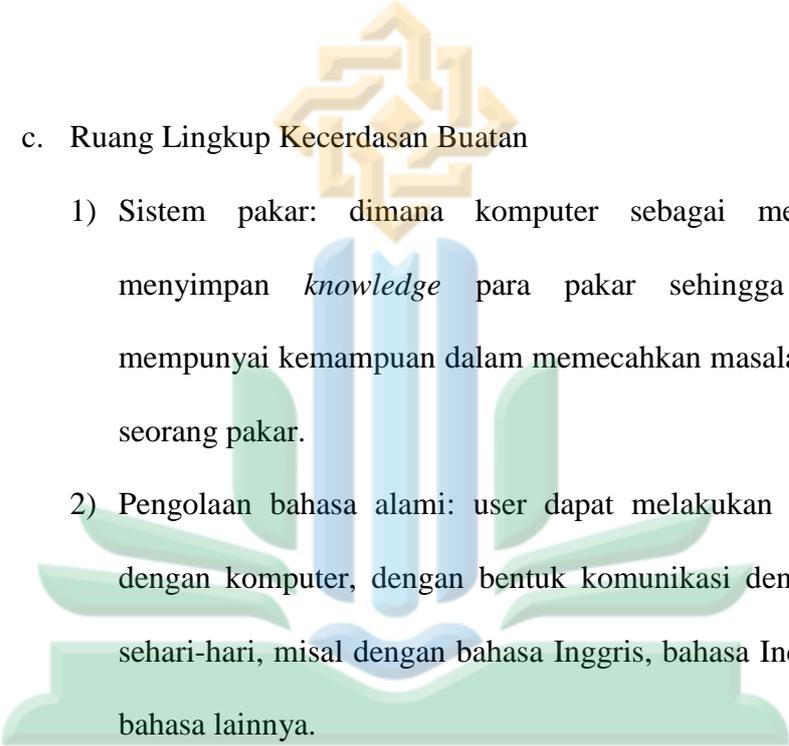
➤ Kecerdasan Alami (Manusia)

1) Kreatif, manusia mempunyai kemampuan untuk meningkatkan pengetahuan.

2) Seseorang dapat menggunakan pengalaman yang dimilikinya secara langsung.

3) Pikiran manusia bisa digunakan secara meluas sesuai dengan kemampuannya.

³⁷ Abdul Razak *Artificial Intelligence Untuk Pemula*, (Madiun, UNIPMA Press, 2019), 1-7.



c. Ruang Lingkup Kecerdasan Buatan

- 1) Sistem pakar: dimana komputer sebagai media untuk menyimpan *knowledge* para pakar sehingga komputer mempunyai kemampuan dalam memecahkan masalah layaknya seorang pakar.
- 2) Pengolaan bahasa alami: user dapat melakukan komunikasi dengan komputer, dengan bentuk komunikasi dengan bahasa sehari-hari, misal dengan bahasa Inggris, bahasa Indonesia dan bahasa lainnya.
- 3) Pengenalan ucapan: manusia dapat melakukan komunikasi dengan komputer, baik dengan komunikasi menggunakan suara, dimana suara manusia telah disimpan di komputer terlebih dahulu sehingga komputer bisa mengenali suara manusia.
- 4) Robotika dan sensor: *robotic* akan menggantikan sebagian pekerjaan manusia.

d. Mekanisme *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Perbankan

AI pada perbankan memainkan peran penting didalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan perbankan, adapun mekanisme penggunaan AI didalam pelayanan nasabah pada bank meliputi tahapan input, proses, dan output.³⁸

³⁸ Riski Listyono Putro, Titi Rapini, dan Umi Farida, "Analisis Penerapan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*) Untuk Meningkatkan Keamanan Finansial Nasabah Pada Sektor Perbankan", Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset, no. 1 (Desember, 2024): 80-90.

1) Tahap Input: Pengumpulan Data Nasabah

Pada tahap ini, semua data nasabah dikumpulkan dari berbagai saluran, seperti transaksi perbankan, interaksi melalui layanan aplikasi *M-banking*, *website*, dan layanan pelanggan. Data yang dikumpulkan meliputi informasi pribadi, riwayat transaksi, preferensi layanan, serta data biometrik untuk verifikasi identitas. Pengumpulan data ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat agar bisa diproses oleh sistem AI secara efektif.

2) Tahap Proses: Analisis dan Pengolahan Data Menggunakan AI

Setelah data nasabah terkumpul, selanjutnya sistem AI akan melakukan berbagai proses analisis, antara lain:

- a) **Pendeteksian dan Pencegahan Penipuan:** Yang mana AI akan menganalisis pola transaksi untuk mendeteksi aktivitas yang mencurigakan, sehingga dapat mencegah penipuan secara real-time.
- b) **Verifikasi Identitas melalui Biometrik:** Sistem AI akan memproses data biometrik, berupa sidik jari atau pengenalan wajah, untuk memastikan kebenaran identitas dari nasabah yang melakukan transaksi atau mengakses layanan perbankan.
- c) **Personalisasi Layanan Pelanggan:** Yaitu dengan menganalisis riwayat transaksi dan preferensi nasabah AI

dapat memberikan rekomendasi produk atau layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

d) Automatisasi Layanan Pelanggan: Dengan menggunakan layanan *chatbot* dan asisten virtual berbasis AI dapat menjawab pertanyaan nasabah, seperti memberikan informasi saldo, status transaksi, dan layanan lainnya yang dibutuhkan nasabah secara otomatis dan efisien.

3) Tahap Output: Penyajian Hasil dan Tindak Lanjut

Hasil dari proses analisis AI kemudian disajikan dalam

bentuk yang mudah dipahami oleh petugas bank dan nasabah seperti rekomendasi produk, peringatan mengenai aktivitas yang mencurigakan, atau informasi layanan lainnya. Selain itu, AI juga dapat memberikan tindak lanjut otomatis, seperti berkaitan dengan pengajuan pinjaman yang disetujui secara cepat berdasarkan analisis kredit, atau berkaitan dengan penutupan transaksi setelah proses verifikasi identitas berhasil.

➤ Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan suatu aktivitas pada seseorang, sekelompok, atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran

yang telah ditentukan sebagai bentuk pelayanan yang baik, dalam standar pelayanan ini terdapat juga mutu pelayanan, adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang melebihi harapan pihak yang di inginkan.³⁹

2) Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap terbaik dimata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Berikut adalah ciri-ciri dari pelayanan yang baik

sebagai berikut:⁴⁰

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedia karyawan yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga selesai
- d) Mampu berkomunikasi
- e) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- g) Memberikan jaminan kerahasiaan pada setiap transaksi
- h) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

³⁹ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 211-212.

⁴⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2008), 186-187.

3) Komponen utama dari kualitas pelayanan

- a) *Technical Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output jasa yang diterima pelanggan.
- b) *Functional Quality* yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara
- c) *Corporate Image* yaitu profil, reputasi, citra umum, daya tarik khusus suatu perusahaan.

3. Pelayanan Nasabah

a. Pengertian Pelayanan Nasabah (*Customer Service*)

Didalam melayani kebutuhan dari nasabah sudah menjadi tugas dari beberapa pihak terutama yang memiliki peran dalam melayani nasabah adalah *customer service* dan *teller*, seperti yang kita ketahui bahwa fungsi dari bank sebagai lembaga keuangan yang tugasnya yaitu memberikan jasa keuangan melalui simpanan dan kredit serta bentuk-bentuk jasa lainnya atau menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Maka dari itu bank harus mampu menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah. Sebab kepercayaan dari nasabah menjadi hal yang utama bagi bank, karena tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat maka bank tidak akan mengalami perkembangan.⁴¹

Didalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan dari nasabahnya, maka bank perlu menjaga nama baik atau citra positif di mata masyarakat. Citra dapat dibangun melalui kualitas produk,

⁴¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Praja Grafindo Persada, 2008), 225.

kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Selain itu didalam membangun citra dari sebuah bank dibutuhkan adanya karyawan yang mampu melayani sesuai dengan apa yang menjadi keinginan dari nasabah. Keryawan yang dibutuhkan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Kasmir (2017 : 251) dalam bukunya menjelaskan pengertian *customer service* (pelayanan nasabah) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada mnasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

b. Fungsi dan tugas *Customer Service*

Berikut ini bentuk tugas-tugas dari *customer service* atau pelayanan nasabah adalah menurut Kasmir sebagai berikut⁴²:

1) Sebagai *Resepsionis*

Tugasnya adalah sebagai menerima tamu/nasabah yang datang ke bank sikap ramah, tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. CS harus besikap dengan penuh perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.

2) Sebagai *Deskman*

Tugasnya adalah memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab perrtanyaan nasabah mengenai tentang produk

⁴² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 251.

yang ada di bank serta dapat membantu nasabah dalam mengisi formulir pada aplikasi *M-Banking*.

3) Sebagai *Salesman*

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, mencari nasabah baru, serta berusaha membujuk nasabah baru dan berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

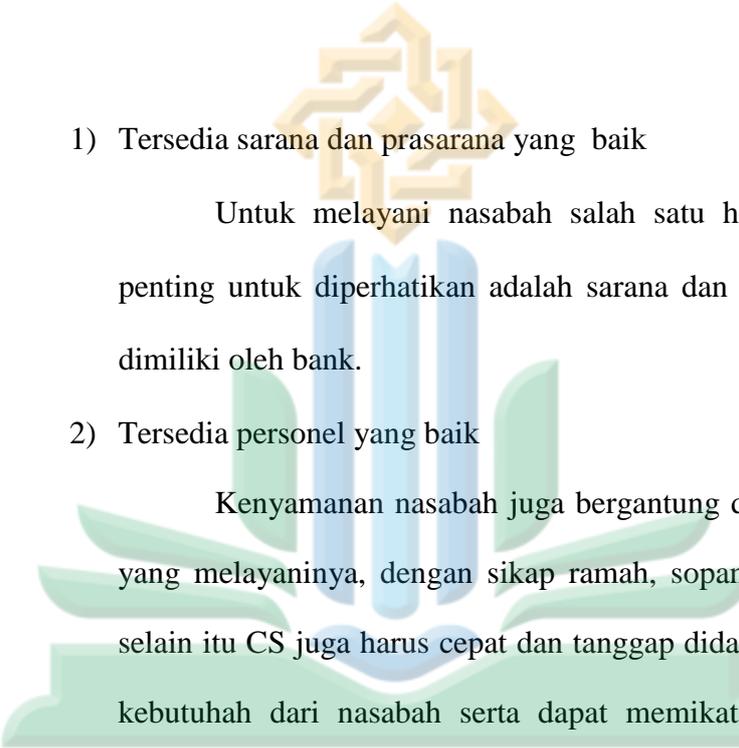
Dalam hal ini bertugas untuk menjaga *image* bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Dan sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5) Sebagai komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah dan juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.

c. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Didalam perbankan selalu menghadirkan sebuah pelayanan yang baik. Berikut sebagaimana ciri-ciri bentuk pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:



1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting untuk diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki oleh bank.

2) Tersedia personel yang baik

Kenyamanan nasabah juga bergantung dari petugas CS yang melayaninya, dengan sikap ramah, sopan, dan menarik, selain itu CS juga harus cepat dan tanggap didalam memahami kebutuhan dari nasabah serta dapat memikat dan mengambil kepercayaan dari nasabah.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Didalam melayani nasabah CS harus melayani dari awal sampai selesai apa yang menjadi kebutuhan dari nasabah.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah harus sesuai dengan prosedur. Dimana layanan yang diberikan harus sesuai jadwal pekerjaan dan keinginan dari nasabah.

5) Mampu berkomunikasi

Petugas CS harus mampu berkomunikasi langsung dengan nasabah, dimana CS harus cepat didalam memahami keinginan dari nasabah. Maka CS harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah, dan hindari menggunakan kata istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia bank berarti sama dengan menjaga rahasia dari nasabah juga. Sebab rahasia bank menjadi taruhan dari kepercayaan nasabah kepada bank.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Dimana didalam melayani nasabah seorang CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik didalam menghadapi nasabah.

8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah

CS harus cepat dan tanggap terhadap apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari nasabah.

9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan dari calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Dan begitu juga untuk dapat tetap menjaga nasabah lama agar tidak lari.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk memahami dan mengetahui tentang kejadian atau fenomena yang dialami atau sedang terjadi pada individu yang menjadi partisipan dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif berupaya untuk menggali makna asal suatu fenomena sesuai dengan hasil data yang dikumpulkan.⁴³ Partisipan dalam penelitian kualitatif ini adalah individu atau orang yang bisa diwawancarai untuk dapat memperoleh keterangan, data, dan informasi sebagai bahan dalam penelitian.⁴⁴

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang sedang terjadi. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat dan situasi-situasi tertentu, seperti korelasi antar tindakan, sikap, dan cara pandang terhadap suatu fenomena.⁴⁵

⁴³ M.F, Hidayatullah, Rafidah, N. N., Masrurroh, N., Mauliyah, Nur Ika, "Strategi Digital Marketing Dengan Instagram Dan Tiktok Pada Butik Dot. Id, Human Falah, (September 2022): 8-31.

⁴⁴ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenadamedia, 2014), 328.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeth, 2016), 218.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat yang menjadi fokus permasalahan yang dipilih oleh peneliti, tempat penelitian berisikan lokasi (desa, organisasi, instansi, peristiwa, dan sebagainya).⁴⁶ Dan unit analisis yang menjadi fokus dari penelitian ini yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yang bertempat Jember atau tepatnya terletak di Jl. Krakatau No.45, Ponjen, Kencong, Kec. Kencong, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68167.

Alasan peneliti memilih Bank BSI KCP Kencong Jember tentu berdasarkan pertimbangan dan tentunya sesuai dengan hasil observasi yang sudah dilakukan, dimana berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, peneliti menemukan fenomena tentang salah satu penerapan atau penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) didalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yaitu *customer service* melayani nasabah secara online, dengan mengharuskan nasabah membuat *BYOND By BSI* yaitu sebuah layanan berbasis online yang mampu melayani nasabah layaknya manusia untuk memudahkan nasabah didalam melakukan transaksi, sehingga tugas dari *customer service* akan terbantu.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian atau partisipasi yang dipilih untuk dijadikan sebagai data primer pada penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive* yaitu dimana peneliti menentukan informan secara sengaja yang dianggap sesuai dan memiliki pengetahuan yang luas tentang apa yang peneliti butuhkan atau orang tersebut memiliki jabatan sehingga peneliti akan lebih

⁴⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember* (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 47.

mudah untuk memperoleh informasi.⁴⁷ Subyek yang menjadi informan dalam penelitian ini antara lain:

- a. *Branch Manager* : Dwi Ismanto
- b. *Branch Operation and Service Manager* : Alex Ari Gustopo
- c. *Operasional Staff* : Icha Reviliani
- d. *Micro Relationship Manager* : Tri Achmad Fauzi
- e. *Customer Service* : Achmad Sidqi
- f. *Teller* : Putriani
- g. *Nasabah* : - Novita Sari

: - M. Rofiki

: - Sugik

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam sebuah penelitian, untuk teknik pengumpulan data yang dilakukan bersifat sengaja yang berarti teknik digunakan untuk bisa mendapatkan data yang diinginkan. Sebagaimana tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan, menyelidiki, fakta atau kebenaran yang relevan mengenai subyek yang dipilih.⁴⁸ Teknik ini merupakan pendekatan yang berusaha dan masuk ke dalam dunia makna yang terkonstruksi (terkonsep) dalam individu atau kelompok yang kemudian dijabarkan dalam bentuk fenomena.⁴⁹

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeth, 2016), 2018-219.

⁴⁸ Sugiyono, 229.

⁴⁹ M. Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, "Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember", *ILTIZAMAT : Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies*, no. 3 (2023): 67-81.

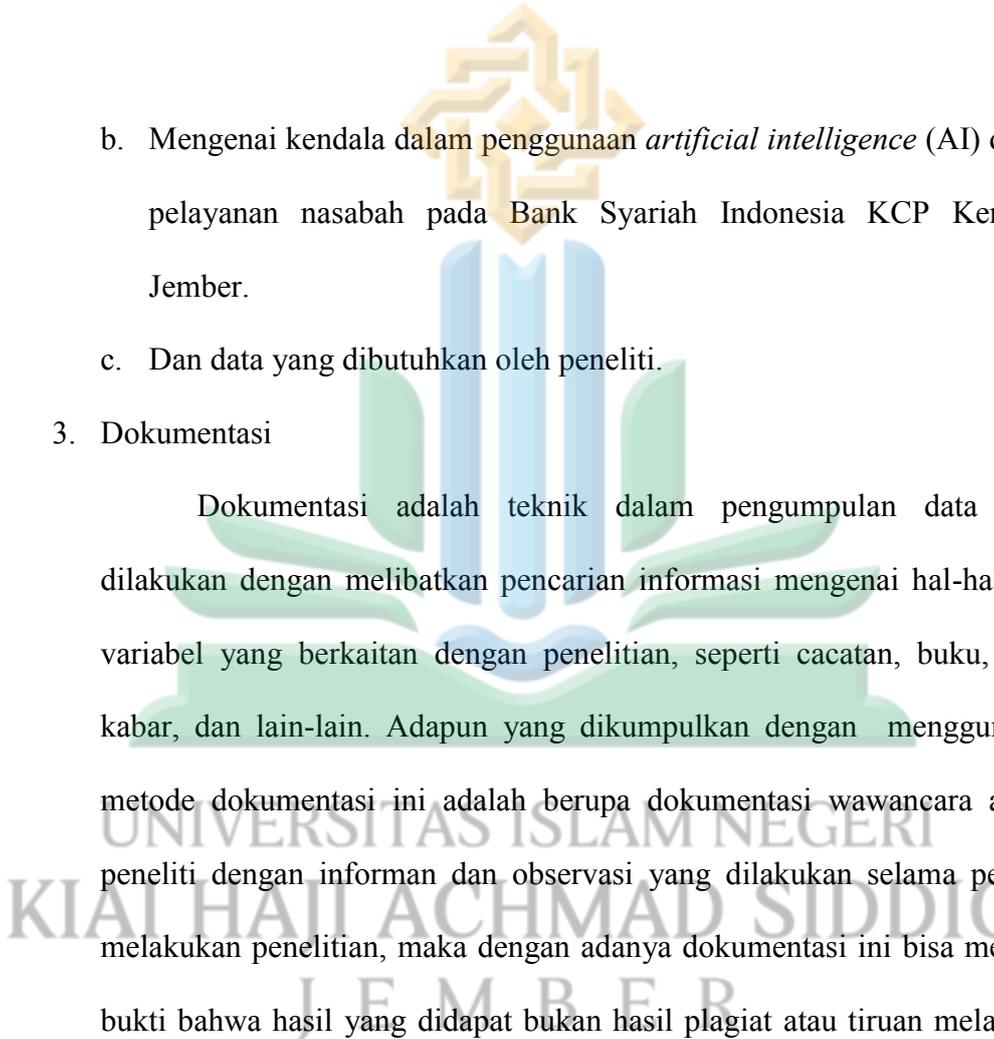
1. Observasi

Observasi merupakan metode yang digunakan untuk menyelidiki untuk memperoleh data melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek yang diteliti. Terutama dalam melihat dan menganalisis kegiatan yang diteliti di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dengan cara langsung maupun tidak langsung untuk mendapatkan informasi. Data yang diperoleh dari observasi meliputi kegiatan dalam penggunaan *artificial intelligence* dalam pelayanan nasabah.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu metode komunikasi dalam bentuk percakapan melalui proses tanya jawab yang dilakukan antara dua orang atau lebih. Individu yang menjadi sumber informasi dalam penelitian diharapkan dapat memberikan keterangan atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh penanya. Wawancara yang dilakukan lebih bersifat tidak terstruktur. Tidak terstruktur disini diartikan sebagai bentuk wawancara yang sifatnya tidak terbatas dan jujur. sehingga penanya lebih mudah menggali informasi secara luas dan menyeluruh. Adapun data yang akan diperoleh melalui teknik wawancara ini adalah:

- a. Mengenai efektivitas penggunaan *artificial intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

- 
- b. Mengenai kendala dalam penggunaan *artificial intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.
 - c. Dan data yang dibutuhkan oleh peneliti.
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan dengan melibatkan pencarian informasi mengenai hal-hal atau variabel yang berkaitan dengan penelitian, seperti cacatan, buku, surat kabar, dan lain-lain. Adapun yang dikumpulkan dengan menggunakan metode dokumentasi ini adalah berupa dokumentasi wawancara antara peneliti dengan informan dan observasi yang dilakukan selama peneliti melakukan penelitian, maka dengan adanya dokumentasi ini bisa menjadi bukti bahwa hasil yang didapat bukan hasil plagiat atau tiruan melainkan hasil dari penelitian sendiri. Adapun data yang diperoleh dengan menggunakan teknik ini adalah:

- 1) Profil lengkap Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.
- 2) Struktur organisasi BSI KCP Kencong Jember
- 3) *Artificial Intelligence* (AI) yang digunakan

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses penggambaran dan penyusunan traskip yang telah dikumpulkan. Tujuan dari analisa data untuk memudahkan peneliti memperdalam pemahaman terhadap data tersebut. Didalam menganalisa data penelitian dengan metode kualitatif dapat dilakukan dengan

menggunakan model interaktif, menurut Miles dan Huberman dalam buku Salin dan Syahrin menggunakan empat tahap yaitu sebagai berikut:⁵⁰

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti, data diperoleh melalui 3 tahap yaitu melalui observasi, wawancara langsung, dan dokumentasi langsung yang didapat dari lokasi penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah cara yang digunakan untuk memilih mana data yang dibutuhkan dan berhubungan dengan penelitian, sedangkan untuk data yang kurang sesuai dan tidak mempunyai hubungan dengan penelitian data tidak dibuang begitu saja, namun data tersebut dapat dijadikan sebagai data pendukung pada penelitian. Reduksi data bertujuan untuk menyempurnakan dan mengkombinasikan sesuai dengan korelevanannya untuk mempermudah peneliti dalam menyusun hasil kesimpulan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan setelah data berhasil dikumpulkan setelah itu data dikembangkan dan disajikan dalam bentuk uraian berupa penjelasan, gambaran atau ulasan yang diolah dengan sederhana agar peneliti dapat memahaminya. Dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti didalam penyusunan hasil kesimpulan, sehingga peneliti tidak ceroboh atau tergesa-gesa didalam mengambil kesimpulan.

⁵⁰ Salin dan Syahrin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2012), 144.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diambil dari hasil proses penelitian yang dilakukan dari hasil temuan yang belum pernah ada dan dilakukan lalu di simpulkan pada penelitian kualitatif ini. Kesimpulan dibuat setelah data terkumpul sepenuhnya dari awal penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dijadikan sebagai bukti hasil penyelidikan keseluruhan sehingga kesimpulan menjadi lebih pasti.

F. Keabsahan Data

Setelah data berhasil dikumpulkan, maka peneliti perlu melakukan pengecekan hasil data yang diperoleh dengan hasil observasi, yang kemudian data yang diperoleh bisa diuji keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan untuk memastikan bahwa data ini belum pernah digunakan dan masih baru. Keabsahan data digunakan untuk memperkuat hasil dari penelitian kualitatif agar tidak terjadi pemalsuan data penelitian. Data penelitian kualitatif ini didapat dari hasil temuan dilapangan dengan observasi, dan wawancara.⁵¹

Data yang diperoleh dari hasil penelitian ini selanjutnya akan dilakukan uji untuk divalidasi dengan menggunakan metode Triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber adalah metode yang digunakan untuk memeriksa kualitas dan kebenaran dari data dengan menggunakan refrensi informasi dari banyak sumber yang diperoleh untuk dibandingkan. Sedangkan triangulasi teknik adalah dengan cara membandingkan hasil data observasi, wawancara, dan dokumentasi, dan juga

⁵¹ Lexy J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 324.

bisa dilakukan dengan tambahan alat bukti seperti perekam suara, hasil foto, sehingga data yang diperoleh valid dan dapat dipertanggung jawabkan.⁵²

Selain itu juga bisa dilakukan diskusi dengan teman sejawat, yaitu dengan melakukan diskusi bersama dengan tema-teman yang memiliki pemahaman terkait dengan apa yang diteliti dan juga bisa dilakukan dengan pembimbing agar dapat memperoleh masukan atau gambaran tentang apa yang diteliti.

G. Tahap-tahap Penelitian

1. Tahap pengembangan desain

Yaitu melakukan penelitian, menuliskan laporan, kemudian membuat pendahuluan merupakan tahapan dari rancangan pelaksanaan penelitian. Adapun tahapan-tahapan pra lapangan sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, dipilih sebagai tempat penelitian.
- b. Penyusunan laporan penelitian.
- c. Pembuatan surat izin penelitian (jika dibutuhkan).

2. Tahap pelaksanaan penelitian

Setelah izin didapat dari tempat penelitian, maka peneliti akan segera menuju ke lokasi subyek penelitian dan segera mengumpulkan data baik melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, guna memperoleh informasi mengenai penggunaan *artificial intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

⁵² Muri Yusuf, *Metodelogi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Ed. 1 (Jakarta: Prena Media Grup, 2014), 393.

3. Tahap penyusunan laporan

Setelah tahap pelaksanaan dilakukan dan data sudah diperoleh oleh peneliti, setelah itu baru dianalisis, kemudian peneliti melanjutkan pada tahap penyusunan laporan penelitian sebagaimana ketentuan dari Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember, untuk dituangkan dalam sebuah karya tulis ilmiah.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember



Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan yang memberikan jasa pelayanan yang dilandaskan pada prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia hadir sebagai penyalur dana kepada masyarakat dengan peran pentingnya sebagai fasilitator pada setiap aktivitas ekonomi sebagai bagian dari ekosistem industri halal yang terus mengalami peningkatan baik dari segi inovasi produk, peningkatan layanan, serta melalui pengembangan jaringan yang dapat menunjukkan nilai positif dari tahun ketahun.⁵³

Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember merupakan lembaga keuangan yang didirikan pada tahun 2021. Namun sebelum terjadinya penggabungan tiga Bank Syariah bank tersebut masih bersetatus Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah KCP Kencong Jember yang didirikan pada 1 Maret 2013 tempatnya di Jl. Krakatau No. 45. Dusun Krajan Desa Kencong Kabupaten Jember, Jawa Timur 68187. Kemudian pada tanggal

⁵³“Profil Perusahaan Bank Syariah Indonesia”. Diakses 11 Desember 2024. <https://ir.bankbsi.co.id/corporate>.

1 Februari 2021 pada pukul 13.00 WIB atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, menjadi awal dari perubahan baru menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah melalui hasil merger antara tiga perbankan diantaranya BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember atau dikenal dengan BSI KCP Kencong Jember.⁵⁴ Penggabungan Bank tersebut dapat menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah tersebut sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih lengkap, ketersediaan modal yang lebih baik, dan jangkauan yang lebih luas dan mudah, sebagai upaya didalam menghadapi persaingan global.

Penggabungan bank tersebut menjadi langkah didalam mewujudkan bank syariah yang dapat menjadi kekuatan baru didalam membangun ekonomi nasional. Dan keberadaan dari bank syariah di Indonesia juga dapat mencerminkan sebuah perbankan syariah yang lebih modern dan tentunya dapat bermanfaat bagi masyarakat umum.⁵⁵ Sehingga dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember menjadi suatu kebanggaan dari masyarakat muslim sebagai *background* Syariah.

2. Letak Geografis Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Untuk memperkuat hasil kelengkapan data dalam penelitian ini, peneliti membuat tata letak Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sebagai berikut:

⁵⁴ Observasi di BSI KCP Kencong, 09 Desember 2024

⁵⁵ Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia, diakses 11 Desember 2024
https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html

Nama perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang
Pembantu Kencong Jember

Alamat : Jl. Krakatau No. 45, Ponjen, Kencong Kec.
Kencong Kabupaten Jember, Jawa Timur 68167

Jenis Usaha : Lembaga Keuangan

Telephone : (0336)321942

Dari tata letak geografis pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember menunjukkan bahwa lokasi tersebut sangat diuntungkan karena letaknya di pinggir jalan, kemudahan akses transportasi yang bisa dengan mudah di ketahui oleh masyarakat.

3. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Demi mencapai suatu tujuan setiap perusahaan perbankan harus didasarkan atas visi dan misi yang jelas sebagai acuan.

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

c. Nilai-Nilai Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

1) Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan

2) Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kepebilitasan

3) Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan

4) Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara

5) Adaptif

Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

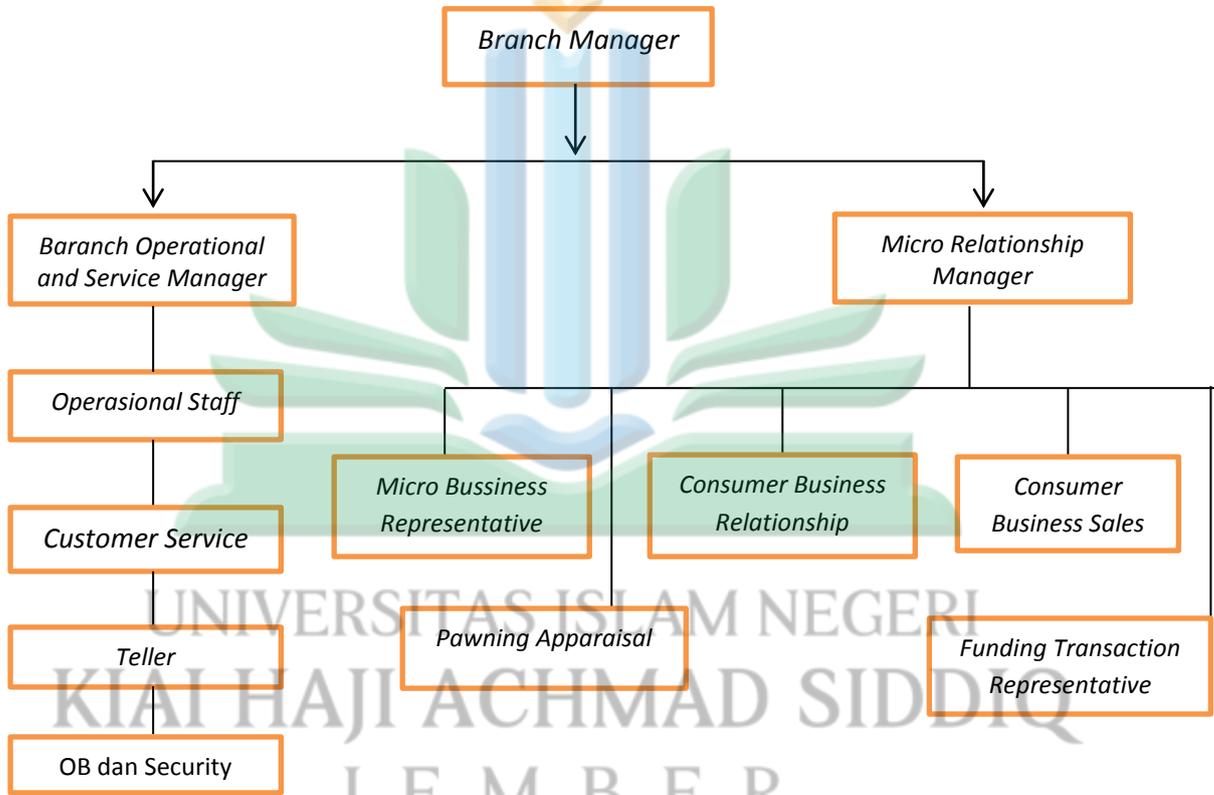
6) Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Struktur organisasi merupakan suatu susunan kerangka yang terstruktur pada suatu perusahaan yang dapat mendefinisikan suatu hubungan antar posisi dalam pekerjaan yang difasilitasi agar tujuan bisa tercapai, maka dari itu, setiap kegiatan usaha harus direncanakan secara matang dan dilaksanakan dengan sebaik mungkin. Berikut merupakan susunan dari organisasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember:

**STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH INDONESIA
KCP KENCONG JEMBER**



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank BSI KCP Kencong Jember.

Tabel 4.1
Daftar Pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Nama Pegawai	Jabatan
Dwi Ismanto	<i>Branch Manager (BM)</i>
Tri Achmad Fauzi	<i>Micro Relationship Manager (MRM)</i>
Nevi Wahyu	<i>Micro Business Representative (MBR)</i>
Wahyuni Pritiwati	<i>Consumer Business Relationship Manager (CBRM)</i>
Faizzatul Magfiroh	<i>Consumer Business Staff (CBS)</i>
Virgareta Ayuning Madyaratri	<i>Pawning Appraisal (PA)</i>
Dina Safinula	<i>Funding Transaction Representative (FTR)</i>
Alex Ari Gustopo	<i>Branch Operation and Service Manager (BSOM)</i>
IchaReviliani	<i>Operational Staff (OS)</i>
Achmad Sidqi	<i>Customer Service (CS)</i>
Putriani	<i>Teller</i>
Ismail Alex	<i>Security</i>

Rifanda Putra Nota	<i>Security</i>
Agus Hariyanto	<i>Office Boy (OB)</i>
Rofik	<i>Driver</i>

Sumber: Arsip BSI KCP Kencong Jember, 2024.

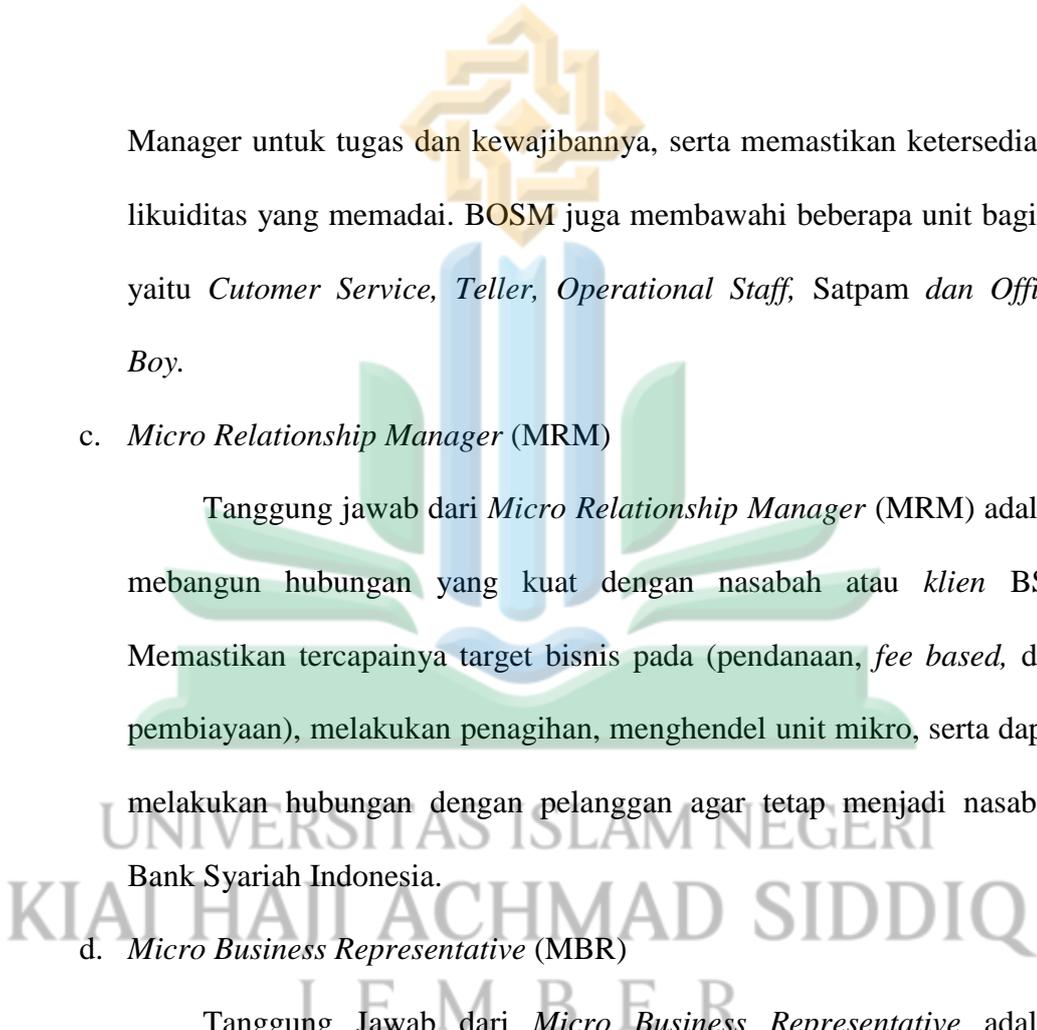
Berdasarkan Tabel di atas bahwa setiap karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember Mempunyai Jabatan yang berbeda-beda, maka setiap fungsi dan tanggung jawab dapat dijabarkan, antara lain:

a. *Branch Manager (BM)*

Tanggung jawab utama dari *seorang Branch Manager* adalah mengawasi atau melakukan *controlling* terhadap karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya terkait dengan kegiatan operasional melalui setiap unit kerja masing-masing, melakukan monitoring pada kegiatan operasional, memimpin jalanya kegiatan pada pemasaran di kantor cabang pembantu, memastikan target tercapai pada segmen Bisnis pembiayaan (*Micro, business banking, dan consumer*), FBI, Pendanaan, keuntungan Margin, memberikan motivasi atau dorongan agar dapat meningkatkan proses kerja pada karyawan, dan melakukan evaluasi pada hasil kerja dari setiap karyawan.

b. *Branch Operational Service Manager (BOSM)*

Tanggung jawab dari BOSM adalah memastikan terlaksananya pelayanan nasabah sesuai dengan standart layanan *branch office*, memvalidasi seluruh kegiatan operasional dan menyetujui seluruh administrasi bank serta menandatangani bukti pembukuan seperti nisbah tabungan dan nisbah deposito, bertanggung jawab kepada Branch



Manager untuk tugas dan kewajibannya, serta memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai. BOSM juga membawahi beberapa unit bagian yaitu *Customer Service, Teller, Operational Staff, Satpam dan Office Boy*.

c. *Micro Relationship Manager (MRM)*

Tanggung jawab dari *Micro Relationship Manager (MRM)* adalah membangun hubungan yang kuat dengan nasabah atau *klien BSI*, Memastikan tercapainya target bisnis pada (pendanaan, *fee based*, dan pembiayaan), melakukan penagihan, menghendel unit mikro, serta dapat melakukan hubungan dengan pelanggan agar tetap menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia.

d. *Micro Business Representative (MBR)*

Tanggung Jawab dari *Micro Business Representative* adalah merekap data dari nasabah yang melakukan pengajuan melalui verifikasi profil nasabah, melakukan pemantaun dan melakukan verifikasi kelayakan usaha, mencetak seluruh dokumen (pembiayaan sesuai dengan akad, data pribadi, dokumen terkait asuransi, surat kuasa, dan dokumen yang lainnya).

e. *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)*

Tanggung jawab dari *Consumer Business Relationship* adalah memasarkan serta melakukan analisa pada pembiayaan konsumen atau nasabah, membuat surat penawaran pemberian pembiayaan, melakukan penagihan, meningkatkan pertubuhan pendapatan (dari pembiayaan,

pendanaan, seta pada segmen *consumer*), dan menjaga komunikasi yang baik agar nasabah tetap percaya dengan BSI KCP Kencong Jember.

f. *Consumer Business Staff (CBS)*

Tanggung jawab dari *Consumer Business Staff* adalah membantu dan berkordinasi dengan *Consumer Business Relationship* dalam menyalurkan pembiayaan konsumen pada nasabah, dalam bentuk (BSI multi guna hasanah, pensiunan dan yang lainnya), serta melakukan penagihan kepada konsumen atau nasabah, dan melakukan pertemuan dengan nasabah.

g. *Operational Staff (OS)*

Tanggung jawab dari *Operational Staff* adalah memeriksa kembali proses transaksi harian beserta dengan bukti pendukung, memastikan bahwa laporan unit kerja dan laporan kepada kantor pusat sudah dibuat dengan benar dan tepat waktu. Serta dapat menentukan terkait pelaksanaan tugas karyawan berjalan sesuai dengan jalannya pekerjaan.

h. *Pawning Appraisal (PA)*

Tanggung jawab dari *Pawning Appraisal* adalah menjalin hubungan dengan nasabah yang ingin melakukan gadai emas, memastikan target bisnis pada gadai emas memenuhi fee based income serta memastikan tentang akurasi pada penaksiran barang jaminan agar tidak salah dalam memutuskan.

i. *Funding Transaction Representative (FTR)*

Tanggung jawab dari *Funding Transaction Representative* adalah melaksanakan kegiatan funding dan dapat mencari nasabah yang mau menghimpun dananya di bank dan memasarkan produk tabungan dan jasa.

j. *Customer Service (CS)*

Tanggung jawab dari *Customer Service* adalah melayani dan menerima permohonan dalam pembuatan rekening dan penutupan rekening, melakukan pengontrolan tentang kebenaran serta kelengkapan data nasabah, memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk-produk yang ada pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember, membantu nasabah dalam hal pembukaan pin pada kartu ATM yang tebelokir.

k. *Teller*

Tanggung jawab dari *Teller* adalah membantu nasabah yang ingin melakukan penyetoran, penarikan uang atau mencairkan cek, *teller* harus memastikan kebenaran dan kesesuaian jumlah uang yang diinginkan nasabah, bertanggung jawab dalam pemeriksaan kas, dan perhitungan transaksi harian pada bank.

5. Superapps atau Aplikasi *Artificial Intelligence* (AI) Yang Digunakan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember



Gambar 4.3 Aplikasi *Artificial Intelligence* (AI) BSI KCP Kencong Jember.

Aplikasi *BYOND* by BSI adalah layanan berbentuk aplikasi *M-banking* terbaru dari superapps Bank Syariah Indonesia yang hadir dengan fitur-fitur yang lebih lengkap dan terbaru dengan tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah diakses kapanpun dan dimanapun, *BYOND* by BSI juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih baik. *BYOND* by BSI adalah layanan berbentuk AI yang dapat melayani masyarakat secara online yang bisa diakses kapanpun dan dimanapun. Apapun yang menjadi kebutuhan dari nasabah semuanya sudah bisa diakses melalui aplikasi *BYOND* by BSI. Selain itu nasabah juga bisa bertanya tentang produk BSI atau pun yang berkaitan dengan Bank Syariah Indonesia melalui layanan *Chatbot* Aisyah, Sahabat Bertanya Aisyah Menjawab apa yang menjadi kebutuhan nasabah. Maka nasabah tidak harus datang ke kanto BSI KCP Kencong Jember untuk bertanya kepada *Customer Service*.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pada bagian penyajian data dan analisis peneliti akan memaparkan hasil berupa data yang didapat di lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai strategi untuk memudahkan peneliti didalam mengumpulkan dan memperoleh data penelitian. Kemudian dari data yang di peroleh peneliti atau dari hasil temuannya akan di paparkan secara rinci dan jelas terkait dengan Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Sehingga data yang didapatkan oleh peneliti selanjutnya akan dituangkan kedalam laporan ini, yaitu:

1. Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Efektivitas penggunaan dari *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember itu harus bisa dilakukan agar dapat mengetahui sejauh mana AI ini mampu membantu didalam pelayanan kepada nasabah. Efektivitas berarti merujuk pada keberhasilan dari apa yang direncanakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, mengenai Apa saja bentuk *Artificial Intelligence* (AI) yang digunakan Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dalam pelayanan nasabah, dan bagaimana efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong

Jember, menurut Dwi Ismanto selaku *Branch Manager* BSI KCP Kencong

Jember Menjelaskan sebagai berikut:

Untuk AI yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia, dalam hal ini pada BSI KCP Kencong Jember sendiri AI yang digunakan ini berupa aplikasi *M-banking* seperti *BSI Mobile* yang saat ini sudah di *upgrade* menjadi *BYOND by BSI* yang mana aplikasi ini sistemnya seperti AI yang dapat melayani kebutuhan dari nasabah. Sehingga nasabah tidak harus datang ke kantor karena sudah bisa di layani secara online melalui aplikasi *BYOND by BSI*. Untuk fitur yang ada di aplikasi *BYOND by BSI* lebih bagus, lebih lengkap, dan lebih mudah selain itu juga di lengkapi dengan sistem keamanan yang lebih baik. *BYOND by BSI* ini sangat efektif dalam membantu pelayanan kepada nasabah, banyak dari karyawan yang terbantu dalam melayani nasabah yang dulu sebelum ada AI atau aplikasi ini pelayanan kepada nasabah harus dilakukan di kantor dengan banyaknya nasabah yang datang tentu pelayanan yang diberikan kurang efektif dan ke teteran sehingga dampaknya banyak nasabah yang kecewa bahkan tidak bisa dilayani, maka dengan adanya aplikasi *BYOND by BSI* semua nasabah bisa terlayani baik secara online maupun offline, jadi aplikasi *BYOND by BSI* ini termasuk salah satu kecerdasan buatan AI yang sangat efektif didalam dalam hal membantu pelayanan pada nasabah.⁵⁶

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alex Ari

Gustopo selaku *Branch Operation and Service Manager*, Menanggapi :

Terkait dengan *Artificial Intellegence (AI)* yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, yaitu berupa aplikasi *BYOND by BSI* yang dapat membantu pelayanan kepada nasabah yang di lakukan secara online sesuai dengan SOP yang berlaku, dengan *BYOND by BSI* pelayanan kepada nasabah dapat di lakukan dengan cepat dan akurat sehingga nasabah tidak harus menunggu lama atau antri di Bank BSI. Cukup dengan *BYOND by BSI* pelayanan kepada nasabah sudah bisa dilakukan, pihak bank cukup memonitoring saja, baru jika nasabah ada kendala dan harus ke kantor maka pelayanan harus dilakukan di kantor. Efektivitas dari penggunaan AI dalam pelayanan nasabah jelas dan harus efektif dengan adanya aplikasi *BYOND by BSI* pelayanan nasabah bisa dilakukan secara efektif bukan hanya dilakukan di kantor saja tetapi nasabah juga bisa menggunakan layanan pada BSI secara

⁵⁶ Dwi Ismanto, diwawancara oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

online dirumah, jadi lebih praktis dan mudah, maka dari itu semua nasabah diharuskan aktivasi apalikasi *BYOND by BSI*.⁵⁷

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Tri Achmad

Fauzi selaku *Micro Relationship Manager*, Menanggapi :

Bahwa saat ini AI sudah menjadi bagian dari perkembangan digital yang di rangkai dengan kemampuan yang luar biasa, salah satu bukti nyata penggunaan AI itu di aplikasikan pada *M-banking* atau *BYOND by BSI* apalikasi ini sama dengan *BSI Mobile* dapat di akses kapan saja dan dimana jasa, nasabah tidak harus datang ke kantor cukup dengan aplikasi ini nasabah sudah dapat di layani, nasabah juga bisa bertanya melalui layanan *Chat Aisyah* yang dapat menjawab setiap pertanyaan nasabah dan untuk penggunaan *BYOND by BSI* ini tentu 99 % sangat efektif didalam membatu pelayanan kepada nasabah, AI juga digunakan untuk menyempurnakan pengalaman digital pada nasabah. Sebagai contohnya saya sebagai *Micro Relationship Manager* sangat terbantu dengan kehadiran AI ini pada *BYOND by BSI* kerana semua produk BSI itu semuanya sudah ada di aplikasinya jadi nasabah bisa melihat dan mengetahui tentang produk BSI seperti cicilan Emas, deposito dan lainnya tanpa harus datang ke kantor cukup nasabah buka *BYOND by BSI* mereka sudah bisa mengenal tentang Bank Syariah Indonesia.⁵⁸

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Achmad

Sidqi selaku *Customer Service*, menanggapi :

Jenis AI yang digunakan di Bank Syariah Indonesia itu yang paling mudah di ketahui yaitu berbentuk aplikasi atau layanan yang bisa di akses dalam membantu pelayanan nasabah, yaitu berupa *M-banking BSI Mobile* atau sekarang ganti dengan *BYOND by BSI* di dalam aplikasi ini ada fitur *Chat Aisyah* yang sestem kerjanya seperti kita sedang ngobrol dengan nasabah meskipun secara online, nasabah bertanya maka akan ada balasan, itu bentuk layanan dari AI. Jadi saya sebagai *Customer Service* sebelum ada aplikasi *BYOND by BSI* harus ekstra melayani setiap nasabah yang datang, harus menjelaskan tentang macam-macam tabungan, tentang produk BSI, membuat saya kewalahan sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Maka dengan hadirnya BSI

⁵⁷ Alex Ari Gustopo, diwawancara oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

⁵⁸ Tri Achmad Fauzi, diwawancara oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

Mobile dan sekarang sudah ada *BYOND by BSI* tentu saja pelayanan bisa dilakukan secara maksimal dan efektif. Jadi penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah maka sangat efektif dan membantu sekali dalam melayani kebutuhan nasabah sebagai contoh nasabah sudah bisa buka sendiri aktivasi aplikasi *BYOND by BSI* secara online tanpa harus ke kantor, bisa melihat atau mengetahui produk BSI, nasabah juga bisa mengetahui portofolio BSI, bisa transfer dan yang paling penting layanan *BYOND by BSI* ini dilengkapi dengan fitur-fitur yang lengkap dengan tampilan yang lebih sederhana dengan AI pihak bank BSI dapat mengetahui identitas dari pengguna.⁵⁹

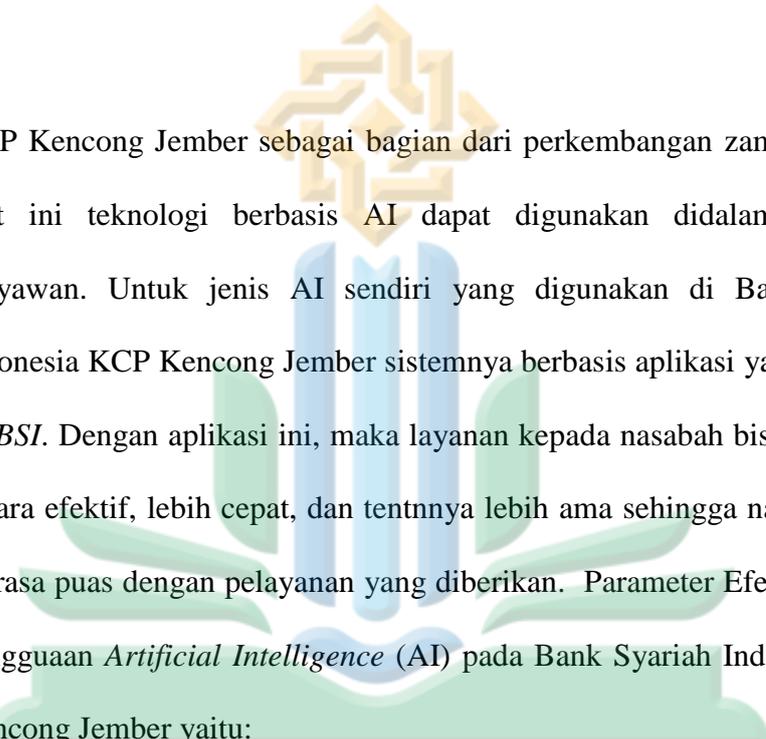
Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Putriani selaku *Teller*, menanggapi :

Bahwa untuk Bank BSI KCP Kencong Jember saat ini sedang gencar-gencarnya melakukan sosialisasi atau mengajak kepada seluruh nasabah untuk segera mengaktifkan aplikasi baru yaitu *BYOND by BSI* karena aplikasi ini lebih bagus baik dari segi tampilan, fitur, dan tentunya keamanan lebih baik dari pada aplikasi *BSI Mobile*. Untuk sistem kerjanya sama-sama dapat digunakan untuk memudahkan pelayanan kepada nasabah. Selain itu juga karena kaitannya dengan AI maka, *BYOND by BSI* ini adalah termasuk AI yang sistem kerjanya menyerupai manusia atau kerjanya dilakukan oleh sistem yang di setting, jadi dapat membantu pelayanan kepada nasabah khususnya dalam penggunaan teknologi. Menurut saya cara kerja dari AI dalam membantu pelayanan kepada nasabah terutama bagi *Teller* sangat efektif dan membantu sekali, dalam hal transfer nasabah, E- mony, Qris, Tarik tunai dan mau bersedekah tidak perlu datang ke kantor BSI atau ATM cukup dengan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* sudah bisa dilakukan dirumah kapan saja, dan dengan AI yang sudah ada pada *BYOND by BSI* nasabah sudah bisa mengecek saldo tanpa ke ATM, bisa mengetahui keluar masuknya uang yang digunakan nasabah, sehingga lebih praktis dan tentunya dapat memudahkan *Teller* dalam melayani nasabah tanpa harus menunggu antrian.⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan oleh peneliti dengan informan, maka dapat disimpulkan bahwa *Artificial Intelligence* (AI) sudah diterapkan di Bank syariah Indonesia salah satunya pada BSI

⁵⁹ Achmad Sidqi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 16 Desember 2024.

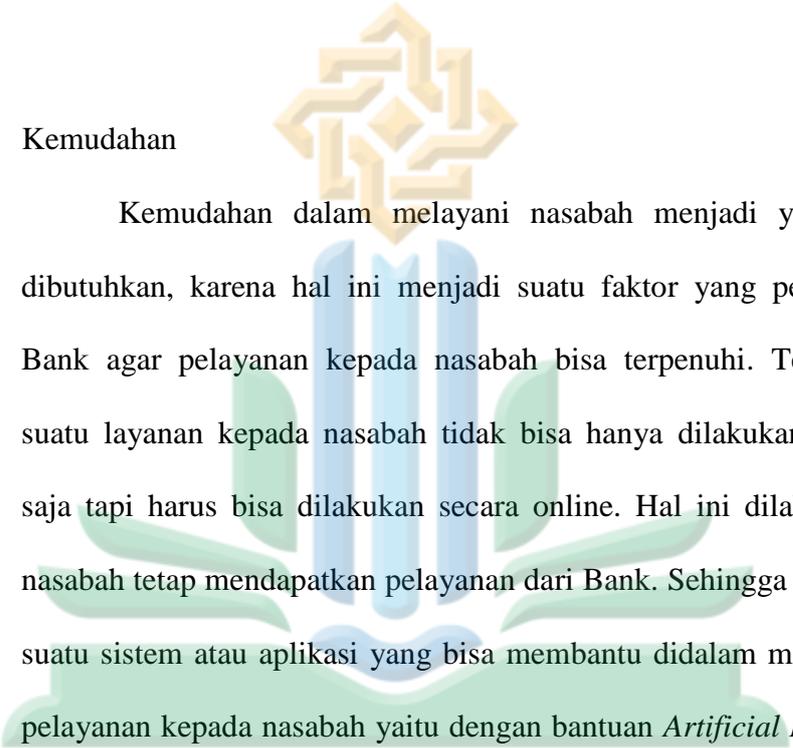
⁶⁰ Putriani, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 17 Desember 2024.



KCP Kencong Jember sebagai bagian dari perkembangan zaman, dimana saat ini teknologi berbasis AI dapat digunakan didalam membantu karyawan. Untuk jenis AI sendiri yang digunakan di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sistemnya berbasis aplikasi yaitu *BYOND by BSI*. Dengan aplikasi ini, maka layanan kepada nasabah bisa dilakukan secara efektif, lebih cepat, dan tentunya lebih ama sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Parameter Efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yaitu:

a. Kecepatan dan Ketepatan

Dalam pelayanan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember selalu mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam merespon kebutuhan nasabah, dimana kecepatan dan ketepatan menjadi tolak ukur dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah, terkadang respon yang lama dari pelayanan yang diberikan *Customer service* dan *Teller* membuat nasabah kecewa dan malas yang mau datang ke kantor Bank BSI. Namun, hal tersebut sudah bisa teratasi dengan adanya bantuan aplikasi *M-banking* yaitu *BYOND By BSI* yang dapat memudahkan didalam membantu pelayanan kepada nasabah sehingga nasabah bisa dilayani secara online tanpa harus datang ke kantor.



b. Kemudahan

Kemudahan dalam melayani nasabah menjadi yang paling dibutuhkan, karena hal ini menjadi suatu faktor yang penting bagi Bank agar pelayanan kepada nasabah bisa terpenuhi. Terpenuhnya suatu layanan kepada nasabah tidak bisa hanya dilakukan di kantor saja tapi harus bisa dilakukan secara online. Hal ini dilakukan agar nasabah tetap mendapatkan pelayanan dari Bank. Sehingga dibutuhkan suatu sistem atau aplikasi yang bisa membantu didalam memudahkan pelayanan kepada nasabah yaitu dengan bantuan *Artificial Intelligence*

(AI) yang ada pada *M-banking* BSI berupa *BYOND by BSI*.

c. Kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember kepada nasabah selalu mengutamakan kepuasan pada nasabah, karena kepuasan dari nasabah menjadi tolak ukur dari seberapa jauh kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank kepada nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Hal ini akan berpengaruh pada loyalitas nasabah, jika nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan maka nasabah tersebut akan setia dan tidak akan memilih Bank yang lain.

d. Efisiensi

Efisiensi adalah ketepatan atau kemampuan didalam menjalankan tugas dengan baik dan tepat tanpa banyak menggunakan waktu, tenaga, dan biaya. Dalam hal ini pelayanan yang harus



diberikan oleh BSI KCP Kencong Jember kepada nasabah lebih mengutamakan efisiensi, karena hal itu terbukti ketika pelayanan kepada nasabah dilakukan secara offline di kantor membutuhkan lebih banyak waktu, harus banyak bantuan tenaga dan tentunya ada biaya yang dikeluarkan. Maka, dengan adanya aplikasi *M-banking* dalam pelayanan nasabah lebih efisien.

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dengan ini peneliti mendapati hasil bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember memiliki kualitas

pelayanan yang bagus dan cepat. Kualitas pelayanan tersebut sudah dirasakan oleh beberapa nasabah hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh informan, Novita Sari selaku nasabah menanggapi tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah

Indonesia KCP Kencong Jember yaitu :

Untuk kualitas pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kencong ini sangat bagus dan cepat, dari petugas satpam, *Customer Service*, *Teller*, dan pegawai Bank yang lain sangat ramah. Jadi setiap ada nasabah yang datang di sambut dengan salam. Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kencong sangat membantu sekali apa lagi dengan adanya *M-banking* BSI saya bisa menikmati pelayanan dari BSI kapanpun tanpa menunggu waktu lama.⁶¹

Hal tersebut ditambahkan dan diperkuat oleh M. Rofiki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember menanggapi :

Bahwa kualitas pelayanan di BSI KCP Kencong sangat bagus nilainya A+ dari saya, bentuk pelayanan yang diberikan sangat

⁶¹ Novita Sari, diwawancarai oleh penulis, Kantor Gunawan Motor Kencong Jember, 18 Desember 2024.

ramah, dari respon yang diberikan sangat cepat, ada nasabah datang langsung di layani tanpa menunggu lama. Jadi membuat saya merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kencong ini. Salah satunya seperti membuka *M-banking BYOND by BSI* saya di bantu oleh anak magang.⁶²

Dan juga ditambahkan oleh Sugik selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yaitu :

Kualitas pelayanan yang diberikan BSI KCP Kencong ini sangat baik. Pelayanan yang diberikan sangat ramah, dari pegawainya sangat sabar dan membantu sekali.⁶³

Berdasarkan hasil wawancara terkait, sejauh mana AI dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank

Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, terutama dalam hal waktu respon, Dwi Ismanto selaku *Branch Manager*, menanggapi yaitu :

Di aplikasi *BYOND by BSI* semua fitur sudah lengkap dan tersedia layanan untuk pengaduan, melakukan komplain, memberikan informasi dimana semua itu sudah bisa diakses oleh nasabah melalui *BYOND by BSI*. Membuat nasabah tidak perlu datang ke kantor cukup buka *BYOND by BSI* kemudian klik menu profil disitu sudah ada berbagai layanan, seperti telepon BSI, *Chat Aisyah*, dan layanan ATM & Cabang. Semuanya sudah mudah dilakukan sehingga nasabah akan terlayani dengan baik dan tentunya *BYOND by BSI* ini memberikan nilai positif di kalangan masyarakat.⁶⁴

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajuka kepada Alex Ari Gustopo selaku *Branch Operation and Service Manager*, menanggapi :

Untuk hal respon pada Bank Syariah Indonesia semuanya sudah tersistem dan waktu responya juga cepat, karena sistem ini sudah berbentuk *Artificial Intelligence* (AI) yang sudah bisa merespon setiap pertanyaan, pengaduan maupun komplain yang di ajukan oleh nasabah. Apa lagi saat ini BSI KCP

⁶² M. Rofiki, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 19 Desember 2024.

⁶³ Sugik, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 20 Desember 2024.

⁶⁴ Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

Kencong Jember sudah melakukan migrasi ke *BYOND by BSI* yang mana aplikasi ini jauh lebih baik dan bagus dari aplikasi sebelumnya, di *BYOND by BSI* sudah ada menu yang bisa digunakan untuk memulai komunikasi bisa menggunakan layanan *Chat Aisyah*, *Call 14040* maupun melalui menu *Customer Care* dipojok kanan bawah. Disitu nasabah tinggal menunggu respon tanpa harus datang ke kantor untuk meminta bantuan CS.⁶⁵

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Icha Reviliani selaku *Operational Staff*, menanggapi :

Respon dalam waktu yang cepat menjadi bukti sebuah pelayanan itu baik, dalam sebuah pelayanan kepada nasabah tidak bisa hanya dilakukan di kantor karena terbatas oleh waktu, sehingga banyak dari nasabah tidak bisa terlayani dengan baik. Sungguh ini menjadi kerugian bagi Bank Syariah Indonesia. Untuk menghindari permasalahan tersebut, BSI meningkatkan super APP dengan menghadirkan *BYOND by BSI*. Dengan *BYOND by BSI* pelayanan kepada nasabah bisa dilakukan dimanapun, kapanpun karena berbasis online maka waktu respon bisa dilakukan cepat. Tentu ini tidak bisa lepas dari peran AI didalamnya.⁶⁶

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Tri Achmad Fauzi selaku *Micro Relationship Manager*, menanggapi :

Dengan kehadiran AI dalam *M-banking* sangat membantu merespon dengan cepat kepada nasabah. Sehingga apa yang mejadi kebutuhan nasabah dapat terlayani dengan baik, misalnya, nasabah ingin melihat bukti transfer berhasil atau tidak, untuk mengetahui pembiayaan KUR itu bisa melalui *M-banking*, maka tidak perlu datang ke ATM atau kantor BSI terdekat cukup dengan melalui *M-banking* BSI, apalagi saat ini Bank Syariah Indonesia sudah mengeluarkan Super APP terbarunya yaitu *BYOND by BSI* yang dilengkapi dengan fitur-fitur yang lengkap yang bisa memberikan kemudahan kepada nasabah.⁶⁷

⁶⁵ Alex Ari Gustopo, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

⁶⁶ Icha Reviliani, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

⁶⁷ Tri Achmad Fauzi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Achmad Sidqi selaku *Customer Service*, menanggapi :

Untuk pelayanan pada CS sendiri dengan adanya AI dapat membantu didalam melayani nasabah bukan hanya secara offline tetapi dilakukan secara online, AI berperan penting didalam merespon apa yang dibutuhkan nasabah, untuk bentuk layanan bisa *chatbot* Aisyah. Hal ini didukung dengan adanya *BYOND by BSI* maka untuk waktu didalam merespon nasabah bisa dilakukan secara cepat. Sehingga dapat membantu saya didalam melayani kebutuhan nasabah. Mengingat nasabah itu mempunyai karakter yang berbeda-beda ada yang sabar menunggu dan ada yang tidak sabar dalam menunggu, maka dengan adanya *BYOND by BSI* ini nasabah akan direspon kapanpun, dan dimanapun.⁶⁸

Kemudian pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Putriani selaku *Teller*, menanggapi :

AI sudah dapat membantu didalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank BSI KCP Kencong ini, dimana pelayanan yang dulunya hanya dilakukan di kantor dan akan dilayani atau direspon ketika nasabah itu datang ke kantor, jadi terbatas oleh waktu. Namun dengan adanya *M-banking* yaitu *BYOND by BSI* pelayanan kepada nasabah bisa dilakukan secara online tanpa harus datang ke kantor, karena nasabah sudah di layani dan direspon kapan saja nasabah membutuhkan. Seperti nasabah ingin melihat saldo maka cukup dengan *M-banking* saja.⁶⁹

Pertanyaan yang asama saya ajukan juga kepada Novita Sari selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, menanggapi bahwa:

Dengan adanya *M-banking* BSI saya sangat terbantu sekali dalam kondisi bekerja, untuk layanan yang diberikan oleh aplikasi ini sangat bagus, respon yang diberikan sangat cepat dan sesuai dengan kebutuhan, jadi tidak harus ke kantor atau ATM BSI karena cukup dengan aplikasi ini apa yang saya

⁶⁸ Achmad Sidqi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 16 Desember 2024.

⁶⁹ Putriani, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 17 Desember 2024.

butuhkan semuanya ada, jadi sangat memudahkan dan efektif.⁷⁰

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada M. Rofiki selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, menanggapi bahwa :

Untuk pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Kencong ini sangat baik, apalagi dengan adanya *M-banking* sangat membantu sekali cukup dengan membuka aplikasinya saya bisa melihat sisa saldo, bukti transfer, melihat produk BSI dan masih banyak yang lainnya, ini bukti pelayanan yang bagus karena bisa dilakukan secara online, tanpa harus datang ke kantor BSI di *M-banking* saya juga bisa bertanya atau kompline melalui *chat* Aisyah yang ada pada menu jadi saya tidak harus datang ke CS atau Teller.⁷¹

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Sugik selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, menanggapi bahwa :

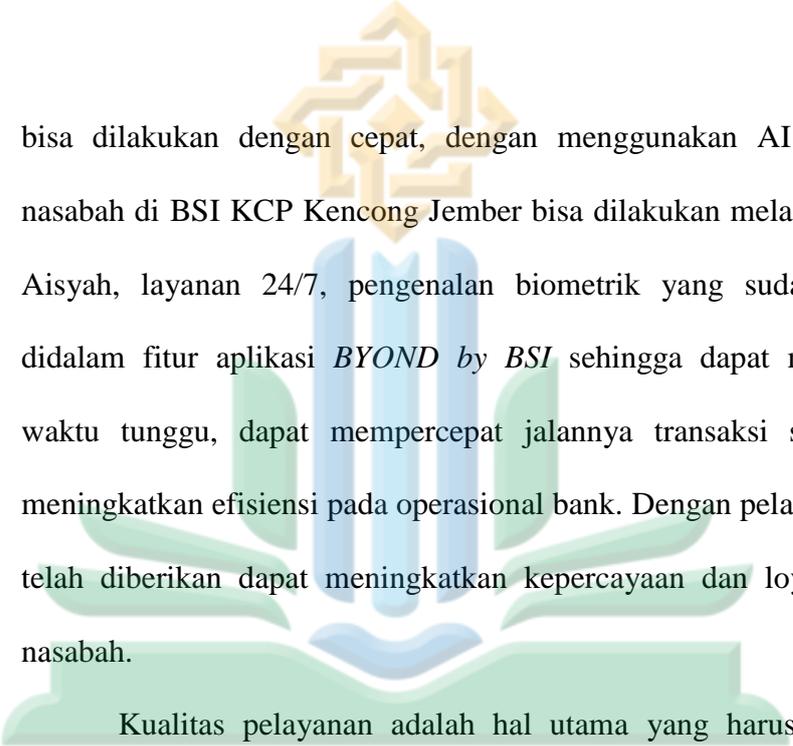
Menurut saya pelayanan dengan bantuan aplikasi *M-banking* sangat efektif dan membantu saya didalam melihat informasi tentang jumlah saldo, melihat produk-produk terbaru bank BSI, bisa melakukan transaksi, semua itu bisa dilakukan dengan mudah tanpa harus datang ke kantor, baru jika informasi yang saya dapat kurang jelas maka saya akan mendatangi langsung ke kantor BSI.⁷²

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan, maka dapat disimpulkan bahwa didalam pelayanan kepada nasabah yang telah dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sudah dilakukan dengan baik, bukan hanya bisa dilakukan secara *offline* saja namun juga bisa dilakukan secara *online* terutama dalam hal waktu respon kepada nasabah sudah

⁷⁰ Novita Sari, diwawancarai oleh penulis, Kantor Gunawan Motor Kencong Jember, 18 Desember 2024.

⁷¹ M. Rofiki, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 19 Desember 2024.

⁷² Sugik, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 20 Desember 2024.



bisa dilakukan dengan cepat, dengan menggunakan AI pelayanan nasabah di BSI KCP Kencong Jember bisa dilakukan melalui *Chatbot* Aisyah, layanan 24/7, pengenalan biometrik yang sudah tersedia didalam fitur aplikasi *BYOND by BSI* sehingga dapat mengurangi waktu tunggu, dapat mempercepat jalannya transaksi serta dapat meningkatkan efisiensi pada operasional bank. Dengan pelayanan yang telah diberikan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas dari nasabah.

Kualitas pelayanan adalah hal utama yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap memperoleh kepercayaan dari nasabah. Penilaian dari kualitas pelayanan dapat ditentukan dari pengguna jasa layanan sendiri, lalu dari pengguna jasa akan menilai dan membandingkan anantara pelayanan yang akan mereka dapat dengan pelayanan yang diharapkan. Jadi untuk itu kualitas pelayanan dapat ditentukan melalui suatu usaha yang di berikan kepada pelanggan agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan-harapan pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara terkait, Sejauh mana AI dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, terutama dalam hal akurasi informasi, Dwi Ismanto selaku *Branch Manager*, menanggapi :

Akurasi informasi dalam pelayanan itu sangat penting bagi nasabah, maka dengan adanya AI pada aplikasi *BYOND by BSI* nasabah dapat mengetahui informasi yang up to date yang terbaru tentang promo-promo, tentang harga emas, produk BSI,

dan lain sebagainya, semua informasi itu di tampilkan pada aplikasi *BYOND by BSI* sehingga nasabah tidak perlu datang ke kantor.⁷³

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alex Ari Gustopo, selaku *Branch Oprational and Service Manager*, menanggapi :

Untuk keakuratan informasi dengan adanya AI atau aplikasi *BYOND by BSI* sangat akurat, semisal berkaitan dengan data nasabah yang tidak akurat maka dapat terdeteksi dengan mudah. jadi didalam sebuah pelayanan kepada nasabah akan selalu memberikan informasi yang akurat sebagai bentuk dari pelayanan yang baik.⁷⁴

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Icha Reviliani, selaku *Operational Staff*, menanggapi :

Bahwa dengan adanya *M-banking* pada BSI yang terbaru yaitu *BYOND by BSI* semua informasi selalu ter update dan akurat sangat membantu sekali didalam pelayanan kepada nasabah, jadi nasabah jangan bingung cukup dengan menggunakan aplikasi *BYOND by BSI* nasabah sudah bisa mengetahui informasi terbaru tentang investasi, tentang pembiayaan, tentang promo-promo harga semuanya serba mudah dan praktis.⁷⁵

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Tri Achmad Fauzi, selaku *Micro Relationship Managar*, menanggapi :

Bahwa dengan adanya *M-banking* dapat memberikan informasi yang akurat kepada nasabah terutama dalam hal pelayanan yang sifatnya online, maka sangat akurat terkait informasi yang ada di *M-banking*, nasabah tidak harus datang ke kantor untuk menemui CS semisal ingin mengetahui tentang KUR BSI atau sisa KUR BSI maka nasabah bisa mengetahui melalui *M-banking*. Di *M-banking* semua informasi yang dibutuhkan oleh nasabah semuanya bisa di lihat dengan mudah.⁷⁶

⁷³ Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

⁷⁴ Alex Ari Gustopo, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

⁷⁵ Icha Reviliani, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

⁷⁶ Tri Achmad Fauzi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Achmad Sidqi, selaku *Customer Service*, menanggapi :

Bahawa AI sangat membantu sekali didalam menyampaikan informasi secara digital melalui *BYOND by BSI* semua informasi yang berkaitan dengan Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember semuanya bisa di lihat karena setiap harinya ter *update*, tentang info promo, info pembiayaan, investasi, tentang harga emas dan masih banyak lagi yang bisa dinikmati oleh nasabah, sehingga membantu saya didalam melayani nasabah terkait informasi BSI. Dan tentunya pelayanan kepada nasabah dapat diberikan sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari nasabah. Nasabah akan memperoleh informasi yang akurat jadi tidak harus datang ke kantor.⁷⁷

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Putriani, selaku

Teller Menanggapi :

Untuk keakuratan sebuah informasi dengan adanya AI pada *M-banking* BSI KCP Kencong Jember sangatlah akurat, karena informasi yang ada pada *M-banking* setiap harinya di *update* mulai dari informasi tentang produk BSI, promo-promo, cicilan emas, tentang pembiayaan mitraguna dapat menginformasikan tentang tabungan, harga emas, nominal saldo. Dimana pelayanan yang seharusnya dilakukan dikantor sudah bisa dilakukan dirumah dan dimana saja.⁷⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sudah memberikan pelayanan kepada nasabah terkait dengan akurasi informasi, Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember selalu memberikan informasi yang akurat dan ter *update*, hal ini tidak lepas dari peran AI yang dapat memudahkan pelayanan kepada nasabah, dengan AI semua informasi

⁷⁷ Achmad Sidqi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 16 Desember 2024.

⁷⁸ Putriani, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 17 Desember 2024.

dapat tersebar dengan cepat. Nasabah sudah bisa mengetahui tentang informasi yang akurat terkait tentang investasi, tentang pembiayaan, promo-promo harga, informasi tentang produk BSI, tabungan Haji, cicilan emas, semuanya bisa diperoleh dengan dengan mudah dan cepat dengan menggunakan aplikasi *M-banking BYOND by BSI*. Dengan *BYOND by BSI* pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan kapanpun, dan di manapun sehingga nasabah akan merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara terkait dengan sejauh mana AI dapat membantu Bank Syariah Indonesia KCP Kencong dalam

memberikan layanan personalisasi bagi nasabah, misalnya dalam memberikan rekomendasi produk keuangan syariah, Dwi Ismanto selaku *Branch Manager*, menanggapi :

Di *BYOND by BSI* semuanya lengkap, dengan bantuan AI semuanya serba mudah dan bisa di akses oleh nasabah kapanpun, dan untuk pelayanan secara persoanal bisa dilakukan, semuanya tergantung pada nasabah apa yang menjadi kebutuhan dari nasabah semuanya sudah ada di apalikasi *BYOND by BSI* mulai dari tabungan, investasi, pembiayaan disana lengkap.⁷⁹

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada Alex Ari

Gustopo, selaku *Branch Operational and Serve Manager*, menanggapi:

Tentunya untuk masalah pelayanan secara personal kepada nasabah apalagi terkait dengan produk perbankan tidak lepas dari campur tangan dari marketing, yang bertugas untuk meperkenalkan dan memasarkan produk Bank Syariah kepada masyarakat, namun marketing tidak bisa mendatangi satu persatu masyarakat, sehingga dengan adanya *M-banking* BSI dapat melayani nasabah secara personal dan bahkan jauh lebih efektif dengan adanya AI layanan bisa dilakukan secara online

⁷⁹ Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

untuk rekomendasi produk di *M-banking* semuanya lengkap dan mudah untuk diakses oleh nasabah.⁸⁰

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada Tri Achmad Fauzi, selaku *Micro Relationship Manager*, menanggapi :

Peroduk BSI ini banyak mulai adari pembiayaan mikro, gadai emas, cicilan emas, tabungan dan sebagainya, semua produk ini bisa diakses di *M-banking* semisal ingin membuka tabungan pembiayaan bisa dilakukan di *M-banking*, mau investasi juga bisa dilakukan di cek *M-banking* jadi masing-masing orang bisa menggunakan produk BSI melalui *M-banking* dan keberadaan AI ini dapat mempercepat proses pengaksesannya.⁸¹

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada Achamad Sidqi selaku *Customer Service*, menanggapi :

CS tugasnya adalah melayani nasabah yang datang ke kantor secara personal, dengan berbagai macam karakter tentu CS harus dapat melayaninya terutama dalam hal merekomendasikan produk BSI harus betul-betul jelaskan dengan tepat agar nasabah bisa memahaminya. Akan tetapi setelah adanya *M-banking BYOND by BSI* dapat membantu saya didalam merekomendasikan atau memperkenalkan produk BSI kepada nasabh. Dan tentunya informasi yang di dapat akan jauh lebih lengkap. Di *BYOND by BSI* semua produk BSI lengkap mulai dari tabungan, pembiayaan, investasi, gadai emas semuanya bisa dilakukan oleh nasabah melauai *M-banking*.⁸²

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada Putriani selaku *Teller*, menanggapi :

AI dalam merekomendasikan tentang produk Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember secara personal kepada nasabah sangat membatu. Karena dengan AI nasabah dapat mengenal produk BSI dengan menggunakan aplikasi *M-*

⁸⁰ Alex Ari Gustopo, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

⁸¹ Tri Achmad Fauzi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

⁸² Achmad Sidqi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 16 Desember 2024.

banking yang pelayanannya secara online dapat dengan mudah didalam merekomendasikan tentang produk-produk BSI kepada nasabah.⁸³

Pertanyaan saya ajukan kepada nasabah terkait, apakah layanan berbasis *Artificial Intelligence* (AI) di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dapat membantu memahami kebutuhan finansial, menurut Novita Sari selaku nasabah, menanggapi :

AI atau yang digunakan saat ini adalah *M-banking*, tentu sangat membantu sekali didalam memahami kebutuhan finansial saya, dengan *M-banking* transaksi sudah bisa dilakukan secara online, bisa memberikan rekomendasi tentang produk BSI seperti pembiayaan, tabungan, dan investasi sesuai dengan kebutuhan saya, jadi lebih mudah.⁸⁴

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada, M. Rofiki selaku nasabah, menanggapi :

Pelayanan dengan menggunakan *M-banking* sangat membantu saya untuk melakukan transaksi secara online, di *M-banking* saya bisa mengetahui tentang produk-produk BSI, mulai dari produk tabungan, pembiayaan, investasi semuanya lengkap dan mudah untuk dilakukan.⁸⁵

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada, sugik selaku nasabah, menanggapi :

Bahwa dengan adanya *M-banking* saya dapat dengan mudah mengetahui tentang produk-produk yang direkomendasikan sesuai dengan kebutuhan saya, saya dapat memilih produk apa yang saya butuhkan, biasanya saya sering menggunakan *M-banking* untuk transaksi, membantu merencanakan tabungan untuk masa depan seperti tabungan pendidikan anak, tabungan haji, dan sebagainya semua bisa dilakukan dengan mudah.⁸⁶

⁸³ Putriani, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 17 Desember 2024.

⁸⁴ Novita Sari, diwawancarai oleh penulis, di kantor Gunawan Motor Kencong Jember, 18 Desember 2024.

⁸⁵ M. Rofiki, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 19 Desember 2024.

⁸⁶ Sugik, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 20 Desember 2024.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember didalam memberikan pelayanan kepada nasabah terutama dalam hal rekomendasi produk keuangan syariah kepada nasabah secara personal tidak bisa hanya dilakukan secara *offline*. Karena pelayanan yang diberikan juga terbatas. Maka dengan adanya AI dapat membantu didalam melayani nasabah secara personal bahkan mampu memberikan rekomendasi produk sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Seperti produk tabungan, pembiayaan, investasi, gadai emas dan sebagainya semuanya sudah bisa digunakan melalui apalikasi *M-banking*.

2. Kendala Pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Artificial Intelligence (AI) adalah kecerdasan buatan yang diciptakan dengan kemampuan seperti manusia yang digunakan untuk membantu karyawan dalam melayani nasabah. Pelayanan nasabah adalah suatu cara atau tindakan yang dilakukan oleh seorang karyawan didalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk kendala pada penggunaan AI dalam pelayanan nasabah tentunya bisa dirasakan langsung baik dari pihak perbankan maupun dari nasabahnya sendiri maka dari itu, selanjutnya peneliti ingin megetahui tentang kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan yang dialami oleh karyawan dan nasabahnya.

Berdasarkan hasil wawancara terkait apa saja kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, Dwi Ismanto selaku *Branch Manager*, menanggapi :

Untuk kendala dari AI dalam membantu pelayanan tentu yang sering terjadi adalah penolakan akses diakibatkan oleh jaringan internet, dan mungkin masih belum terbiasa aja dalam menggunakan layanan berbasis AI contoh *M-banking* ini sistem kerjanya sudah menggunakan AI jadi semuanya bisa terdeteksi. Apalagi dengan *BYOND by BSI* ini layanannya lebih bagus dan tentunya untuk kendala yang behubungan IT itu sudah terpantau oleh IT pusat jadi dari kami tidak bisa melakukannya sendiri.⁸⁷

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada, Alex Ari Gustopo selaku *Banch Oprational and Service Manager*, menanggapi :

Untuk kendala yang terjadi pada saat penggunaan *M-banking* yaitu ketidak validtan data yang nasabah berikan, hal ini sulit bagi kami memproses keinginan nasabah. Masih ada nasabah yang tidak mau menggubakan *M-banking* atau layanan online hal itu juga akan mempengaruhi dari pelayanan.⁸⁸

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Tri Achmad Fauzi selaku *Micro Relationship Manager*, menanggapi :

Untuk kendala yang biasanya terjadi saat menggunakan aplikasi *M-banking* yaitu terkendala oleh jaringan, disaat-saat tertentu sering ada gangguan, namun dari BSI sudah meminimalisir dengan memberikan info di media sosial.⁸⁹

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Achmad Sidqi selaku *Customer Service*, menanggapi :

Untuk kendala yang sering terjadi itu masalahnya ada di jaringan, ada di data nasabah yang tidak valid antara data yang dimasukkan pertama

⁸⁷ Dwi Ismanto, diwancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

⁸⁸ Alex Ari Gustopo, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

⁸⁹ Tri Achmad Fauzi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

dengan yang baru tidak sama jadi akses ditolak, lupa pin dan *password M-banking* jadi harus bikin lagi. Selain itu yang juga menjadi kendala adalah dari kualitas HP yang nasabah gunakan kadang ada yang mendukung dan ada yang tidak bisa seperti halnya verifikasi wajah otomatis banyak yang menolak.⁹⁰

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada nasabah BSI KCP Kencong Jember terkait apa kendala yang dialami pada saat menggunakan sistem AI di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, menurut Novita Sari selaku nasabah, menanggapi :

Untuk kendala yang saya alami pertama kali itu adalah belum terbiasa menggunakannya, kadang ketika menggunakan layanan chat Aisyah jawabanya berhenti, selebihnya tidak ada mungkin jaringan internet tapi kan itu sudah biasa.⁹¹

Pertanyaan yang sama juga saya ajukan kepada, M. Rofiki selaku nasabah, menanggapi :

Untuk kendala dari penggunaan *M-banking* yaitu, ini sistemnya online mungkin jaringan internet, kadang masih suka lupa *password*, sama mungkin waktu pertama membuka *M-banking* itu banyak kendala seperti email harus aktif, nomor hp yang aktif.⁹²

Berdasarkan hasil wawancara terkait bagaimana langkah didalam menghadapi kendala pada penggunaan AI dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, menurut Dwi Ismanto selaku *Branch Manager*, Menanggapi :

Langkah atau cara didalam mengatasi kendala didalam penggunaan aplikasi *M-banking* ini yang pasti terus melakukan sosialisasi terkait *M-banking*, kegunaanya, fitur dan kelebihan dari penggunaan aplikasi, BSI terus berupaya memperkuat IT oleh tim IT agar nyaman dan aman digunakan oleh masyarakat. Dan memastikan kembali kebenaran dari data diri nasabah agar tidak tertolak oleh akses sistem

⁹⁰ Achmad Sidqi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 16 Desember 2024.

⁹¹ Novita Sari, diwawancarai oleh penulis, di Kantor Gunawan Motor Kencong Jember, 18 Desember 2024.

⁹² M. Rofiki, diwawancarai oleh Penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 19 Desember 2024.

selain itu juga diberikan pelatihan dan simulasi kepada karyawan agar siap didalam membantu nasabah jika terjadi kendala.⁹³

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alek Ari Gustopo selaku

Branch Oprational and Service Manager, menanggapi :

Cara yang dapat dilakukan apabila ada kenadala pada saat penggunaan AI pada *M-banking* adalah dengan memastikan data nasabah yang ter input valid tidak ada yang berubah, selalu memberikan sosialisasi tentang *M-banking*, menambah kapasitas dari jaringan internet dan perangkat pendukung karena juga berpengaruh pada kesuksesan penggunaan layanan *M-banking*.⁹⁴

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Tri Achmad Fauzi selaku

Micro Relationship Manager, menanggapi :

Terkait dengan solusi untuk meminimalisir terjadinya kendala pada saat penggunaan pelayanan pada *M-banking* yang perlu diperhatikan oleh terutama *Customer Service* yang bagiannya input data nasabah harus lebih teliti lagi, lakukan pendampingan pada saat pembuatan *M-banking* agar tidak salah dalam memasukkan data. Selain itu saat ini BSI sudah menganggarkan dana untuk meng *upgrade* IT agar media digital BSI baik agar kendala yang serupa tidak terjadi lagi.⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan maka, dapat disimpulkan untuk kendala yang sering terjadi disebabkan oleh jaringan internet, data nasabah yang di input tidak valid, lupa pin dan *password* sehingga *M-banking* tidak bisa digunakan selain itu untuk kendala yang bisa dari sistemnya sendiri yang menolak akses atau eror. langkah-langkah yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember didalam menghadapi kendala pada penggunaan AI dalam pelayanan nasabah yaitu dengan terus melakukan sosialisasi terkait *M-*

⁹³ Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

⁹⁴ Alex Ari Gustopo, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember 11 Desember 2024.

⁹⁵ Tri Achmad Fauzi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

banking, memastikan data diri nasabah itu valid tidak ada yang berubah jika ada maka harus segera menghubungi *Customer Servis* agar data bisa disesuaikan, dan saat ini BSI juga sudah meng *upgrade* IT sehingga kapasitas dari pelayanan pada *M-banking* lebih baik, hal ini dengan diadakannya aplikasi terbaru dari super app BSI yaitu *BYOND by BSI*. Jadi untuk kendala yang terjadi di BSI KCP Kencong Jember yang bisa mengendalikan adalah tim IT BSI.

Berdasarkan hasil wawancara terkait apakah *Artificial Intelligence* (AI) yang digunakan dapat menjamin keamanan data pribadi nasabah dalam transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong, menurut Dwi Ismanto selaku *Branch Manager*, menanggapi :

Itu jelas, data nasabah di jamin aman, tidak akan terjadi kebocoran data nasabah, apalagi dengan adanya aplikasi terbaru dari superapps BSI yaitu *BYOND by BSI* sistemnya baru, kualitas keamanannya lebih bagus dan terbaru jadi mudah untuk terdeteksi adanya penipuan. Yang jelas, nasabah akan lebih nyaman menggunakan aplikasinya.⁹⁶

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Alex Ari Gustopo selaku

Branch Oprational and Service Manager, menanggapi :

Data nasabah itu harus terjamin kerahasiaanya dan kemananya, karena data nasabah itu sangat penting apabila bocor maka itu sudah terjadi pelanggaran yang mana bank tersebut akan rugi dan dalam masalah. maka setiap perbankan itu harus dapat menjamin keamanan data nasabah. Dengan apa ya, salah satunya dengan *M-banking* dimana yang bisa menggunakan saja hanya nasabah itu sendiri, baik dari memasukkan data pribadi, NIK, dan pin atau *password*. Jadi lebih aman apalagi dengan di lengkapi kecerdasan AI maka dapat dengan mudah memdeteksi adanya penipuan atau ketidak sesuaian data jika hal ini terjadi maka akan berdampak pada operasional bank sangat berisiko.⁹⁷

⁹⁶ Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 10 Desember 2024.

⁹⁷ Alex Ari Gustopo, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 Desember 2024.

Pertanyaan yang sama saya ajukan kepada Tri Achmad Fauzi selaku

Micro Retionship Manager, menanggapi :

Untuk data nasabah pastinya terjamin keamanannya karena sudah di atur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang perlindungan data nasabah dan POJK no 22 Tahun 2023 tentang perlindungan konsumen. Jadi data nasabah semunya aman tidak ada yang berani membocorkannya karena berurusan dengan hukum.⁹⁸

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa terkait dengan keamanan data dari nasabah menjadi hal utama yang menjadi perhatian dari Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan yang dipercaya oleh masyarakat, tentunya kepercayaan itu meliputi pelayanan yang diberikan oleh bank dan yang paling terpenting adalah keamanan dan kerahasiaan data nasabah yang tidak boleh diseberluaskan atau di bocorkan oleh pihak bank. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember menyarankan nasabah untuk segera meng *update* super app BSI yaitu *BYOND by BSI* yang terbaru sebagai salah satu langkah didalam membantu menjaga keamanan data dari nasabah dari pihak eksternal. Jika hal ini tidak dilakukan maka akan berdampak pada Resiko operasional Bank, yang terjadi akibat proses internal tidak berfungsi, kesalahan manusia, kegagalan pada sistem yang dapat mengganggu aktivitas perbankan.⁹⁹

⁹⁸ Tri Achmad Fauzi, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 13 Desember 2024.

⁹⁹ Retna Anggitaningsih, “Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syari’ah Indonesia di Jawa Timur”, *Multidisciplinary Journal of Education Economic and Culture*, no. 2, (Agustus, 2024): 63-70.

Hal ini sesuai dengan apa yang dirasakan oleh nasabah terkait keamanan data pada saat menggunakan layanan AI di Bank Syariah Indonesia. Menurut Novita Sari selaku nasabah menanggapi bahwa :

Terkait dengan keamanan data pada saat menggunakan sistem AI di Bank Syariah menurut saya aman selama kita bijak menggunakannya maka data kita aman, seperti menggunakan kata sandi yang kuat, selalu meng *update M-banking* yang terbaru agar tidak terjadi kendala. Dan tentunya selalu berkomunikasi dengan pihak BSI jika terjadi permasalahan.¹⁰⁰

Hal yang sama juga dirasakan oleh M. Rofiki selaku nasabah, menanggapi bahwa :

Didalam menggunakan aplikasi *M-banking* tentunya kekhawatiran tentang keamanan data itu ada, bagi orang awam tentu takut datanya disalah gunakan. Tapi setelah merasakan atau sudah menggunakan aplikasi ini menurut saya aman, selama apa yang di perintahkan oleh pihak BSI di ikuti, salah satunya dengan mengganti aplikasi lama ke *BYOND by BSI* demi keamanan.¹⁰¹

Hal tersebut juga disampaikan oleh Sugik selaku nasabah, bahwa :

Untuk keamanan data pada saat menggunakan aplikasi AI pada *M-banking* BSI, menurut saya insyaallah aman. Karena gak mungkin bank itu menyalah gunakan data nasabah karena sama aja bank merusak reputasinya sendiri. dan yang paling terpenting itu kita sebagai nasabah harus benar-benar memilih bank yang memiliki reputasi yang baik, baik dari segi pelayanan, produk, dan tentunya keamanan dari data nasabahnya.¹⁰²

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan maka dapat disimpulkan bahwa saat menggunakan layanan AI pada *M-banking* Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember terkait dengan keamanan data dari nasabah, bisa dijamin kemasannya.

¹⁰⁰ Novita Sari, diwawancarai oleh penulis, di Kantor Gunawan Motor Kencong Jember, 18 Desember 2024.

¹⁰¹ M. Rofiki, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 19 Desember 2024.

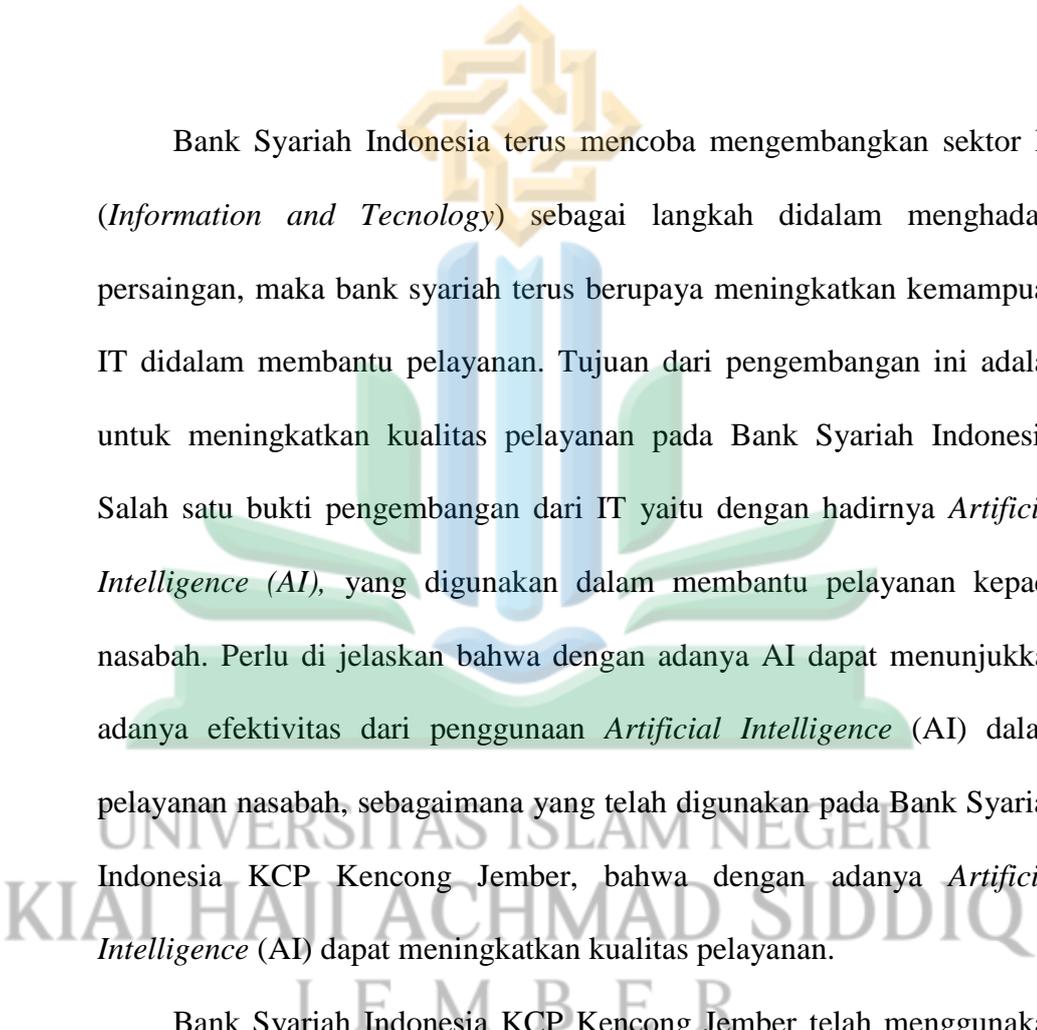
¹⁰² Sugik, diwawancarai oleh penulis, di BSI KCP Kencong Jember, 20 Desember 2024.

C. Pembahasan Temuan

Dari hasil pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik penelitian berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi yang diperoleh dilapangan yang terfokus pada fenomena yang ada. Maka dengan ini, peneliti akan menyajikan data hasil temuan-temuan untuk dianalisis dan dibahas sesuai dengan hasil temuan yang ada mengenai: Bagaimana efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dan Apa saja kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sebagai berikut :

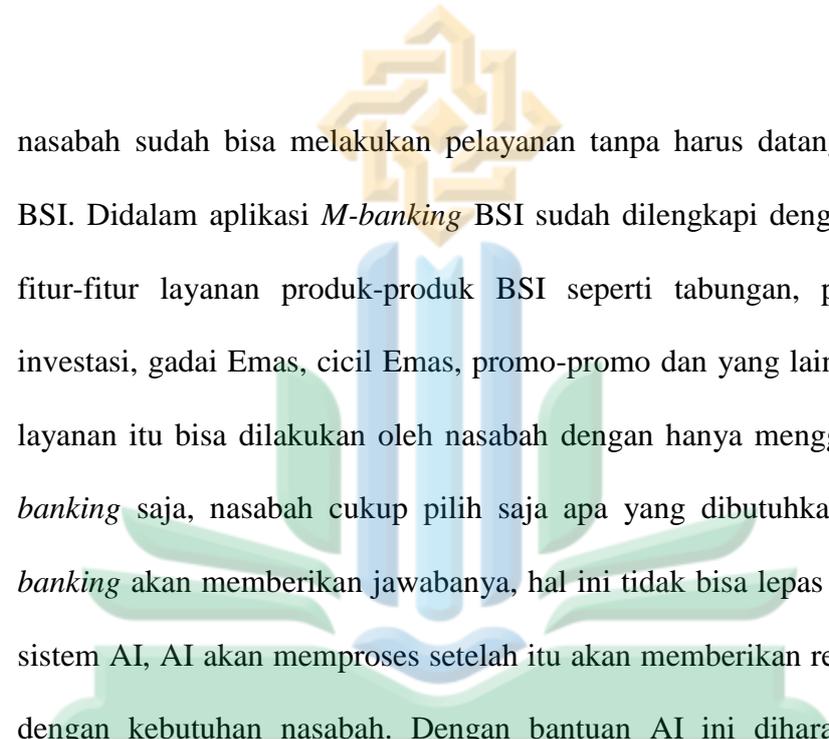
1. Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Dari hasil dan temuan penelitian yang disajikan dari hasil wawancara dan observasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yang berisi gambaran umum terkait efektivitas penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. *Artificial Intelligence* (AI) merupakan suatu bentuk kecerdasan buatan yang dirangkai untuk dapat membantu dalam pekerjaan. Kecerdasan buatan AI bekerja dengan meniru kemampuan manusia dalam menghasilkan keputusan. Maka dengan kata lain, AI dapat membantu dan mengganti tugas dari karyawan pada suatu perusahaan. Dalam hal ini, perlu diperjelas terkait dengan peran atau kegunaan dari *Artificial Intelligence* (AI) itu sendiri agar tidak terjadi kesalahpahaman khususnya dalam dunia perbankan.



Bank Syariah Indonesia terus mencoba mengembangkan sektor IT (*Information and Tecnology*) sebagai langkah didalam menghadapi persaingan, maka bank syariah terus berupaya meningkatkan kemampuan IT didalam membantu pelayanan. Tujuan dari pengembangan ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Bank Syariah Indonesia. Salah satu bukti pengembangan dari IT yaitu dengan hadirnya *Artificial Intelligence (AI)*, yang digunakan dalam membantu pelayanan kepada nasabah. Perlu di jelaskan bahwa dengan adanya AI dapat menunjukkan adanya efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence (AI)* dalam pelayanan nasabah, sebagaimana yang telah digunakan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, bahwa dengan adanya *Artificial Intelligence (AI)* dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember telah menggunakan AI dalam pelayanan nasabah untuk membantu tugas dari karyawan, dengan menggunakan layanan aplikasi *M-banking* BSI yang terbaru yaitu BSI *Mobile* atau yang terbaru sekarang *BYOND by BSI*. *BYOND by BSI* adalah bentuk aplikasi digital dari super APP Bank Syariah Indonesia (BSI) yang hadir dengan fitur-fitur terbaru dan lengkap serta dengan tingkat keamanan yang lebih baik. *M-banking* adalah salah satu bentuk kecerdasan buatan atau AI yang dapat digunakan dan mempermudah didalam pelayanan. AI digunakan dalam pelayanan nasabah yang hanya difokuskan pada pelayanan yang berbasis online saja. Pelayanan dengan AI bisa digunakan hanya cukup dengan menggunakan aplikasi *M-bankig*, maka

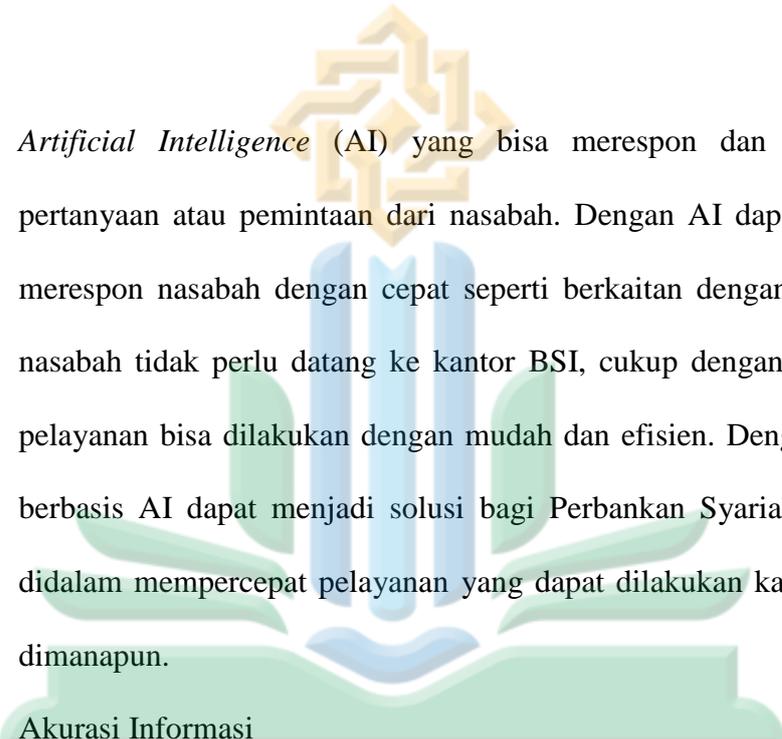


nasabah sudah bisa melakukan pelayanan tanpa harus datang ke kantor BSI. Didalam aplikasi *M-banking* BSI sudah dilengkapi dengan berbagai fitur-fitur layanan produk-produk BSI seperti tabungan, pembiayaan, investasi, gadai Emas, cicil Emas, promo-promo dan yang lainnya, semua layanan itu bisa dilakukan oleh nasabah dengan hanya menggunakan *M-banking* saja, nasabah cukup pilih saja apa yang dibutuhkan maka *M-banking* akan memberikan jawabannya, hal ini tidak bisa lepas dari adanya sistem AI, AI akan memproses setelah itu akan memberikan respon sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan bantuan AI ini diharapkan dapat membantu pelayanan nasabah lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sangat efektif dalam hal :

a. Waktu Merespon

Waktu merespon adalah seberapa banyak waktu yang dibutuhkan oleh *Customer Service* didalam merespon pertanyaan atau pesan yang di ajukan nasabah. Dalam hal ini merujuk pada berapa lama pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember kepada nasabah. Untuk sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember didalam membantu merespon permintaan nasabah dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi *M-banking* BSI. Hal ini dikarenakan *M-banking* sudah di lengkapi dengan

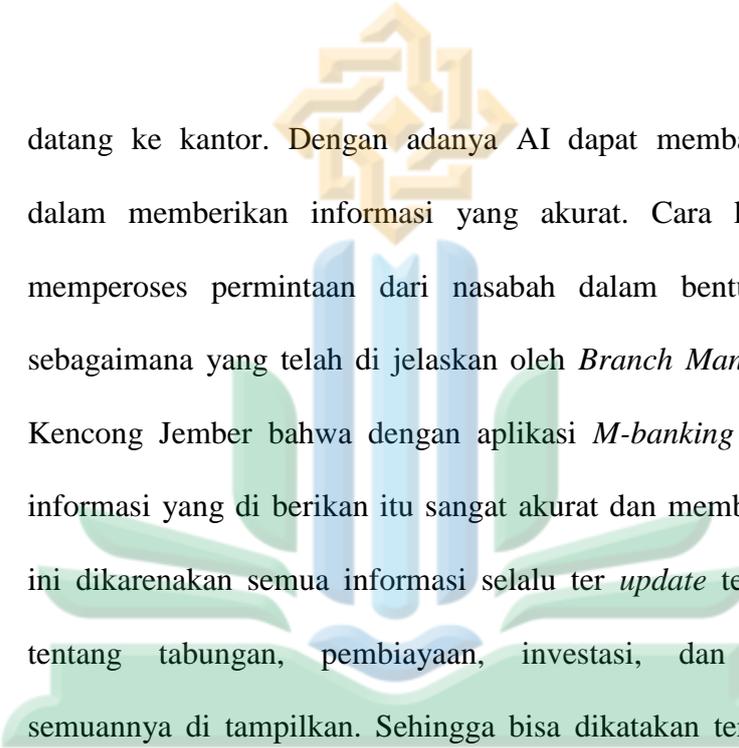


Artificial Intelligence (AI) yang bisa merespon dan menangkap pertanyaan atau permintaan dari nasabah. Dengan AI dapat membantu merespon nasabah dengan cepat seperti berkaitan dengan kebutuhan nasabah tidak perlu datang ke kantor BSI, cukup dengan *M-banking* pelayanan bisa dilakukan dengan mudah dan efisien. Dengan layanan berbasis AI dapat menjadi solusi bagi Perbankan Syariah Indonesia didalam mempercepat pelayanan yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun.

b. Akurasi Informasi

Akurasi informasi adalah sejauh mana informasi atau fakta yang diberikan akurat sesuai dengan sumbernya agar tidak menimbulkan kesalahan atau distorsi informasi. Sebab keakurasian dari sebuah informasi menjadi tolak ukur apakah informasi itu benar atau tidak benar. Begitu juga dengan perbankan syariah yang terus memberikan informasi yang *uptodate* dan akurat dalam pelayanannya. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember didalam pelayanan selalu memberikan informasi yang akurat sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan nasabah.

Hal ini dibuktikan dengan adanya aplikasi *M-banking* semua layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember bisa dilakukan secara online terutama dalam hal akurasi informasi sudah bisa di lihat dengan menggunakan aplikasi *M-banking*. Dengan aplikasi *M-banking* informasi bisa didapat dengan cepat tanpa harus



datang ke kantor. Dengan adanya AI dapat membantu pelayanan dalam memberikan informasi yang akurat. Cara kerja AI yaitu memproses permintaan dari nasabah dalam bentuk *M-banking*, sebagaimana yang telah di jelaskan oleh *Branch Manager* BSI KCP Kencong Jember bahwa dengan aplikasi *M-banking* terkait dengan informasi yang di berikan itu sangat akurat dan membantu sekali hal ini dikarenakan semua informasi selalu ter *update* terkait informasi tentang tabungan, pembiayaan, investasi, dan promo-promo semuanya di tampilkan. Sehingga bisa dikatakan terkait pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dalam akurasi informasi dengan adanya AI sangat akurat.

c. Rekomendasi Produk Keuangan Syariah

Rekomendasi produk keuangan syariah adalah salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada nasabah didalam memberikan rekomendasi produk sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember terus berusaha memberikan rekomendasi kepada nasabahnya tentang produk BSI yang dibutuhkan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Layanan ini bisa didapatkan oleh nasabah tidak harus datang ke kantor BSI, namun sudah bisa dilakukan dengan menggunakan layanan *M-banking*, di *M-banking* semuanya yang berkaitan dengan produk BSI sudah ada dan lengkap. Mulai dari tabungan, pembiayaan, investasi, gadai emas, tabungan Haji dan promo-promo kebutuhan

semuanya ada di *M-banking*. Jadi nasabah tinggal memilih produk apa yang dibutuhkan.

Berdasarkan dari hasil temuan yang didapat oleh peneliti terkait Efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah yang perlu dibahas yaitu :

1) Meningkatkan Efisiensi Layanan

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sudah menggunakan layanan AI berbentuk *Chatbots* atau sistem otomatisasi yang terdapat di aplikasi *M-banking* ternyata mampu

meningkatkan kecepatan dan efisiensi pada pelayanan nasabah dengan memberikan respon yang cepat dan akurat, hal ini dibuktikan dengan nasabah saat ini sudah bisa mendapatkan informasi tentang produk perbankan dan dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat tanpa harus menunggu lama untuk dilayan oleh petugas bank. Sehingga bank dapat menghemat waktu, biaya, dan tenaga serta dapat meningkatkan kepuasan pada nasabah.

2) Mendeteksi Adanya Penipuan Real-Time

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, menggunakan layanan AI sebagai pendeteksi adanya transaksi yang mencurigakan secara langsung, hal ini bertujuan untuk mengurangi adanya risiko penipuan dan meningkatkan keamanan transaksi.

3) Personalisasi Layanan

Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sudah menggunakan AI didalam membantu menganalisis data nasabah dan juga memberikan rekomendasi secara personal terkait kebutuhan finansial seperti tentang produk perbankan mulai dari tabungan, pembiayaan, investasi, cicil emas, dan lain-lain. Sehingga hal ini dapat memperkuat hubungan antara bank dan nasabah karena merasa nasabah lebih dipahami dan diperhatikan.

4) Meningkatkan Kemampuan Akses

Bank Syariah Indonesia dengan layanan AI pada *M-banking BSI* dapat memudahkan nasabah untuk mengakses layanan secara luas selama 24 jam, hal ini dapat memudahkan bagi nasabah yang sedang dalam keadaan bekerja atau tidak sabar menunggu. Sehingga dalam hal ini Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember menghadirkan pelayan dengan aplikasi berbasis AI yang dapat diakses melalui perangkat *M-banking* yaitu *BYOND by BSI*.

5) Keamanan

Untuk sistem kewanaman dari Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember saat ini ternyata dapat di bantu dengan AI salah satunya untuk meningkatkan keamanan dalam transaksi nasabah sudah menggunakan teknologi biometrik berupa pengenalan wajah atau sidik jari yang hanya bisa digunakan oleh pemiliknya saja. Sehingga hal ini akan membantu didalam mendeteksi

transaksi yang mencurigai guna melindungi nasabah dari potensi kejahatan penipuan pada akses yang tidak sah.

6) Kepuasan Nasabah

Pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember kepada nasabah dapat dilakukan dengan menggunakan sistem AI, maka layanan bisa lebih cepat, akurat, dan mudah diakses kapan saja, hal ini menunjukkan bahwa layanan AI efektif dan memberikan kontribusi yang baik didalam membantu pelayanan. Sehingga nasabah akan merasa dihargai dan

dilayani dengan baik, sebagai langkah untuk memperkuat loyalitas nasabah kepada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember.

AI jelas memberikan banyak manfaat dalam hal efisien dan kemudahan bagi nasabah pada perbankan, terutama didalam menangani permintaan yang bersifat dasar dan memberikan layanan yang lebih cepat. Namun, AI masih belum bisa menangani permintaan yang bersifat kompleks dan mendalam, sehingga peran manusia masih dibutuhkan. Contoh permasalahan yang berkaitan dengan hukum, penipuan, atau keluhan yang memerlukan pemahaman yang mendalam yang mana hanya bisa ditangani oleh manusia secara langsung.¹⁰³

¹⁰³ Fanny Ramadhani & Diva Trimuliani, "Pemanfaatan Sistem *Artificial Intelligence* Pada Industri Perbankan: Systematic Literature Review", *Jurnal Mutiara Akuntansi*, no. 1 (Juni, 2024): 37-49.

2. Kendala Pada Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sangat membantu didalam pelayanan kepada nasabah. Meskipun AI dapat memberikan banyak manfaat didalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah, AI juga sering kali mengalami kendala, sehingga dapat mempengaruhi dari penggunaan AI dalam pelayanan nasabah.

a. Kendala Pada Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI)

Berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yaitu terdapat beberapa kendala yang sering terjadi antaralain :

1) Keterbatasan pemahaman Terhadap Teknologi

Keterbatasan pemahaman terhadap teknologi merupakan salah satu kendala yang sering terjadi pada saat menggunakan layanan AI pada *M-banking*, hal ini dikarenakan nasabah lebih terbiasa berinteraksi dengan petugas bank sehingga membuat nasabah merasa cemas atau khawatir terjadi suatu gangguan pada saat menggunakan layanan AI seperti *Chatbots* Aisyah. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember sendiri terus melakukan

sosialisasi terkait tentang layanan *M-banking*. Sebagai upaya didalam mempermudah pelayanan kepada nasabah.

2) Keterbatasan Infrastruktur Teknologi

Keterbatasan pada infrastruktur teknologi adalah menjadi salah satu kendala dalam menggunakan layanan *AI pada M-banking* Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, hal ini bisa terjadi karena banyak faktor salah satunya adalah kendala pada jaringan internet dan keterbatasan perangkat yang tidak mendukung sehingga sering terjadi kendala akhirnya sistem *AI* tidak bisa merespon dengan baik, maka akan dapat memperlambat layanan.

3) Keterbatasan Pengetahuan Chatbot AI

Chatbot *AI* menjadi layanan berbasis online yang mampu merespon pertanyaan yang diajukan oleh nasabah, akan tetapi *chatbot* *AI* memiliki keterbatasan, karena cara kerja dari chatbot *AI* berdasarkan data dan informasi yang telah di program. Jika pertanyaan yang diajukan berada diluar cakupan dari pengetahuan yang dimilikinya, *chatbot* akan kesulitan dalam memberikan jawaban yang relevan sesuai dengan pertanyaan nasabah.

4) Kompleksitas Pertanyaan Pada AI

Pertanyaan yang sifatnya kompleks atau ambigu dapat membingungkan chatbot *AI*. Meskipun saat ini teknologi *AI* terus berkembang, belum sepenuhnya dapat memahami konteks bahasa manusia yang identik lebih kepada pemahaman yang mendalam, sehingga *AI* tidak selalu dapat memberikan jawaban yang memuaskan.

5) Data Pribadi Nasabah Salah

Data pribadi nasabah merupakan faktor penting yang harus ada dan benar karena dapat merujuk pada identitas dari kepemilikan. Jadi apabila data pribadi dari nasabah salah maka tidak bisa menggunakan layanan AI pada *M-banking*. Ini kendala yang banyak ditemui di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, untuk permasalahannya itu bisa dari NIK tidak sama, nomor telepon ganti, lupa pin, dan lain sebagainya. Sehingga diupayakan data yang di masukkan benar dan valid agar sistem pelayanan AI bisa berjalan dengan baik. Dan jika terjadi perubahan maka nasabah tersebut segera menghubungi pihak *Customer Service* agar segera diperbarui.

6) Kendala Pada Pembaruan Sistem dan Keamanan Yang Tidak Diperbarui

Pembaharuan sistem juga bisa menjadi kendala bagi nasabah, karena sistem AI membutuhkan pembaruan atau *update* sebagai bentuk penyesuaian dari perkembangan teknologi. Jika pembaruan ini tidak dilakukan maka akan menyebabkan penurunan pada kualitas pelayanan seperti masuk ke aplikasinya lama, kadang suka keluar sendiri. selain itu, hal ini juga akan berdampak pada layanan *chatbot* yang kadang tidak siap menghadapi pertanyaan sehingga jawaban yang diberikan tidak sesuai dan bahkan tidak dijawab, maka sangatlah penting untuk terus melakukan pembaharuan sistem. Terus meningkatkan

keamanan, jika tidak ditingkatkan maka dengan mudahnya orang lain dapat melakukan peretasan data nasabah atau melakukan pencurian, hal ini menjadi perhatian dari Bank Syariah Indonesia, sehingga Bank Syariah Indonesia mencoba menghadirkan aplikasi baru yaitu *BYOND by BSI* sebagai langkah didalam meningkatkan kualitas pada pelayanan dan keamanan.

b. Risiko Pada Saat Menggunakan Layanan AI Pada Perbankan

AI mampu memberikan berbagai keuntungan pada sektor perbankan, seperti meningatan efisiensi layanan operasional, peronalisasi layanan, dan meningkatkan kemampuan akses. Namun, dari penggunaan AI juga dapat menimbulkan beberapa bahaya atau risiko, terutama yang berkaitan dengan kemandan dan privasi data nasabah.¹⁰⁴ Berikut beberapa potensi bahaya yang bisa terjadi:

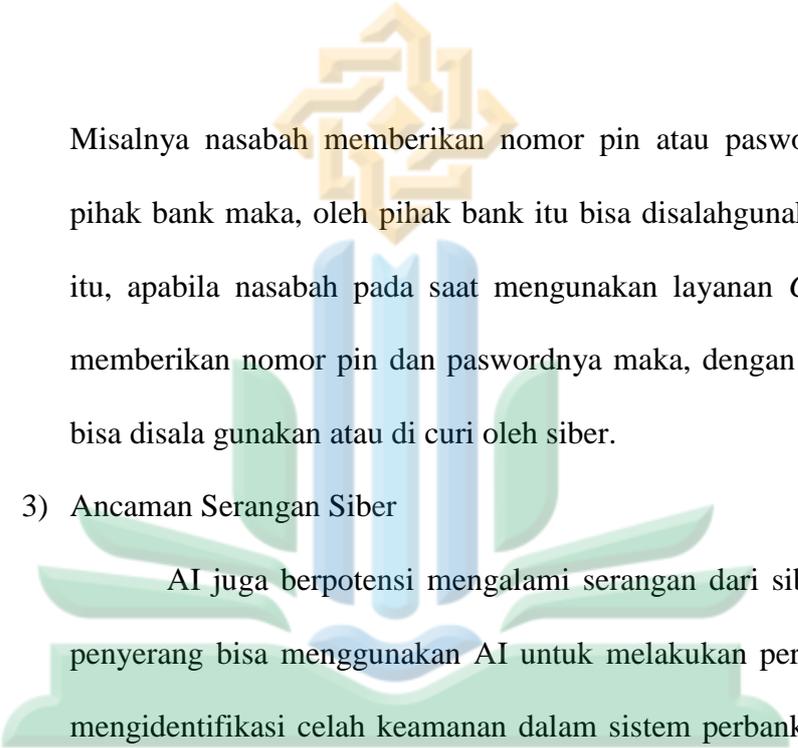
1) Risiko Keamanan dan Privasi Data

Integrasi AI dalam perbankan dapat menimbulkan risiko keamanan dan privasi data dari nasabah, karena AI dapat menjadi target utama bagi penjahat siber, jika data nasabah berhasil di bobol maka, dapat menyebabkan pencurian identitas dan kerugian finansial yang besar.

2) Potensi Penyalahgunaan Teknologi

Perkembangan teknologi AI saat ini ternyata dapat disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

¹⁰⁴ I Dewa Ayu Wacik Yuniari dan I Dewa Ayu Dwi Mayasari, "Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Apabila Bank Menggunakan Teknologi *Artificial Intelligence* Menurut Hukum Positif Di Indonesia", Jurnal Kerta Negara, no. 7 (2022): 665-675.



Misalnya nasabah memberikan nomor pin atau password kepada pihak bank maka, oleh pihak bank itu bisa disalahgunakan. Selain itu, apabila nasabah pada saat menggunakan layanan *Chatbot* AI memberikan nomor pin dan passwordnya maka, dengan mudahnya bisa disalahgunakan atau di curi oleh siber.

3) Ancaman Serangan Siber

AI juga berpotensi mengalami serangan dari siber, karena penyerang bisa menggunakan AI untuk melakukan peretasan dan mengidentifikasi celah keamanan dalam sistem perbankan dengan

lebih cepat dan efektif.

c. Mitigasi Risiko

- 1) Mengimplementasikan Kebijakan Keamanan Yang Ketat: Terus melakukan kontrol akses yang ketat, dan pemantauan aktivitas yang mencurigakan. Selain itu terus menguatkan keamanan data pribadi.
- 2) Melakukan Pelatihan Dan Edukasi Untuk Pegawai Bank Dan Nasabah: Memberikan edukasi dan pelatihan tentang penggunaan AI, potensi risiko dan cara menghadapinya.
- 3) Berkordinasi Dengan Otoritas: Yaitu, selalu mematuhi peraturan yang berlaku, jangan mudah percaya kepada orang lain, selalu meningkatkan keamanan siber di sektor perbankan, selain itu juga bisa dilakukan dengan perlindungan hukum.

d. Langkah-langkah Didalam Mencegah Kendala Pada Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI)

Untuk mencegah terjadinya kendala pada saat penggunaan layanan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, ada beberapa langkah yang bisa dilakukan, diantaranya:

- 1) Melakukan Sosialisasi Dan Edukasi Kepada Nasabah Tentang *M-Banking BSI*

Yaitu dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat

hususnya nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dengan tujuan untuk memperkenalkan kepada nasabah tentang kegunaan dari layanan perbankan digital yang cepat, praktis, dan aman dengan menggunakan aplikasi *M-banking*, dari segi fitur, keamanan aplikasi, manfaat, dan bantuan pelayanan yang bisa dilakukan nasabah dimanapun dan kapanpun melalui layanan AI yang tersedia di aplikasi *M-banking*.

- 2) Pelatihan Dan Meningkatkan Keterampilan Karyawan Bank Pada Penggunaan AI

Pelatihan dan pengembangan keterampilan pada karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember terkait AI pada *M-banking BSI* sudah dilakukan agar karyawan dapat menggunakan layanan AI dengan efektif, seperti penggunaan layanan *Chatbots* Aisyah, layanan otomatis, AI dalam layanan 24/7. Hal ini

diberikan sebagai bentuk simulasi sebelum di edukasikan kepada nasabah.¹⁰⁵

3) Meningkatkan Infrastruktur Teknologi

Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember telah meningkatkan infrastruktur teknologi salah satunya yaitu dengan melakukan penambahan pada kapasitas jaringan internet agar proses pelayanan berjalan dengan lancar. Serta adanya penambahan perangkat pada masing-masing komputer karyawan yang dilakukan oleh BSI pusat agar mudah terkontrol. Sehingga pelayanan bisa berjalan dengan baik.

4) Memastikan Data Nasabah Yang Digunakan Benar

Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kendala pada layanan AI, jika data yang digunakan salah maka sistem akan menolak sehingga layanan tidak bisa digunakan. Maka Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember selalu mengarahkan kepada *Customer Service* untuk memastikan kebenaran data dari nasabah sebelum di validasi.

5) Melakukan Pembaruan Sistem Dan Keamanan pada *M-banking*

Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember terus berupaya melakukan pembaruan pada sistem *M-banking* dan kemananya sebagai langkah didalam meningkatkan layanan pada nasabah yaitu dengan menghadirkan aplikasi *BYOND by BSI*

¹⁰⁵ Nikmatul Masruroh, Ilfanny Dwi. A, Miftahul. J, Julia. C. A, “Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah”, Jurnal Abdi Masyarakat, no. 2, (Februari, 2024): 406-412.

dengan sistem pelayanan yang lebih baik dan kemanan yang lebih kuat.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terkait “Efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember”, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dengan teknologi AI dapat memungkinkan merespon layanan nasabah dan proses transaksi menjadi lebih cepat, akurat, dan personal. Dan selain itu AI juga dapat membantu dalam mengelola data nasabah secara efektif, dapat memberikan rekomendasi produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, serta dapat meminimalisir potensi kesalahan manusia. Maka secara keseluruhan penggunaan AI dapat memberikan dampak yang positif dalam meningkatkan kepuasan pada nasabah dan untuk mempercepat proses pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Jadi, semakin kuat penggunaan AI maka, pelayanan nasabah dapat dilakukan secara efektif dan optimal.
2. Kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember yaitu mencakup beberapa aspek penting. Pertama, kendala akibat keterbatasan pemahaman mengenai teknologi AI, yang dapat menghambat penggunaan

AI secara optimal. Kedua, keterbatasan infrastruktur teknologi, yang dapat menghambat jalannya proses pelayanan. Ketiga, data pribadi nasabah tidak sama, maka tidak bisa di proses oleh layanan AI. Yang terakhir, kendala pada pembaruan sistem dan keamanan yang tidak di perbarui, maka membuat kualitas pelayanan AI menurun bahkan tidak bisa digunakan lagi. Sehingga untuk mencegah kendala pada penggunaan AI dalam pelayanan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember ada beberapa langkah yang bisa dilakukan antarlain: 1) Memberikan sosialisasi dan edukasi kepada nasabah tentang *M-banking* BSI. 2) memberikan Pelatihan dan meningkatkan keterampilan karyawan pada penggunaan AI. 3) Meningkatkan infrastruktur teknologi pada jaringan internet dan perangkat pendukung. 4) Memastikan data nasabah yang digunakan benar. 5) Serta melakukan pembaruan sistem dan keamanan pada *M-banking* ke *BYOND* by BSI.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah diberikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk lembaga terkait yaitu, Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember agar terus meningkatkan penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah agar pelayanan perusahaan dari yang sudah baik menjadi lebih baik dan juga diperlukan adanya langkah-langkah yang tepat didalam menghadapi kendala pada penggunaan AI.

2. Peneliti juga memberikan saran kepada peneliti selanjutnya, diharapkan mampu mengembangkan faktor lain untuk dijadikan sebagai tolak ukur pada efektivitas penggunaan *Artificial Intelligence* (AI).



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzul Hakim Hasibuan, “Kualitas Model Carter dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe dengan Pendekatan SEM-PLS”, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, no. 1, (2023), 59.
- Anom Garbo dan Hanifah Rodiatul Latifah, “Optimasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Melalui Penggunaan Kecerdasan Buatan”, *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, no. 2, (2024): 859.
- Afiah Malik Aghanly, “Pengaruh Teknologi Artificial Intelligence Pada Layanan Chatbot Shopee Terhadap Kepuasan Pelanggan, di Bandung Raya, Indonesia”, *Internasional Jurnal Administrasi, Business & Organization*, no. 1, (Mei, 2024): 51-55.
- Anggitaningsih. R, “Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syari’ah Indonesia di Jawa Timur”, *Multidisciplinary Journal of Education Economic and Culture*, no. 2, (Agustus, 2024): 63-70.
- Bank Syariah Indonesia, diakses pada tanggal 13 Oktober 2024. <https://www.bankbsi.co.id/>
- Dwi Ismanto, diwawancarai oleh penulis, BSI KCP Kencong Jember, 11 November 2024.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa* (Jakarta: Balai Pustaka, 2000), 352.
- Fanny Ramadhani & Diva Trimuliani, “Pemanfaatan Sistem *Artificial Intelligence* Pada Industri Perbankan: Systematic Literature Review”, *Jurnal Mutiara Akuntansi*, no. 1 (Juni, 2024): 37-49.
- Giri Dwinanda, Fitriany, Nur Azisah, dan Ummi Kalsum, “Artificial Intelligence dan Marketing Mix 7P (People & Place) dalam Mempengaruhi Pelayanan Prima”, *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, no. 3 (2023), 327.
- Isnaini. M, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, “Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember”, *ILTIZAMAT: Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies*, no. 3 (2023): 67-81.
- I Dewa Ayu Wacik Yuniari dan I Dewa Ayu Dwi Mayasari, “Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Apabila Bank Menggunakan Teknologi *Artificial Intelligence* Menurut Hukum Positif Di Indonesia”, *Jurnal Kerta Negara*, no. 7 (2022): 665-675.
- James, Gibson. L JM Invancevich, JH Donnelly, *Organisasi*, Terjemahan Agus

Darma, (Jakarta: Erlangga, 2000), 120.

Kinerja Solit & Berkelanjutan “ Bank BSI” diakses pada tanggal pada tanggal 15 Oktober 2024, <https://www.bankbsi.co.id>.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), <https://kbbi.kemendikbud.go.id> diakses pada tanggal 12 Oktober 2024.

Karen Kristhiofan dan Faishal Fadli, “Pengaruh E-Service Quality, E-Trust, dan Artificial Intelligence Terhadap Nasabah Experience Pengguna Brimo”, Jurnal CSEFB, no. 2 (Mei 2023), 189.

Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 251.

Luh Putu Ary Sri Tjahyanti, Putu Satya Saputra, “Peran Artificial Intelligence (AI) Untuk Mendukung Pembelajaran Di Masa Pandemi Covid-19,” Jurnal Komputer dan Teknologisains (Komteks), no. 1, (Oktober, 2022).

Legowo. M., B., Sarongan , F. A., “Peran Kecerdasan Buatan Untuk Perlindungan Data Nasabah Dalam Aktivitas Operasional Sektor Perbankan”, Jurnal Teknologi, no. 4 (2024): 252.

Lexy J. Meleong, *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 324.

Muhammad Raihan, Muhammad Lathief I N, Aqwa Naser D “Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad)”, Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah, no. 2, (September, 2024): 2060.

Moh Heri, Hanny, Tuti, dan Rr Tutik, “Artificial Intellience (AI) dalam Pelayanan Keperawatan: Studi Literatur, Journal Faletahan Health, no. 1, (2023), 81.

M, Richad, Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Jakarta: Air Langga, 1999), 159.

Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi. A, Miftahul. J, Julia. C. A, “Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah”, Jurnal Abdi Masyarakat, no. 2, (Februari, 2024): 406-412.

Nur. M, Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari’ah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 211-212.

PT Bank Syariah Indonesia “Tentang Bank BSI “diakses pada tanggal 12 Oktober 2024, <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

- “PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember”, Informasi Perusahaan, Diakses pada tanggal 12 Oktober 2024, Bank BSI KCP KENCONG Jember <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/696>.
- P, Sondang, Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002).
- Pembelajaran, D., Kemahasiswaan, D. A. N., Jenderal, D., Tinggi, P., Teknologi, R. D. A. N., Pendidikan, K., & Teknologi, R. D. A. N. (2024). *PANDUAN PENGGUNAAN GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE (GenAI)*.
- Profil Perusahaan Bank Syariah Indonesia”. Diakses 11 Desember 2024. <https://ir.bankbsi.co.id/corporate>.
- Riski Listyono, Titi Rapini, dan Umi Farida, “Analisis Penerapan Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*) Untuk Meningkatkan Keamanan Finansial Nasabah Pada Sektor Perbankan”, *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, no. 1 (Desember, 2024): 80-90.
- Rafidah, M.F, Hidayatullah, N. N., Masruroh, N., Mauliyah, Nur Ika, “Strategi Digital Marketing Dengan Instagram Dan Tiktok Pada Butik Dot. Id, Human Falah, (September 2022): 8-31.
- Rifa, Khamdan, Setianingrum, N, Ir, N, W., & Hs, M. H. “*Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital, Age . 6* (2022): 2966-2974.
- Razak, Abdul *Artificial Intelligence Untuk Pemula*, (Madiun, UNIPMA Press, 2019), 1-7.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia, diakses pada 11 Desember 2024 https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- Sehan Rifki, dkk, *Artificial Intelligence: Teori Penerapan AI DI Berbagai Bidang* , (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024), 1-2.
- Sofiudin M, Tiara Melati P.W, Zuyyina H, Faris M A, “Tren Implementasi Customer Relationship Management Berbasis Artificial Intelligence”, *Jurnal Sistem Informasi*, no. 1, (Maret, 2024): 31.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeth, 2017), 2018.
- Sulistyowati, Yayuk Sri Rahayu, dan Chifni Darum Naja, “Penerapan Artificial Intelligence Sebagai Inovasi di Era Disrupsi Dalam Mengurangi Risiko Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *WADIAH: Jurnal Perbankan Syariah*, no. 2 (2023): 136-137.

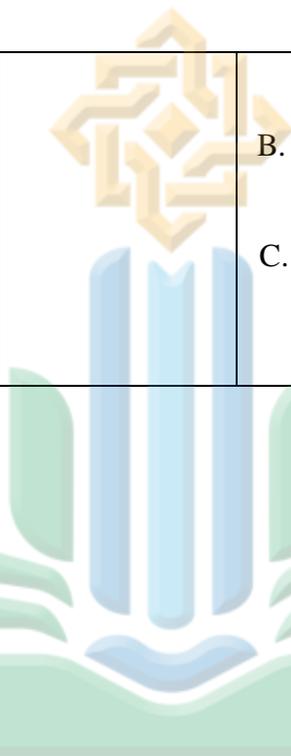
- Syahrun, Salin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Ciptapustaka Media, 2012), 144.
- Teguh, Joseph Santoso, *Kecerdasan Buatan :Artificial Intelligence*, (Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik, 2023), 1-5.
- Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah UIN KHAS Jember*, (Jember: UIN KHAS Jember, 2021), 45-46.
- Triani, Ziqra, Faranabila, “Implementasi Artificial Intelligence Dalam Dunia Public Relations pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Bangkinang” (Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2023), 92.
- Undang-undang nomor 10 tahun 1998, diakses pada tanggal 13 oktober 2024, <https://jdih.kemenkeu.go.id>
- Yusuf, Muri, *Metodelogi Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Ed. 1 (Jakarta: Prena Media Grup, 2014), 393.
- Zulfadli, *Teknologi Pilar Utama Dalam Revolusi Industri 4.0*, (2020). <https://fti.bunghatta.ac.id/2020/12.21/9-teknologi-pilar-utama-dalam-revolusi-dalam-revolusiindustri-4.0/>. Diakses tanggal 14 Oktober 2024.
- Ziqra Triani Faranabila, “Implementasi Artificial Intelligence Dalam Dunia Public Relations pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Bangkinang” (Skripsi: UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2023), 92.

Lampiran 1 Matrik Penelitian



MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metodologi Penelitian	Fokus Penelitian
EFEKTIVITAS PENGGUNAAN <i>ARTIFICIAL INTELLIGENCE</i> (AI) DALAM PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER	A. Efektivitas Penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) B. Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember	A. Efektivitas B. <i>Artificial Intelligence</i> C. Pelayanan Nasabah	A. Pengertian efektivitas B. Kriteria efektivitas C. Indikator efektivitas D. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas A. Pengertian <i>Artificial Intelligence</i> B. Perbedaan kecerdasan buatan dan kecerdasan alami C. Ruang lingkup kecerdasan buatan A. Pengertian pelayanan nasabah	Informan: 1. <i>Branch Manager</i> 2. <i>Branch Operational and Service Manager</i> 3. <i>Micro Relationship Manager</i> 4. <i>Customer Service</i> 5. <i>Teller</i> 6. Nasabah Kepustakaan: 1. Buku 2. Ebook 3. Jurnal	A. Pendekatan penelitian: Kualitatif B. Jenis penelitian: Penelitian lapangan C. Teknik pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi D. Analisis data: a. Pengumpulan data b. Reduksi data c. Penyajian data d. Penarikan kesimpulan E. Keabsahan data: a. Triangulasi b. Pemeriksaan teman sejawat	1. Bagaimana efektivitas penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank syariah Indonesia KCP Kencong Jember? 2. Apa saja kendala pada penggunaan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?

			<p>(<i>Customer Service</i>)</p> <p>B. Fungsi dan tugas <i>customer service</i></p> <p>C. Ciri-ciri pelayanan yang baik</p>			
--	--	---	---	--	--	--

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 2 Surat Pernyataan Keaslian Tulisan Bermaterai

KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto

Nim : 212105010044

Prodi Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul “Efektivitas

Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember” secara keseluruhan adalah hasil dari penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan pihak manapun.

Jember, 05 Februari 2025



Ahmad Fuji Sugiyarto
NIM. 212105010044



Lampiran 3 **Pedoman Wawancara**

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN *ARTIFICIAL INTELLIGENCE* (AI) DALAM PELAYANAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENCONG JEMBER

Pedoman Wawancara Dengan Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Pertanyaan:

1. Bagaimana efektivitas dari penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?
2. Sejauh mana AI dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, terutama dalam hal waktu respon?
3. Sejauh mana AI dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember, terutama dalam hal akurasi informasi?
4. Sejauh mana AI dapat membantu Bank Syariah dalam memberikan layanan personalisasi bagi nasabah, misalnya dalam memberikan rekomendasi produk keuangan syariah?
5. Apa saja kendala pada penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?
6. Bagaimana langkah didalam menghadapi kendala pada penggunaan AI dalam pelayanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?
7. Apakah *Artificial Intelligence* (AI) yang digunakan dapat menjamin keamanan data pribadi nasabah dalam transaksi di Bank Syariah Indonesia?

Pedoman Wawancara Dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Pertanyaan:

1. Bagaimana pendapat anda tentang kualitas layanan yang di berikan Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember?
2. Apakah layanan berbasis *Artificial Intelligence* (AI) di Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dalam membantu memahami kebutuhan finansial anda?
3. Seberapa efektif menurut anda sistem AI didalam merespon pertanyaan dan permintaan anda dengan tepat?
4. Apa kendala yang anda alami pada saat menggunakan sistem AI di Bank Syariah Indonesia?
5. Apakah anda memiliki kekhawatiran terkait keamanan data anda pada saat menggunakan layanan AI di Bank Syariah Indonesia?

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-1279/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 8 November 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Indonesia KCP kencong
Jl. Krakatau No.45, Ponjen, Kencong, Kec. Kencong, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68167.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto
NIM : 212105010044
Semester : 7 (tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP kencong di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu
Nurul Widyawati Islami Rahayu



Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



SURAT KETERANGAN

No.04/003-3/8169

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Ismanto

Jabatan : *Branch Manager*

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto

NIM : 212105010044

Institusi : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH AHMAD SIDIQ JEMBER

Judul Skripsi : Efektifitas penggunaan Artificial Intelligence(AI) dalam Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember

Menerangkan bahwa nama yang tertera diatas tersebut benar telah menyelesaikan penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong pada bulan Desember 2024

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 23 Desember 2024



Dwi Ismanto
Branch Manager

Lampiran 6 Jurnal Kegiatan Penelitian

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP
KENCONG JEMBER**

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto

NIM : 212105010044

Judul : Efektivitas Penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

No	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	Senin/11 November 2024	Meyerahkan surat izin penelitian	↳
2	Selasa/10 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Dwi Ismanto selaku <i>Branch Manager</i> BSI KCP Kencong Jember	↳
3	Rabu/11 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Alex Ari Gustopo selaku <i>Branch Operasional and Service Manager</i>	↳
4	Jum'at/13 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Tri Achmad Fauzi selaku <i>Micro Relationship Manager</i>	↳
5	Senin/16 Desember 2024	Wawancara dengan Bapak Achmad Sidqi selaku <i>Customer Service</i>	↳
6	Selasa/17 Desember 2024	Wawancara dengan Ibu Putri selaku Teller	↳
7	Kamis/19 Desember 2024	Wawancara dengan Nasabah BSI KCP Kencong Jember	↳
8	Senin/23 Desember 2024	Penelitian selesai dan meminta surat selesai penelitian	↳

Jember, 23 Desember 2024

Branch Manager BSI KCP Kencong Jember

 **BSI** BANK SYARIAH INDONESIA
Dwi Ismanto

Lampiran 7 Dokumentasi Penelitian

**Wawancara dengan Bapak Dwi Ismanto selaku *Branch Manager* BSI KCP
Kencong Jember**



**wawancara dengan Bapak Alex Ari Gustopo selaku *Branch
Operational and Service Manager***



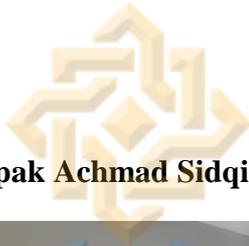


Wawancara dengan Bapak Tri Achmad Fauzi selaku *Micro Relationship Manager*



Wawancara dengan Ibu Icha Reviliani selaku *Operational Staff*





Wawancara dengan Bapak Achmad Sidqi selaku *Customer Service*



Wawancara dengan Ibu Putriani selaku *Teller*



Wawancara dengan Ibu Novita Sari selaku Nasabah BSI KCP Kencong Jember





Wawancara dengan Bapak M. Rofiki selaku nasabah BSI KCP Kencong Jember



Wawancara dengan Bapak Sugik selaku nasabah BSI KCP Kencong Jember



Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Plagiasi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febl@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

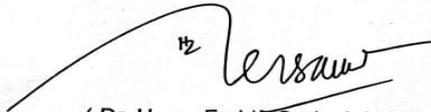
Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto
NIM : 212105010044
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Efektivitas Penggunaan Artificial Intelligence (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi DrillBit, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi DrillBit kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 4 Februari 2025
Operator DrillBit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


(Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I)
NIP. 198611292018012001



Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto
NIM : 212105010044
Semester : VIII (Delapan)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 4 Februari 2025
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


Ana Pratiwi, SE., AK., MSA
NIP. 198809232019032003



Lampiran 10 Mensitasi 5 Artikel Jurnal Dosen FEBI

Anggitaningsih. R, “ Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syari’ah Indonesia di Jawa Timur”, *Multidisciplinary Journal of Education Economic and Culture*, no. 2, (Agustus, 2024): 63-70.

Isnaini. M, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, “Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember”, *ILTIZAMAT: Journal Of Economic Sharia Law And Business Studies*, no. 3 (2023): 67-81.

Masruroh, Nikmatul, Ilfanny Dwi. A, Miftahul. J, Julia. C. A, “Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah”, *Jurnal Abdi Masyarakat*, no. 2, (Februari, 2024): 406-412.

Rafidah, M.F, Hidayatullah, N. N., Masruroh, N., Mauliyah, Nur Ika, “Strategi Digital Marketing Dengan Instagram Dan Tiktok Pada Butik Dot. Id, Human Falah, (September 2022): 8-31.

Rifa, Khamdan, Setianingrum, N, Ir, N, W., & Hs, M. H. “*Cost Analysis Of Banking Transactions In The Digital*, *Age* . 6 (2022): 2966-2974.

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran 11



BIODATA PENULIS



Data Diri:

Nama : Ahmad Fuji Sugiyarto
Tempat, Tanggal Lahir : Bondowoso, 13 Januari 2001
NIM : 212105010044
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Alamat : Dususn Pangotaan, Desa Pakuniran, RT 014/RW 005,
Kecamatan Maesan, Kabupaten Bondowoso.
No. Tlp : 081234763423
Email : ahmadfujisugiyartofuji@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Pakuniran 1
2. SMP Negeri 2 Maesan
3. SMA Negeri 3 Bondowoso
4. UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
 - a. Fakultas/Prodi : FEBI/Perbankan Syariah
 - b. Angkatan : 2021
 - c. NIM : 212105010044