OPTIMALISASI PRODUK BSI *MOBILE* DALAM MENGHADAPI ERA PERBANKAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU GAJAH MADA JEMBER

SKRIPSI

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

Oleh:

Mohammad Farhan Alfiansyah

NIM : E20191142

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

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

OPTIMALISASI PRODUK BSI *MOBILE* DALAM MENGHADAPI ERA PERBANKAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU GAJAH MADA 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

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

Oleh:

Mohammad Farhan Alfiansyah
NIM : E20191142

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

OPTIMALISASI PRODUK BSI *MOBILE* DALAM MENGHADAPI ERA PERBANKAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU GAJAH MADA 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:

Mohammad Farhan Alfiansyah
NIM : E20191142

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

Disetujui Pembimbing

Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M.
NIP. 197404201998032001

OPTIMALISASI PRODUK BSI *MOBILE*
DALAM MENGHADAPI ERA PERBANKAN DIGITAL
PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU GAJAH MADA JEMBER

SKRIPSI

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

Hari:
Tanggal:

Tim Penguji

Ketua Sidang,	Sekretaris,
Nadia Azalia Putri, M.M.	**Mutmainah, M.E.**
NIP. 199403042019032019	**NIP. 199506302022032004**

Anggota :

a. **Dr. Nur Ika Mauliyah, S.E., M.Ak.** ( )
b. **Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M.** ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Ubaidillah M.Ag
NIP. 196812261996031001

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

MOTTO

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسَانِ وَاِيْتَآئِ ذِى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ الْفَحْشَآءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ

Sesungguhnya Allah menyuruh berlaku adil, berbuat kebajikan, dan memberikan bantuan kepada kerabat. Dia (juga) melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pelajaran kepadamu agar kamu selalu ingat. [1] (An-Nahl Ayat 90).

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

[1] Departemen Agama Republik Indonesia, Alquran dan Terjemahan (Semarang: Toha Putra, 1989), 280.

PERSEMBAHAN

Pertama dengan menyebut nama Allah SWT serta shalawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW ucapan syukur Alhamdulillah, Karya ini dipersembahkan kepada orang-orang tercinta yang selalu menyemangati dan memberikan do'a sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yakni Bapak Wahab dan Ibu Nanik yang selalu memberikan doa, dan dukungan serta kasih sayang tanpa batas. Segala pengorbanan dan cinta kalian menjadi kekuatan yang tak ternilai dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Adik tercinta Yunika Yolla terima kasih atas dukungannya
3. Seluruh Keluarga besar yang selalu ada memberikan semangat. Kehadiaran kalian sangat berarti dalam melewati setiap tantangan
4. Partner seperjuangan yang telah memberikan dukungan, motivasi, dan saling membantu dalam perjalanan perkuliahan ini. Sehingga setiap Langkah terasa lebih ringan
5. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah ikhlas memberikan waktu dan memberikan ilmunya, semoga kelak menjadi ilmu yang barokah dan bermanfaat, Amiin

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

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan Rahmat, taufiq, hidayat serta inayah- Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dengan judul skripsi **"Optimalisasi Produk BSI *Mobile* dalam Menghadapi Era Perbankan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember"**

Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang yakni agama islam, yang pastinya kita nantikan syafaatnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Dalam Menyusun skripsi ini tentunya penulis membutuhkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

a. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., MM., CEPM selaku rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
b. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
c. Ana Pratiwi S.E., Ak., M.SA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

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

d. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing dan mengarahkan penulisan serta memberikan motivasi dalam penulisan ini.
e. Seluruh dosen dan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
f. Seluruh karyawan dan staf BSI KCP Gajah Mada Jember yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
g. Pihak informan yang telah memberikan memberikan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagai pengalaman kepada penelitian.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membatu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya. Penulis juga menyadari bahwa dalam Menyusun skripsi ini banyak sekali kekurangan yang mana mengingat kebatasannya pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penyusunan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh masyarakat dan bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

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

ABSTRAK

Mohammad Farhan Alfiansyah, 2024: Optimalisasi Produk BSI *Mobile* dalam Menghadapi Era Perbankan Digital pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember

Kata kunci: Optimalisasi, Perbankan Digital, BSI *Mobile*

Bank merupakan jantung perekonomian negara, dengan tidak adanya perbankan, kegiatan ekonomi akan menjadi lumpuh. Saat dunia perbankan berkembang pesat, tentunya akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional maupun global. Selain itu, perkembangan teknologi informasi akan membawa berbagai dampak perubahan. Perubahan mendesak dalam dunia perbankan ialah pada digitalisasi layanan. Begitu juga dengan BSI KCP Gajah Mada Jember optimalisasi produk juga dilakukan untuk meningkatkan minat nasabah pada produk-produk Bank Syariah Indonesia terutama pada nasabah kantor cabang jember, layanan dan produk yang di berikan oleh BSI KCP Gajah Mada Jember sendiri sudah bisa bersaing dengan bank konvensional yang ke beradanya jauh lebih terdahulu

Dalam skripsi ini, peneliti mengambil fokus: 1) Bagaimana strategi optimalisasi digitalisasi produk BSI *mobile* pada BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital? 2) Apa faktor pendorong dan penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital?

Tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah: 1) Untuk mengidentifikasi strategi optimalisasi digitalisasi produk BSI *mobile* pada BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital. 2) Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital.

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini bertempat di kantor BSI KCP Gajah Mada Jember, dengan mengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan atau triangulasi. Dan metode analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian ini adalah optimalisasi produk BSI Mobile yang dilakukan adalah langkah strategis BSI KCP Gajah Mada Jember untuk menghadapi era perbankan digital. Meski masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan akses, berbagai upaya seperti peningkatan fitur, edukasi nasabah, dan penguatan keamanan telah membuahkan hasil positif. Ke depan, kolaborasi dengan pihak eksternal dan penambahan layanan syariah digital dapat memperkuat daya saing BSI Mobile di pasar perbankan digital.

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

LEMBAR PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PERSEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Konteks Penelitian 1

B. Fokus Penelitian 7

C. Tujuan Penelitian 7

D. Manfaat Penelitian 7

E. Definisi Istilah 8

F. Sistematika Pembahasan 11

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN **12**

A. Penelitian Terdahulu 12

B. Kajian Teori 24

1. Optimalisai 24

2. Strategi Inovasi 25

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

3. Produk 26

BAB III METODE PENELITIAN 35

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 35

B. Lokasi Penelitian 36

C. Subjek Penelitian 36

D. Teknik Pengumpulan Data 37

E. Analisis Data 38

F. Keabsahan Data 42

G. Tahap- Tahap Penelitian 43

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS 45

A. Gambaran Obyek Penelitian 45

B. Penyajian Data dan Analisis 49

1. Identifikasi Optimalisasi Strategi Digitalisasi Produk BSI *Mobile* Pada KCP Gajah Mada Jember 50

2. Faktor Pendorong Dan Penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember Dalam Menghadapi Era Perbankan Digital 54

C. Pembahasan Temuan 58

1. Identifikasi Optimalisasi Strategi Digitalisasi Produk BSI *Mobile* Pada KCP Gajah Mada Jember 59

2. Faktor Pendorong Dan Penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember Dalam Menghadapi Era Perbankan Digital 61

BAB V PENUTUP 64

A. Kesimpulan 64

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

B. Saran..... 65

DAFTAR PUSTAKA..... 66

LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Surat pernyataan keaslian tulisan
3. Pedoman wawancara
4. Surat izin penelitian
5. Surat keterangan selesai penelitian
6. Jurnal kegiatan penelitian
7. Dokumentasi penelitian
8. Sitasi
9. Surat keterangan screening turnitin
10. Surat keterangan selesai bimbingan
11. Biodata penulis

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

DAFTAR TABEL

1.1 Perbandingan Keunggulan yang dimiliki oleh BSI KCP Gajah Mada dan Lembaga Keuangan Lainnya 5

2.1 Kajian Terdahulu..... 21

3.1 Data Karyawan BSI KCP Gajah Mada Jember..... 49

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

DAFTAR GAMBAR

4.1 Kantor BSI KCP Gajah Mada 44

4.2 Struktur Organisasi BSI KCP Gajah Mada Jember 48

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank merupakan jantung perekonomian negara, dengan tidak adanya perbankan, kegiatan ekonomi akan menjadi lumpuh. Saat dunia perbankan berkembang pesat, tentunya akan berdampak pada pertumbuhan ekonomi nasional maupun global. Selain itu, perkembangan teknologi informasi akan membawa berbagai dampak perubahan. Perubahan mendesak dalam dunia perbankan ialah pada digitalisasi layanan. Digitalisasi bukan hanya mengubah transaksi menual menjadi otomatis. Digitalisasi perbankan mempunyai arti yang lebih luas terkhusus untuk melengkapi kebutuhan masyarakat [2].

Adanya optimalisasi yang dilakukan oleh perbankan untuk menghadapi era digitalisasi saat ini merupakan salah satu cara dalam menambah kinerja dari perbankan. Optimalisasi sendiri merupakan hasil yang di capai dengan cara yang diinginkan atau dengan kata lain optimalisasi merupakan cara yang digunakan dalam mencapai hasil yang efektif dan efisien.[3] Menurut teori optimasi pengoptimalan suatu fungsi dari sebuah produk dapat dilakukan dalam rangka maksimalkan bagi pendapatan, dan atau fungsi minimisasi bagi biaya yang dikeluarkan oleh produsen. sesuai dengan teori optimisasi hal ini dilakukan dalam tujuan pengambilan

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

[2] Abdus Salam, "Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking: Optimalisasi Dan Tantangan," *Jurnal Al-Amwal* Vol. 10 No (2018): 64.

[3] Hotniar Siringoringo, "Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi," *Graha Ilmu* 4 (2015).

keuntungan atau maksimalisasi atau meminimalisasi dengan kendala[4]. Dilain sisi dilihat dari teori permintaan keynes bahwasanya permintaan nasabah pada produk perbankan mendorong perbankan melakukan perubahan dam memberikan penawaran nasabah dalam upaya peningkatan produk perbankan[5].

Dilihat dari teori optimasi ada beberapa indikator dalam melakukan optimasi yang harus di identifikasi selama proses implementasi untuk menghasilkan suatu perencanaan: tujuan bisa berbentuk maksimasi atau minimisasi, pengambilan keputusan dalam mencapai tujuan yang di tetapkan, sikap dan komitmen para pelaku atau perancang dalam melaksanakan progam dalam tindak lanjut penyelesaian[6]. Dalam dunia perbankan teori optimasi digunakan pada era digitalisasi saat ini digunakan. Hal ini tercermin dalam adanya produk digitalisasi perbankan dalam mempertahankan keberlanjutan perbankan pada era digitalisasi.

Hal ini telah di ungkapkan dari berbagai literatur seperti. Menurut Luthfiatussa'dyah bahwasanya optimalisasi produk berpengaruh terhadap penambahan benefit yang terjadi pada digitalisasi produk perbankan yaitu ramah lingkungan, produk, pelayanan, jangkauan, dan hemat. Namun dilain sisi menurut Arkanudin & M.Sia Dr. Erdi adanya kendala infrastruktur layanan keuangan pada daerah terpencil, tertinggal menyebabkan

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

[4] Wise R. Silalahi, Yudith A. Frans, and Noveni M. Malle, "Pemanfaatan Teori Dan Teknik Optimasi Untuk Membantu Pengambilan Keputusan Bisnis," 2023.

[5] Yira Dianti, "Teori Permintaan Dalam Perspektif Ekonomi Islam Dan Konvensional," *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*, 2017,

[6] Hotniar Siringoringo, "Pemograman Linear: Seri Teknik Riset Operasi."

penghambatan optimalisasi produk perbankan yang terjadi pada era digtalisasi.

Semakin berkembang pesatnya perbankan di Indonesia, menyebabkan adanya upaya perbankan memikat nasabah sebanyak mungkin dengan meningkatkan kualitas dari aspek pelayanan, produk dan dalam penggunaan teknologi internet yang terus berkembang. Tingkat persaingan perbankan di era perbankan digital sekarang ini membawa pengaruh besar terhadap perubahan lingkungan yang secara terus menerus akan mengubah perilaku masyarakat saat menentukan bank sesuai kebutuhan. Optimalisasi produk perbankan di Indonesia, berkembang dimulai pada tahun 2015 lalu tumbuh pada tahun 2016. Beberapa perkembangan fintech di Indonesia adalah pembayaran, peminjaman, perencanaan keuangan, ritel investasi, crowd funding, pengiriman uang, dan penelitian keuangan. Jumlah fintech di Indonesia hingga tahun 2021 mencapai 114 perusahaan yang terdaftar dan berlisensi *The Financial* Otoritas Jasa (OJK)[7]. Meskipun Bank Syariah Indonesia baru ditetapkan pada tahun 2021 teknologi dan layanannya tidak ketinggalan di tengah pesatnya pengguna teknologi oleh masyarakat umum. Perkembangan layanan dan teknologi di dunia perbankan saat ini dijadikan ajang perlombaan. Dimana perkembangan tersebut membawa banyak perubahan dan pergesaran dalam kesuksesan dunia perbankan.

Transformasi mendesak dunia perbankan adalah digitalisasi layanan. Digitalisasi tidak hanya sekedar bertujuan untuk memindahkan transaksi

[7] Alex Fahrur Riza, Akhmad Yusuf Khoiruddin, and Muhammad Hanif Ibrahim, "D*igital Banking: Opportunity or Challenge for Sharia Finance Industry*?," *Journal of Islamic Economy and Community Engagement* 3, no. 1 (2023),

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

manual menjadi otomatis tetapi untuk memenuhi kebutuhan konsep bisnis perbankan, menyediakan layanan terkini guna menguatkan *customer transaction behavior*. Bermunculnya perusahaan keuangan berbasis teknologi atau *Financial Technology (Fintech*) memaksa industri perbankan syariah harus berbenah. Fintech memiliki teknologi dan inovasi untuk menjangkau nasabah yang tidak dapat mengakses system perbankan tradisional.

Optimalisasi produk tidak hanya terjadi pada perbankan konvensional namun optimalisasi produk juga dilakukan oleh perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia telah meluncurkan banyak produk *Digital Banking*. Bertujuan untuk memudahkan para nasabah bertransaksi. Pada era sekarang masyarakat umum lebih banyak yang menggunakan *e-commerce* yang mana sangat mempermudah transaksi dan aman. Maka dari itu Bank Syariah Indonesia memerlukan adanya pemasaran untuk menarik minat nasabah menggunakan produk digital banking yang telah dibuat oleh Bank Syariah Indonesia. Di mana fenomena ini dapat dilihat dari penggunaan *mobile banking, internet banking,* BSI QRIS, dan masih banyak lagi.

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

Begitu juga dengan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember di mana optimalisasi produk juga dilakukan untuk meningkatkan minat nasabah pada produk-produk Bank Syariah Indonesia terutama pada nasabah kantor cabang masyarakat jember, layanan dan produk yang di berikan oleh BSI KCP Gajah Mada Jember sendiri sudah bisa bersaing dengan bank konvensional yang ke beradanya jauh lebih terdahulu, meskipun BSI terhitung masih muda namun dapat bersaing

dengan selalu meningkatkan pelayanan terhadap kebutuhan konsumen, terutama di era sekarang di mana semua transaksi sudah serba digital.

Tabel 1.1
Perbandingan keunggulan yang dimiliki oleh BSI KCP Gajah Mada Jember danLembaga Keuangan Lainnya.

No.	KEUNGGULAN	Lembaga Keuangan			
		BSI KCP Gajah Mada Jember	**Bank Jatim**	**BRI KC Jember**	**Bank Mandiri KC Jember**
1.	Tanpa administrasi bulanan	x	✓	X	X
2.	Dapat melakukan tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri tanpa biaya tarik tunai	✓	X	X	X
3.	Melakukan transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA tanpa biaya transaksi	✓	X	X	✓
4.	Kemudahan transaksi dengan mobile banking & internet banking	✓	X	✓	✓
5.	Kartu ATM dapat digunakan di seluruh ATM Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA	✓	X	X	✓
6.	Rekening dapat dibuka melalui pembukaan rekening online	✓	X	✓	✓
7.	Tanpa minimal saldo	✓	X	X	X
8.	Pilihan produk beragam	✓	X	✓	✓
9.	ATM tersebar di Seluruh Indonesia	✓	X	✓	✓

Sumber: Data diolah peneliti

Dari Tabel di atas dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Gajah Mada Jember memiliki keunggulan lebih dibandingkan dengan Lembaga

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Keuangan sehingga dengan keunggulan tersebut mengakibatkan nasabah memilih BSI KCP Gajah Mada Jember sebagai tempat menabung. Selain keunggulan tersebut BSI KCP Gajah Mada Jember memiliki produk tabungan yang berbeda dengan Lembaga Keuangan lainnya yaitu tabungan Easy mudharabah yang mana jenis tabungan tersebut belum dimiliki oleh lembaga keuangan lainnya sehingga menjadi salah satu alasan yang dapat menarik minat nasabah untuk menabung di BSI KCP Gajah Mada Jember .

BSI KCP Gajah Mada Jember ada untuk membangun dan memberdayakan ekonomi masyarakat dari semua kalangan sesuai dengan prinsip syariat islam, yakni dengan prinsip bagi hasil alias tanpa riba. BSI KCP Gajah Mada Jember memasarkan produknya ke para konsumen dengan beberapa golongan sebanding atas kriteria yang di perlukan. Pengelompokan pasar bertujuan untuk mempermudah perusahaan dalam memilih nasabah atau target pasarnya. Salah satu produk yang ditawarkan BSI KCP Gajah Mada Jember ialah BSI QRIS, oleh sebab itu BSI KCP Gajah Mada Jember harus mengupayakan dalam meningkatkan penjualan terutama produk pembiayaan mikro dalam bersaing dengan bank-bank lain. Target pasar untuk pembiayaan mikro ini diketahui ialah perorangan yang memiliki UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) seperti jasa, peternakan, perdagangan, dan pertanian. Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Optimalisasi Produk BSI *Mobile* dalam Menghadapi Era Perbankan Digital pada**

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

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember"

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi strategi digitalisasi produk BSI *mobile* pada BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, ada beberapa tujuan yang harus di capai oleh penulis, dan tujuan yang di maksud adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi optimalisasi strategi digitalisasi produk BSI *mobile* pada BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital.
2. Untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital.

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

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah ilmu pengetahuan tentang perbankan, terlebih lagi dalam hal optimalisasi strategi digitalisasi produk BSI *mobile*.

2. Secara Praktis

a. Bagi Masyarakat Usaha

Bagi masyarakat usaha semoga penelitian ini bisa menambah dan memperoleh ilmu pengetahuan serta wawasan mengenai optimalisasi strategi digitalisasi produk BSI *mobile*.

b. Bagi Lembaga UIN KHAS

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi karya ilmiah yang berkaitan dengan strategi pengembangan produk perbankan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya, terutama bagi mahasiswa dan akademisi di kampus UIN KHAS Jember.

c. Bagi Peneliti.

Bagi peneliti semoga bisa menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman mengenai optimalisasi strategi digitalisasi produk BSI *mobile*, serta peneliti dapat memenuhi persyaratan jenjang Strata 1 (S1) dengan aplikasi keilmuan yang didapatkan di bangku perkuliahan.

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

E. Definisi Istilah

Definisi istilah adalah seperangkat petunjuk yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji kesempurnaan.

1. Optimalisasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, optimalisasi berasal dari kata dasar optimal yang berarti terbaik, tertinggi, paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi,

pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan. Sehingga optimalisasi bisa di artikan sebagai suatu tindakan, proses atau metodologi untuk membuat sesuatu menjadi lebih sempurna.[8]

Optimalisasi adalah proses untuk mencapai hasil terbaik dari suatu sistem atau proses dengan memaksimalkan efisiensi dan efektivitas. Optimalisasi juga dapat diterapkan dalam konteks teknologi informasi, di mana pengembangan perangkat lunak dan sistem informasi memerlukan pendekatan yang efisien untuk memaksimalkan kinerja dan meminimalkan penggunaan sumber daya.[9]

2. BSI *mobile*

BSI *Mobile* merupakan fasilitas *mobile* banking Bank Syariah Indonesia bagi para nasabahnya. BSI *Mobile* memiliki akses ke rekening tabungan nasabah sehingga dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi secara online. [10]

BSI Mobile adalah aplikasi perbankan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan layanan perbankan yang mudah dan cepat kepada nasabah. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi perbankan secara online, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan pengelolaan rekening, semuanya sesuai dengan

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

[8] http://kbbi.web.id/ di akses pada tanggal 06 juli 2023 pukul 23.04

[9] A. R. Nugroho, "Optimalisasi *dalam Bisnis dan Manajemen"* (Yogyakarta: Andi Offset, 2020), 102

[10] Milza, Anita Tri, et al. "Implementasi Bsi Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan *Green Banking*." *Indonesian Journal of Accounting and Business* 3.1 (2021): 1-12.

prinsip syariah.[11]

3. Bank Syariah

Menurut Sutan Remy Sjahdeini bank syariah adalah lembaga yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan berdasarkan prinsip syariah.[12]

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank ini menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan hukum Islam, yang melarang praktik riba (bunga), gharar, dan maysir (perjudian).[13]

4. Perbankan digital.

Perbankan digital adalah layanan keuangan yang disediakan oleh bank atau institusi keuangan lainnya melalui *platform* digital. Pelanggan dapat melakukan aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, dan layanan perbankan lainnya melalui perangkat seluler tanpa harus mengunjungi kantor terdekat.[14]

Perbankan digital merupakan inovasi penting dalam industri

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

[11] A. R. M. Fadhil, "Digital Banking in Indonesia: The Case of BSI Mobile," *Journal of Islamic Finance Technology*, vol. 3, no. 1, 2022, 45-60

[12] Sutan Remy Sjahdeini, "*perbankan islam"*, 3rd ed.(Jakarta: PT Pustaka Utama Grafity,2007), 1.

[13] Ali dan A. M. Al-Quran, "The Role of Islamic Banking in Economic Development: A Case Study of Indonesia," *Journal of Islamic Finance*, vol. 8, no. 1, 2019, pp. 45-56.

[14] Dr. Agus Wibowo, *Perbankan Digital* (Semarang:yayasan prima agus teknik,2018), 119

keuangan yang menawarkan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah. Dengan terus berkembangnya teknologi, perbankan digital diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih inklusif bagi masyarakat.[15]

F. Sistematika Pembahasan

Sebagai penjelasan yang mudah agar dapat dipahami tentang bagaimana sistem penulisan skripsi yang baik dan benar. Sistemaika yang digunakan penulis untuk membahas skripsi ini adalah sebagi berikut:

Bab 1: Pendahuluan

Termasuk konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah serta sistematika pembahasan.

Bab 2: Kajian Pustaka

Berisi tentang penelitian terdahulu serta kajian teori

Bab 3: Metode Penelitian

Berisi tentang bagimana pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

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

Bab 4: Penyajian Data dan Analisis

Berisi bagaimana gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, serta pembahasan temuan.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang simpulan dan saran

[15] D. A. Kurniawan, *Perbankan Digital: Teori dan Praktik* (Jakarta: Penerbit Salemba Empat, 2022), hal. 150

BAB II

KAJIAN KEPUTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

1. Indrika Reski Amalia, tahun 2019 dengan judul Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi *Digital Banking*. Jenis penelitian yang penulis lakukan dengan menggunakan jenis kualitatif, yaitu dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi mendukung perkembangan suatu produk pada Bank Syariah Mandiri, 1) Dengan adanya perkembangan teknologi pihak perbankan sudah memanfaatkan perkembangan teknologi dengan menggunakan aplikasi-aplikasi online yang mudah di akses oleh masyarakat. internet *banking* dan mandiri syariah *mobile*. Internet *banking* maupun mandiri syariah *mobile* sebagai sarana yang efisien dalam transaksi perbankan di mana dengan layanan/fitur seperti pembayaran, pembelian, transfer serta pembukaan rekening yang menggunakan aplikasi mandiri syariah *mobile*. Melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan bentuk: membuat akun seperti Instagram agar nasabah atau calon nasabah lebih mudah mengetahui atau memahami produk-produk bank syariah mandiri. 2) Faktor penghambat yaitu tidak semua nasabah bertransaksi menggunakan layanan internet *banking*/mandiri syariah *mobile*, terdapat gangguan, seperti gangguan pada jaringan. Faktor pendukung, pada layanan sudah

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

cukup lengkap, seperti ATM, Internet *Banking*, Mandiri Syariah *Mobile* yang bisa diakses.[16]

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu membahas tentang optimalisasi produk, Bank BSI, *digital banking*, dan jenis penelitian yaitu kualitatif. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada fokus penelitian yang terdapat pada bank mandiri syariah.

2. Ahmad Riad, tahun 2020 dengan judul Strategi *Frontliner* dalam Mengoptimalkan Muamalat Din *(Digital Islamic Network*). Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu pengumpulan data dari informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda.

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

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Dalam mengoptimalkan *Digital Islamic Network Bank* Muamalat KC Palangkaraya. Pihak *frontliner* Bank Muamalat menerapkan strategi layanan dan pemasaran yang di dalamnya menerapkan prinsip layanan dan menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*), dengan cara langsung mendatangi nasabah, ATM, SMS *blast*, *sales call*, dan *mobile* banking lama. (2) Berdasarkan strategi yang telah dilakukan pihak

[16] Indrika Reski, *"Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Palopo, 2019)

frontliner bank mestinya ada kendala dan kemudahan. Kendala yang dihadapi adalah sulitnya mengedukasi pihak lansia untuk menggunakan Muamalat DIN dan jaringan yang secara tiba-tiba *down* kemudian kepada nasabah yang mempunyai banyak rekening tabungan. Sedangkan kemudahan yang dirasakan adalah mengurangi transaksi di kantor dan memudahkan mengontrol saldo rekening.[17]

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terdapat pada metode penelitian yaitu menggunakan penelitian kualitatif, bank syariah, dan juga *digital islamic network*. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu konteks penelitian yang berfokus pada frontliner dalam pengoptimalan bank, dan juga fokus penelitian yang terdapat pada bank muamalat DIN.

3. Mutiara apriza tahun 2021 dengan judul Manfaat Penggunaan Layanan Digital bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh. penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

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

Hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia Kcp Ipuh nasabah memberikan beberapa pendapat atau respon bahwa : (1) Praktis dan Mudah diakses, (2) Menghemat biaya dan waktu, (3) Bisa di lakukan kapan pun, (4) bisa tarik tunai. Dalam penetapan digital BSI yaitu: Bisa melakukan transaksi, tertib administrasi dan penerapan transfer ke semua

[17] Ahmad Riad, *"Strategi Frontliner dalam Mengoptimalkan Muamalat Din (Digital Islamic Network) pada Bank Muamalat KC Palangkaraya"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Palangka Raya, 2020)

nasabah sehingga bisa mengetahui bahwasanya nasabah tersebut tidak ada keraguan dalam melakukan transaksi melalui digital BSI.[18]

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu membahas tentang layanan digital, Bank BSI, jenis penelitian kualitatif. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terletak pada subyek penelitianya, sedangkan peneliti subyek penelitianya optimalisasi produk Bank Syariah Indonesia.

4. Muhammad Urfi Amrillah, tahun 2021 dengan judul Urgensi Regulasi Digital Banking bagi Perbankan Syariah di Indonesia. Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang, dapat dipahami sebagai penelitian kepustakaan. Data yang digunakan berupa bahan hukum primer, bahan hukum sekunder ataupun bahan hukum tersier dan juga berasal dari bahan non hukum.

   Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digital banking bagi perbankan syariah di Indonesia memiliki kelemahan yaitu: rawan adanya pencurian identitas, rawan terjadinya kejahatan online, rawan terjadinya serangan malware dan tidak dapat diakses semua kalangan. Tidak ada sinkronisasi antara regulasi dan realita di lapangan, mekanisme pelaksanaan bagi perbankan syariah tidak bisa disamakan dengan pelaksanaan pada bank konvensional sebagaimana dalam POJK No. 12/POJK.03/2018. Hal ini dikarenakan produk-produk yang ada dalam bank syariah sangat beragam dan bank syariah harus merujuk pada Fatwa

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

[18] Mutiara apriza, *"Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi* Nasabah *Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu, 2021)

DSN-MUI, sebagai landasan dan sebagai pengawas terhadap penerapan prinsip syariah. Sejauh ini DSN-MUI belum mengeluarkan fatwa khusus untuk penerapan *digital banking*.[19]

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu membahas tentang digital banking dan bank syariah, sedangkan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu terdapat pada jenis penelitian yang digunakan di mana penelitian terdahulu menggunakan penelitian normatif dengan pendekatan pada undang-undang.

5. Eka Rahayu Puspita Ningrum, tahun 2021 dengan judul Strategi Digital Marketing dalam Peningkatan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan melakukan wawancara, kepustakaan dan dokumentasi.

   Hasil penelitian ini mengatakan bahwa digital marketing yang digunakan dirasa belum maksimal akibat adanya kendala-kendala yang di hadapi. Selain itu proses pengalihan sistem menjadi tantangan terbaru khususnya di era pandemi saat ini. Adapun dealetika yang dihadapi dalam Bank Muamalat kediri ini dipengaruhi oleh faktor internal yakni, latar belakang karyawan yang tidak sesuai, sarana yang kurang memadai, dan *software* yang kurang mumpuni atau maksimal serta faktor eksternal yaitu masyarakat kolonial dan masyarakat yang kurang melek teknologi. Oleh karena itu perlu adanya tindak lanjut akan permasalahan tersebut yang berupa pelatihan SDM, peningkatan sarana, dan pengembangan *software*

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

[19] *Muhammad* Urfi Amrillah, *"Urgensi Regulasi Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia"* (Tesis, Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana Fakultas Hukum, Universitas Islam *Indonesia*, 2021)

yang lebih baik lagi serta harus adanya pendekatan kepada masyarakat dengan memberikan pemahaman akan pentingnya teknologi dan juga memberikan pelayanan yang terbaik sehingga mampu meningkatkan rasa kepercayaan nasabah.[20]

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti terdapat pada jenis metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaan dari peneliti terdahulu dengan peneliti terdapat pada konteks penelitian yaitu strategi digital marketing, dan juga fokus penelitian yaitu nasabah bank muamalat.

6. Navilah Laila Wardani, tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik analisis regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis dengan SPSS.

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

Hasil analisis data menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* secara simultan mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di masa pandemi covid-19. Secara parsial, kualitas layanan *mobile banking* mempengaruhi kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi di masa pandemi covid-19.[21]

---

[20] Eka Rahayu Puspita Ningrum, *"Strategi Digital Marketing Dalam Peningkatkan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Ponorogo, 2021)

[21] Navilah Laila Wardani, *"Pengaruh Kualitas* Layanan *Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi di Masa Pandemi Covid-19"* (Skripsi, Universitas Islam Malang, 2021)

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu Bank Syariah. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu di konteks penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas layanan *mobile* banking, dan juga metode penelitan yang di pakai yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif.

7. Atik Afifah, tahun 2021 dengan judul Determinan Minat Nasabah Menggunakan Digital Banking. Dengan Menggunakan Metode *Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology* (Utaut). Penelitian ini menggunakan penelitian jenis lapangan dengan metode kuantitatif, sumber data primer yaitu dengan membagikan kuisioner kepada nasabah. Dengan metode pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling dan pengujian hipotesis menggunakan metode Smart PLS 3.0.[22]

   Hasil penelitian menunjukan harapan kinerja, exspetasi usaha, dan pengaruh sosial berpengaruh secara positif signifikan terhadap minat nasabah menggunakan digital banking, tetapi kondisi yang memfasilitasi tidak berpengaruh terhadap nasabah menggunakan digital banking. Nilai Fstatistik sebesar 3.020 > 2.460 F-tabel atau nilai P Values 0.017 < 0,05 sehingga secara simultan harapan kinerja, ekspetasi usaha, pengaruh sosial, berpengaruh secara positif signifikan terhadap nasabah menggunakan digital banking, kedua bahwasannya Islam mengajarkan kita untuk menggunakan teknologi sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, tanpa adanya unsur riba, gharar, maysir, dan tadlis.

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

[22] Atik Afifah, *"Determinan Minat* Nasabah *Menggunakan Digital Banking Dengan Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology (Utaut)"* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021)

Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu terdapat pada bank syariah dan digital banking. Sedangkan perbedaan yang terdapat peneliti terdahulu dengan peneliti terletak pada metode yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif, dan juga konteks penelitan yaitu determinan minat nasabah.

8. Tri Imelda, tahun 2021 dengan judul Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital *Fintech* terhadap Pelayanan Nasabah. Jenis penelitian ini adalah *field research* di Bank Muamalat KCP Metro. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber primer melalui wawancara kepada sub *branch manager, customer service*, dan nasabah Bank Muamalat KCP Metro, sedangkan sumber sekunder diperoleh dari dokumentasi atau studi pustaka untuk melengkapi data-data primer.

   Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Muamalat KCP Metro telah menggunakan beberapa indikator pemasaran syari'ah, di mana pihak bank menerapkan beberapa komponen dan 7P *marketing* mix. Strategi pemasaran yang paling dominan sebagai eksistensi Bank yaitu *Promotion. Value* pemasaran diciptakan karena adanya *brand, service*, dan *procces*. Bank Muamalat KCP Metro juga tidak terlepas dari tiga prinsip utama pemasaran syari'ah yakni ke taqwaan, kesederhanaan dan kebajikan. Prinsip tersebut paling dominan di terapkan oleh pemasaran Bank Muamalat KCP Metro adalah Prinsip ke taqwaan. Bank Muamalat KCP

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

Metro juga perlu mengevaluasi atau meningkatkan strategi pemasaran terkait pelayanan digital fintech, perlu upaya pengenalan berkelanjutan untuk penggunaan sistemnya yang efektif dan efisien karena masih terdapat nasabah yang tidak mengenali layanan digital fintech Muamalat terutama virtual account, cash management system, internet *banking*.[23]

Persamaan peneliti terdahulu dengan peniliti yaitu metode penelitian kualitatif dan Bank Syariah. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu pada konteks penelitian yang berfokus pada strategi pemasaran.

9. Arif Ainun Fajri, tahun 2021 dengan judul Perkembangan Perbankan Syariah dalam Era Digital. Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan metode Kepustakaan (*library research*), Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

   Hasil penelitian ini bahwa perkembangan Layanan jasa pembiayaan dengan berbasis pada teknologi informasi ini akan sangat membantu dalam mengatrol peningkatan akses masyarakat terhadap berbagai produk jasa keuangan secara online. Dengan semakin berkembangnya teknologi muncul layanan berbasis website, akses informasi menjadi lebih cepat dan mudah serta dapat di akses kapan saja dan di mana saja. Penerapan teknologi berbasis *website* akan sangat

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

[23] Tri Imelda, *"Strategi Pemasaran Bank Syari'ah* Berbasis *Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah."* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain), Metro, 2021)

membantu baik untuk pengunjung (calon nasabah/pembeli), pembeli, maupun *developer* (penjual).[24]

Persamaan antara peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, dan Bank Syariah. Sedangkan perbedaan yang terdapat pada peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu di konteks penelitian yang lebih fokus tentang perkembangan bank.

10. Yosa Anggraini, tahun 2023 dengan judul Upaya Bank Muamalat dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Era 4.0. Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, objek penelitian ini adalah Bank Muamalat KCP Curup, dan subjek penelitian ini ialah pegawai Bank Muamalat KCP Curup. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan yaitu data *collection*, data *reduction*, data *display*.

    Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa upaya Bank Muamalat dalam akselerasi teknologi digital untuk meningkatkan jumlah nasabah pada era 4.0 yaitu dengan pengembangan *mobile banking*, penyediaan layanan online seperti QRISS dan Chatbot, dan yang terakhir bekerja sama dengan pihak asuransi.[25]

    Persamaan dari peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu metode penelitian kualitatif, era 4.0, teknologi digital. Sedangkan perbedaan yang

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

[24] Arif Ainun Fajri, *"Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Era Digital"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain), Bengkulu, 2021)

[25] Yosa Anggraini, *"Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Era 4.0* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain), Curup, 2023)

terdapat pada peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu dalam fokus penelitian yang terdapat di Bank Muamalat.

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu

No.	Penulis	Persamaan	Perbedaan
1.	Indrikah Reski Amalia, tahun 2019 dengan judul Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banting	Membahas tentang optimalisasi produk, Bank BSI, digital *banding*, dan jenis penelitian yaitu kualitatif.	Fokus penelitian yang terdapat pada bank mandiri syariah
2.	Ahmad Riad, tahun 2020 dengan judul Strategi *Frontliner* Dalam Mengoptimalkan Muamalat Din (Digital Islamic Network)	Metode penelitian yaitu menggunakan penelitian kualitatif, bank syariah, dan juga digital islamic network.	Konteks penelitian yang berfokus pada frontliner dalam pengoptimalan bank, dan juga fokus penelitian yang terdapat pada bank muamalat DIN.
3.	Mutiara apriza tahun 2021 dengan judul Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh.	Membahas tentang layanan digital, Bank BSI, jenis penelitian kualitatif	Subyek penelitianya, sedangkan peneliti subyek penelitianya optimalisasi produk Bank Syariah Indonesia
4.	Muhammad Urfi Amrillah, tahun 2021 dengan judul Urgensi Regulasi Digital Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia.	Membahas tentang digital banking dan Bank syariah.	Jenis penelitian yang digunakan di mana penelitian terdahulu menggunakan penelitian normatif dengan pendekatan pada undang-undang
5.	Eka Rahayu Puspita Ningrum, tahun 2021 dengan judul Strategi Digital Marketing Dalam Peningkatan Nasabah Bank	Jenis metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif.	Konteks penelitian yaitu strategi digital marketing, dan juga fokus penelitian yaitu nasabah bank muamalat.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

No.	Penulis	Persamaan	Perbedaan
	Muamalat Kantor Cabang Kediri.		
6.	Navilah Laila Wardani, tahun 2021 dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile* Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19	Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yaitu Bank Syariah	Konteks penelitian yang membahas tentang pengaruh kualitas layanan *mobile* banking, dan juga metode penelitan yang di pakai yaitu menggunakan metode penelitian kuantitatif
7.	Atik Afifah, tahun 2021 dengan judul Determinan Minat Nasabah Menggunakan Digital Banking. Dengan Menggunakan Metode Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (Utaut).	Persamaan peneliti terdahulu dengan peneliti yaitu terdapat pada bank syariah dan digital banking.	Metode yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif, dan juga konteks penelitan yaitu determinan minat nasabah.
8.	Tri Imelda, tahun 2021 dengan judul Strategi Pemasaran Bank Syari'ah Berbasis Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah	Metode penelitian kualitatif dan Bank Syariah.	Konteks penelitian yang berfokus pada strategi pemasaran
9.	Arif Ainun Fajri, tahun 2021 dengan judul Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Era Digital.	Menggunakan metode penelitian kualitatif, dan Bank Syariah	Konteks penelitian yang lebih fokus tentang perkembangan bank
10	Yosa Anggraini, tahun 2023 dengan judul Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0	Metode penelitian kualitatif, era 4.0, teknologi digital.	Fokus penelitian yang terdapat di Bank Muamalat.

Sumber: data diolah oleh peneliti

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

B. Kajian Teori

1. Optimalisasi.

Optimalisasi adalah proses pencarian solusi yang terbaik dari sejumlah solusi yang mungkin tersedia. Dengan demikian gagasan optimalisasi dapat di perluas dan di kembangkan dalam berbagai konteks yang berbeda dari konteks sebelumnya, dalam cara pandang metode yang berbeda.[26]

Teori optimalisasi dalam digital marketing menekankan pentingnya penyesuaian strategi untuk mencapai hasil yang lebih baik, meningkatkan hubungan dengan konsumen, dan memaksimalkan potensi pendapatan perusahaan.[27]

Optimalisasi dalam konteks perbankan merujuk pada upaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada nasabah melalui penerapan teknologi digital.[28] Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus di identifikasi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang di batasi:

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

a. Tujuan.

Tujuan bisa berbentuk maksimisasi atau minimisasi. Bentuk maksimisasi digunakan jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan keuntungan, penerimaan, dan sejenisnya. Bentuk minimisasi

---

[26] Muniroh dkk. *"Kajian Terhadap Optimasi."* Jurnal Sains dan Aplikasi Informatika. Vol.V, No. 1 (Mei, 2017)

[27] M.F. Hidayatulloh dkk. "*Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan Tiktok pada Butik DOT.ID*" Jurnal Human Falah Vol.X No.1 (Januari-Juni, 2023)

[28] Nikmatul M. Dkk. *"Literasi Sistem Tranformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah"* Jurnal Jamas, Vol. 2 No. 1, (Februari 2024)

akan di pilih jika tujuan pengoptimalan berhubungan dengan biaya, waktu, jarak, dan sejenisnya. Penentuan tujuan harus memperhatikan apa yang di minimum kan atau maksimum kan.

b. Keputusan.

Pengambilan keputusan di hadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternatif yang menggunakan sumber daya terbatas yang di miliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang di lakukan untuk mencapai tujuan.

c. Sumber daya yang di batasi.

Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus di lakukan untuk mencapai tujuan yang di tetapkan. Ketersediaan sumber daya ini terbatas. Keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkannya proses optimalisasi.

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

2. Strategi Inovasi.

Strategi inovasi adalah rencana atau pendekatan yang diambil oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk menciptakan, mengembangkan, dan menerapkan ide-ide baru yang dapat meningkatkan produk, layanan, atau proses bisnis. Tujuan dari strategi inovasi adalah untuk menciptakan nilai tambah, meningkatkan daya saing, dan memenuhi kebutuhan pasar yang terus berubah.[29]

[29] Sari, R. *Strategi Inovasi dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah.* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 8.2, (2020), 45-56

Menurut Porter, strategi inovasi memberikan kerangka kerja bagi perusahaan untuk menciptakan diferensiasi yang sulit ditiru oleh pesaing, sehingga membantu dalam mempertahankan keunggulan kompetitif di pasar yang dinamis.

Menurut Ismail Nawawi, strategi inovasi melibatkan penciptaan pertumbuhan baru, adopsi teknologi baru, penyediaan layanan baru, pelaksanaan yang inovatif, serta perubahan fundamental dalam model bisnis yang dapat menghasilkan nilai baru yang signifikan bagi konsumen dan pelanggan.[30]

Strategi inovasi merujuk pada pendekatan yang diambil oleh perusahaan untuk mengembangkan dan menerapkan ide-ide baru, produk, atau layanan yang dapat meningkatkan daya saing dan memenuhi kebutuhan konsumen. Keberhasilan strategi inovasi diukur melalui peningkatan jumlah dan ragam layanan digital, kualitas layanan yang lebih baik, serta tingkat kepuasan nasabah yang meningkat.[31]

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

3. Produk.

Produk adalah suatu yang bersifat kompleks, yang dapat diraba maupun tidak dapat diraba, yang di dalamnya termasuk kemasan, harga, prestise perusahaan dan pelayanan jasa perusahaan yang di terima oleh pembeli untuk memuaskan keinginan dan kebutuhannya. Kemudian produk sendiri di klasifikasikan menjadi 2, yaitu jasa dan barang. Produk jasa hanya dapat

[30] Nawawi, *"Strategi Inovasi Produksi dan Komptitif Bisnis dalam Perspektif Islam,"* 71.

[31] S. Indah P. Y. *"Pengaruh Brand Pride, Web Design Quality, E-Service Quality dan Customer Experience terhadap Repurchase Intention E-Commerce Shopee pada Konsumen Milenial Mahasiswa Febi Uin Khas Jember"* Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol.3, No.2, (September 2023)

dirasakan (*intangible*), sedangkan produk barang bisa dilihat dan dirasakan (*tangible*).[32]

Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, dimiliki, dipakai atau dikonsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.[33]

Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melakukan fungsi-fungsinya, kemampuan itu meliputi daya tahan, kehandalan, ketelitian yang dihasilkan, kemudahan dioperasikan dan diperbaiki, dan atribut lain yang berharga pada produk secara keseluruhan.[34]

a. Bank Syariah.

1) Definisi Bank Syariahf

Kata bank itu sendiri berasal dari bahasa Latin *banco* yang artinya bangku atau meja. Pada abad ke 12 kata *banco* merujuk pada meja, *counter* atau tempat penukaran uang (money *changer*). Dengan demikian, fungsi dasar bank adalah menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman dan menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa.

Secara etimologis, kata syari'ah berarti jalan menuju sumber kehidupan. Syari'at adalah rujukan tindakan umat islam dalam beragama yang erat hubungannya dengan masalah

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

[32] Arief Rakhman Kurniawan, *Total Marketing*, (Yogyakarta:Kobis, 2014), 18.
[33] Danang Sunyoto, *Dasar-Dasar Manejemen Pemasaran*, (Yogyakarta:CAPS,2014), 69.
[34] Kotler, P. dan Armstrong, G. *Dasar-dasar Pemasaran* Edisi Ke-9, (Jakarta: PT.Indeks, 2007), 15.

akidah, ibadah, dan muamalah.[35]

Menurut Karnaen Perwataatmadja dan Muhammad Syafi'i Antonio Bank islam adalah bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam, yakni bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara islam. Dalam tata cara bermuamalat itu di jauhi praktik-praktik yang di khawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk di isi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.

Menurut M. Amin Aziz Bank islam (Bank berdasarkan syariah islam) adalah lembaga perbankan yang menggunakan sistem dan operasinya berdasarkan syariah islam. Ini berarti operasi perbankan mengikuti tata cara berusaha maupun perjanjian berusaha berdasarkan Al-Quran dan Sunah Rasul Muhammad dan bukan tata cara dan perjanjian berusaha yang bukan di tuntun oleh Al-Quran dan Sunah Rasul. Dalam operasinya bank islam menggunakan sistem bagi hasil dan imbalan lainnya yang sesuai dengan syariah islam, tidak menggunakan bunga.[36]

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

[35] Beni Ahmad Saebani, *Hukum Ekonomi dan Akad Syariah di Indonesia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), 12.

36 Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), 34-35.

Menurut Sudarsono Bank syariah ialah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah.[37]

Dari beberapa definisi yang telah di kemukakan oleh para ahli dapat di simpulkan bahwa Bank Syariah atau Bank Islam ialah instansi yang bertugas sebagai penghimpun dana dan penyalur dana untuk masyarakat dengan menerapkan prinsip dan dasar-dasar sesuai dengan kutipan al-quran dan al-hadist.

2) Transformasi digital

Semakin berkembang teknologi di dunia, transaksi perbankan pun mulai menggunakan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah. perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa. Seperti halnya pelayanan *electronic transaction* (e-banking) melalui ATM, *phone banking* dan *internet banking* misalnya, merupakan bentuk-bentuk baru dari pelayanan bank yang mengubah pelayanan transaksi manual menjadi pelayanan

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

37 Bustari Muchtar, dkk, *Bank dan Lembaga keuangan Lain*, (Jakarta: Kencana,2016), 119.

transaksi yang berdasarkan teknologi.[38]

Banyak bank yang merasa sudah bertransformasi digital apabila ia sudah mempunyai aplikasi *mobile banking*. Walaupun memang apa yang dilihat oleh pelanggan pada bank yang telah bertransformasi digital adalah aplikasi *mobile banking* dalam *smartphone-nya*, itu bukan berarti bank tersebut sudah bertransformasi digital secara utuh, karena aplikasi *mobile banking* hanya salah satu dari banyak hal dalam implementasi transformasi digital.[39]

Digitalisasi bukan berarti hanya memindahkan proses yang tadinya manual menjadi sekarang bisa dilakukan melalui aplikasi di *smartphone*, namun juga proses itu sendiri haruslah di efisienkan. Masih terdapat banyak aspek yang harus di perhatikan dalam melakukan perubahan pada dunia digital, sebagai contoh dapat dilihat dari sisi pengalaman pelanggan, dengan digitalisasi kita bisa lebih faham tentang pelanggan tersebut secara individual, dengan membuat pelanggan bisa terpenuhi kebutuhannya dengan produk yang kita sesuaikan, memudahkan proses interaksi dengan kita sehingga mereka merasa senang dan mudah berinteraksi dengan kita.[40]

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

38 Aan Anshori, *Sistem Informasi Perbankan Syariah, Banque Syar'i:* Jurnal Ilmiah Perbankan Syari'ah 4.2 (2018), 185.

39 Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia,* (Malang: MNC, 2021), 105.

40 Hikmatul H. dkk, *"Strategi Pemasaran dan Prosedur Produk Pembiayaan Cicilan Emas pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Unej" Vol 8, No 2, (Februrari 2025)*

Transformasi digital tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada peningkatan pengalaman dan penguatan hubungan dengan masyarakat. Digital marketing terbukti lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan pemasaran konvensional, dengan biaya yang lebih rendah dan jangkauan yang lebih luas[41]

b. Faktor Pendukung

Faktor pendukung adalah elemen-elemen yang berkontribusi untuk mempengaruhi sesuatu agar berkembang, maju, dan menjadi lebih baik dari sebelumnya. Dengan kata lain, faktor pendukung merupakan kondisi yang membantu seseorang dalam mengimplementasikan suatu hal, seperti dukungan dari teman, lingkungan, keluarga, atau bahkan kesadaran diri sendiri. Faktor pendukung juga dapat dianggap sebagai motivasi untuk tetap konsisten dalam melaksanakan berbagai aktivitas.[42] Selain itu, faktor pendukung dapat dibagi menjadi dua kategori, yaitu:

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

1) Faktor internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam. Hal ini berarti faktor internal merupakan sesuatu yang timbul dikarenakan kesadaran diri sendiri[43]. Contoh dari faktor

[41] Nurul S. dkk, *"Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah"* Vol. 01 No. 03 (Januari - Maret 2024)

[42] Gede Surya Mahendra, *et al*. *Sistem Pendukung Keputusan Teori Dan Penerapannya Dalam Berbagai Metode* (Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023). 78.

[43] Irawati, Rina. "Pengambilan keputusan usaha mandiri mahasiswa ditinjau dari faktor internal dan eksternal." *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia* 11.2 (2017): 58-69.

internal ini seperti kualitas tenaga kerja di BSI sangat berpengaruh terhadap kemampuan bank dalam mengembangkan dan mengelola produk BSI *mobile*. Pelatihan dan pengembangan keterampilan karyawan dalam teknologi informasi dan layanan pelanggan dapat meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi *mobile banking*. Karyawan yang terampil dan berpengetahuan dapat memberikan dukungan yang lebih baik kepada nasabah dalam menggunakan layanan digital.

2) Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang asalnya dari luar. Dapat dikatakan bahwa faktor eksternal merupakan sesuatu yang mempengaruhi seseorang dari luar. Faktor eksternal menjadi penting karena akan berperan dalam memberikan motivasi ketika faktor internal mulai menghilang[44]. Contoh dari faktor eksternal ini seperti tingginya tingkat persaingan di sektor perbankan digital menjadi faktor eksternal yang signifikan. Banyak bank, baik konvensional maupun syariah, yang berlomba-lomba untuk menawarkan layanan *mobile banking* yang lebih baik. BSI perlu terus berinovasi dan meningkatkan fitur serta layanan BSI *mobile* agar tetap kompetitif dan menarik bagi nasabah.

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

[44] Hernando, Hendrick. "Faktor Pendukung Eksternal dan Pengadopsian E-Commerce pada UKM: Sebuah Model Konseptual." *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis (Jurnal ini Sudah Migrasi)* 2.2 (2017): 169-174.

c. Faktor Penghambat

Faktor penghambat adalah hal-hal yang berpengaruh sedikit atau bahkan menghentikan sesuatu menjadi lebih dari sebelumnya. Dapat diartikan bahwa faktor penghambat merupakan sesuatu yang dapat mempengaruhi seseorang dalam mengimplementasikan sesuatu, seperti pengaruh yang disebabkan dari dalam diri sendiri yaitu rasa malas dan terbawa arus pergaulan remaja, selain itu faktor lingkungan, teman bahkan keluarga yang kurang mendukung akan memberikan dampak yang kurang baik[45]. faktor penghambat sendiri dibagi menjadi dua yaitu faktor internal dan eksternal:

1) Faktor internal

Mengutip pendapat Rosnaini dimana beliau mengemukakan bahwa faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam masing-masing individu[46]. Dapat dikatakan bahwa faktor internal merupakan pengaruh dari dalam diri sendiri untuk tidak melakukan sesuatu, seperti rasa malas yang timbul dari dalam diri sendiri untuk melaksanakan ketaatan dan juga terbawa arus pergaulan remaja yang kurang baik. Hal-hal tersebut merupakan faktor yang akan menghambat seseorang melakukan sesuatu yang disebabkan oleh diri sendiri. Seperti contoh Salah satu penghambat utama adalah keterbatasan dalam

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

[45] Novita, Dien. "Faktor-faktor penghambat pengembangan e-government: Studi kasus pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan." *Jurnal Eksplora Informatika* 4.1 (2014): 43-52.

[46] Daga, Rosnaini, Bahtiar Maddatuang, and Ria Wahyuni. "Faktor–Faktor Penghambat Penggunaan E-Commerce pada Usaha Mikro Kecil di Kota Makassar." *YUME: Journal of Management* 3.3 (2020): 115-127.

kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang terlatih dalam teknologi informasi dan layanan digital. Jika karyawan tidak memiliki keterampilan yang memadai untuk mengelola dan mempromosikan produk *mobile banking*, hal ini dapat menghambat pengembangan dan penerapan layanan yang efektif.

2) Faktor eksternal

Mengutip pendapat Rosnaini dimana beliau mengatakan bahwa faktor eksternal merupakan faktor yang asalnya dari luar masing-masing individu[47]. Hal ini dapat dijelaskan bahwa faktor eksternal merupakan sesuatu yang timbul dari luar, yang dapat mempengaruhi seseorang untuk tidak melakukan sesuatu, seperti pengaruh teman, lingkungan atau bahkan keluarga yang kurang mendukung untuk melakukan sesuatu. Ketika seseorang ingin melakukan sesuatu kebaikan akan tetapi ada gangguan atau kurang didukung dari pihak luar maka yang terjadi adalah perlahan atau bahkan berhenti sama sekali. Seperti contoh Ancaman keamanan siber yang meningkat juga merupakan faktor eksternal yang dapat menghambat optimalisasi produk BSI Mobile. Jika terjadi pelanggaran data atau serangan siber, kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* dapat menurun, yang berdampak negatif pada penggunaan aplikasi tersebut.

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

[47] Daga, Rosnaini, Bahtiar Maddatuang, and Ria Wahyuni. "Faktor–Faktor Penghambat Penggunaan E-Commerce pada Usaha Mikro Kecil di Kota Makassar." *YUME: Journal of Management* 3.3 (2020): 115-127.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu gejala, fenomena, atau realitas sosial yang ada. Dalam konteks penelitian deskriptif, peneliti berupaya untuk menguraikan sejumlah variabel yang terkait dengan isu dan unit yang sedang diteliti. Penelitian deskriptif tidak memfokuskan pada hubungan antar variabel yang ada, melainkan bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu gejala, fenomena, atau realitas sosial tanpa mengidentifikasi sebab-akibat yang mendasarinya.[48] Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih untuk memahami subjek dan objek penelitian dengan menggambarkan fenomena yang terjadi pada saat ini.

B. Lokasi Penelitian

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

Lokasi penelitian menjelaskan di mana penelitian tersebut akan dilaksanakan. Wilayah penelitian mencakup lokasi seperti data, organisasi, peristiwa, teknik, dan lainnya. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di BSI KCP Gajah Mada Jl. Gajah Mada No.337, Kb. Kidul, Jember Kidul, Kec. Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut dengan beberapa Lokasi ini dipilih karena KCP Gajah Mada Jember terletak di kawasan strategis dengan aktivitas ekonomi yang tinggi. Sebagai

[48] Samsu, *Metode Penelitian, Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development.* (2021). 65

salah satu pusat bisnis di Jember, lokasi ini menjadi tempat yang relevan untuk meneliti perkembangan *digital banking* karena memiliki banyak nasabah potensial yang membutuhkan layanan digital.

C. Subyek Penelitian

Subyek penelitian merujuk pada individu atau entitas yang ingin diinvestigasi atau dianalisis dalam konteks latar belakang penelitian, yang digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang situasi dan kondisi di lingkungan penelitian.[49]

Teknik pemilihan subyek penelitian yang digunakan adalah *purposive*, yang berarti subyek dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan ini mungkin berdasarkan pengetahuan yang dimiliki subyek tentang topik yang sedang diteliti atau mungkin karena posisi atau keahlian khusus yang dimiliki subyek, yang akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang sedang diteliti.[50] Adapun informan yang akan dijadikan subyek penelitian adalah:

1. Muhammad Bagus Nugroho : *Branch Manager*
2. Febi Wahyu Jatmiko : *Micro Relationsip Manager*
3. Hudan Ahsani : *Small Medium Enterprise Relationship Manager*
4. Wildan Rizki : Nasabah
5. Herawati : Nasabah

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

[49] Fitrah, M. (2017). Luthfiyah, Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus. 152.

[50] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016),96.

Untuk informan nasabah, peneliti mendapatkan informasi pada saat melakukan penelitian di BSI KCP Gajah Mada Jember. Nasabah yang menjadi informan ada 2 orang. Penentuan nasabah yang menjadi informan yaitu nasabah yang menggunakan dan mengakses layanan BSI *mobile* dan diambil oleh peneliti ketika bertemu saat melakukan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam lingkungan alami (*natural setting*), menggunakan sumber data utama, dan melibatkan berbagai teknik pengumpulan data, termasuk observasi, wawancara, dokumentasi, serta kombinasi atau triangulasi[51]. Keempat teknik ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Obervasi

   Observasi adalah landasan bagi semua pengetahuan, ilmuwan hanya dapat melakukan penelitian ketika semua data yang diperlukan berhasil dikumpulkan. Dalam observasi, terdapat tiga jenis, yaitu observasi berpartisipatif, observasi terbuka, dan observasi tersembunyi. Dalam konteks ini, peneliti menggunakan metode observasi berpartisipatif. Observasi berpartisipatif melibatkan peneliti dalam kegiatan sehari-hari individu yang diamati atau yang berperan sebagai narasumber data dalam penelitian.[52]

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

[51] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta: Bandung, 2013), 255.

[52] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Penerbit Alfabeta Bandung, 2013), 255

Dalam konteks ini, peneliti bertujuan untuk memahami situasi sebenarnya yang terjadi di BSI KCP Gajah Mada Jember dan mengumpulkan data serta informasi yang akan digunakan sebagai dasar analisis untuk memberikan data yang akurat.

2. Wawancara

Dalam teknik wawancara, terdapat tiga jenis strategi yang dapat diterapkan, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi terstruktur, dan wawancara tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan wawancara terstruktur sebagai teknik pengumpulan data. Oleh karena itu, peneliti perlu menyiapkan instrumen berupa daftar pertanyaan tertulis dengan pilihan jawaban yang telah disiapkan sebelumnya untuk mengumpulkan informasi dari data-data yang berkaitan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan rekaman dari peristiwa yang telah terjadi. Kredibilitas hasil dari penelitian, baik observasi maupun wawancara, dapat ditingkatkan dengan adanya unsur pelengkap seperti dokumentasi, yang dapat mencakup foto-foto, tulisan akademik, dan karya seni yang relevan.

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

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses terstruktur yang dilakukan untuk mengeksplorasi dan mengatur data dari berbagai sumber yang mencakup hasil wawancara, data lapangan, dan berbagai sumber lainnya. Tujuan utama dari analisis data adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang informasi yang terkandung dalam data dan berbagi hasil penelitian dengan

orang lain. Proses analisis data mencakup langkah-langkah seperti pengaturan data, klasifikasi data ke dalam kategori yang relevan, sintesis informasi, identifikasi pola yang muncul, pemilihan data yang kritis untuk penelitian, dan penyusunan kesimpulan yang dapat dengan jelas disampaikan kepada pihak lain. Melalui analisis data yang cermat, peneliti dapat menyajikan hasil penelitian secara akurat dan dapat dimengerti oleh audiens yang beragam. Adapun beberapa aktivitas yang terlibat dalam proses analisis data antara lain:

1. Pengumpulan Data

   Menghimpun data adalah tahapan dalam proses mendapatkan informasi dan keterangan yang relevan dari berbagai sumber guna keperluan analisis, penelitian, atau pengambilan keputusan. Proses ini mencakup pengumpulan, penyusunan, dan dokumentasi data yang diperlukan untuk memahami suatu topik atau isu yang tengah diinvestigasi. Pengumpulan data bisa dilakukan dengan berbagai cara, seperti melalui survei, wawancara, observasi, penggunaan data sekunder yang sudah ada, atau eksperimen. Maksud dari menghimpun data adalah untuk meraih informasi yang akurat, relevan, dan terpercaya yang nantinya dapat digunakan untuk menganalisis situasi atau fenomena tertentu, mengidentifikasi pola atau tren yang ada, atau bahkan membuat keputusan berdasarkan bukti yang telah terkumpul.

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

2. Reduksi Data.

Informasi yang diperoleh dari pengumpulan lapangan bisa melimpah, oleh karena itu, penting untuk mencatatnya secara cermat dan rinci. Namun, terkadang, ketika data berlebihan, dapat mempersulit proses analisis data. Oleh karena itu, dalam tahap reduksi data, diperlukan upaya untuk mengidentifikasi tema dan pola yang muncul. Melalui proses reduksi data, peneliti dapat menyederhanakan informasi tersebut, sehingga mempermudah langkah analisis berikutnya. Dengan kata lain, reduksi data memiliki fungsi untuk memberikan gambaran yang lebih terfokus tentang data yang telah terkumpul dan membantu peneliti untuk mengarahkan analisis mereka pada aspek-aspek tertentu dari data tersebut.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah untuk secara visual atau tertulis menyampaikan informasi yang relevan dalam penelitian, dengan tujuan untuk mempermudah pemahaman para pembaca atau penerima informasi terhadap hasil penelitian tersebut. Data dapat diungkapkan dalam beragam format, seperti ringkasan naratif, grafik, diagram, relasi antar kategori, *flowchart*, dan format lainnya. Sasarannya adalah memberikan kemudahan bagi para pembaca atau penerima informasi dalam memahami data yang ada dan membantu mereka dalam mengambil keputusan yang didasarkan pada data tersebut. Dengan cara ini, penyajian data memiliki peran penting dalam merencanakan tindakan atau langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman yang diberikan oleh data yang disajikan.

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

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan melibatkan tahap penting yaitu interpretasi data yang telah diurai dan disusun secara sistematis. Hasil dari tahap ini dapat menghasilkan temuan-temuan baru yang mungkin belum pernah terungkap sebelumnya, yang dapat berupa deskripsi atau gambaran mengenai aspek yang sebelumnya tidak begitu jelas. Kesimpulan yang muncul dari penelitian kualitatif ini dapat mencakup berbagai hal, seperti hubungan kausal atau interaktif, hipotesis, atau bahkan teori-teori baru yang muncul berdasarkan hasil analisis data. Untuk menjaga validitas temuan tersebut, langkah verifikasi diperlukan, termasuk pengujian kembali terhadap data serta dialog dengan pihak-pihak terkait guna memastikan keakuratan dan keabsahan dari temuan tersebut.

Mengingat penelitian ini bersifat kualitatif, data yang dikumpulkan berbentuk deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan yang berasal dari informan atau objek yang diamati. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, observasi, pencatatan lapangan, serta sumber-sumber lainnya, dengan tujuan agar temuan yang dihasilkan dapat lebih mudah dipahami dan disampaikan kepada orang lain. Metode analisis data deskriptif kualitatif digunakan untuk mengurai data yang telah terkumpul, yang bersifat penjelasan dalam bentuk kata-kata, gambar, atau dokumentasi, bukan data berupa angka atau numerik. Pendekatan ini digunakan untuk mendalami fenomena atau peristiwa dengan mendetail memeriksa data yang telah terhimpun dari wawancara, observasi,

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

pencatatan lapangan, dan dokumentasi, sambil mengidentifikasi tema atau pola tertentu yang timbul dari data tersebut.

F. Keabsahan Data

Verifikasi data melibatkan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh peneliti untuk memeriksa dan memastikan keabsahan data yang telah dikumpulkan dari lapangan. Dalam rangka menjamin akurasi temuan, diperlukan pendekatan yang memeriksa kredibilitas data melalui penerapan berbagai teknik validasi data yang relevan. Dalam penelitian ini, metode triangulasi digunakan sebagai alat untuk memeriksa keabsahan data. Triangulasi dalam konteks pengumpulan data mengacu pada penggunaan berbagai teknik dan sumber pengumpulan data yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, fokusnya bukan sekadar pada pencarian kebenaran mutlak, melainkan lebih pada pemahaman yang mendalam tentang persepsi subjek terhadap lingkungan sekitarnya. Dengan menggunakan pendekatan triangulasi dalam pengumpulan data, peneliti secara efektif mengumpulkan data sambil menguji kredibilitasnya melalui beragam teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data yang beragam.[53] Berikut adalah langkah-langkah dalam menerapkan triangulasi sumber:

1. Triangulasi sumber dimulai dengan mencari data dari berbagai sumber informan yang memiliki keterlibatan langsung dengan objek penelitian dan sesuai dengan fenomena yang sedang diselidiki.

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

[53] Sugiyono, *Metode,* 241.

2. Triangulasi pengumpulan data melibatkan pencarian data dari berbagai sumber informan. Proses pengumpulan dan analisis data terus-menerus dilakukan hingga peneliti memiliki keyakinan bahwa tidak ada lagi perbedaan yang signifikan antara data-data tersebut, dan tidak ada lagi yang memerlukan konfirmasi tambahan dari informan.
3. Triangulasi metode mengizinkan pengumpulan data menggunakan berbagai metode yang relevan, seperti observasi, wawancara, pengumpulan dokumentasi, studi kepustakaan, serta metode-metode lain yang sesuai.
4. Triangulasi teori melibatkan pemeriksaan berbagai teori yang relevan. Dalam pendekatan ini, tidak hanya satu teori yang digunakan, melainkan sejumlah teori yang saling berkaitan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang diteliti.

G. Tahap- Tahap Penelitian

Proses penelitian dapat diuraikan dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Tahap Pra-lapangan

   Tahap pra-lapangan mencakup serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh peneliti sebelum memasuki lokasi penelitian yang meliputi:

   a. Perancangan penelitian
   b. Memilih area penelitian
   c. Mengurus persetujuan penelitian
   d. Melakukan survei lapangan
   e. Pemiihan responden
   f. Pemiihan responden

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

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan, peneliti terlibat langsung dalam pengamatan lapangan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Memahami objek penelitian dengan mendalam
b. Terjun ke lapangan untuk observasi langsung
c. Berpartisipasi aktif sambil mengumpulkan data yang diperlukan.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap terakhir dalam proses penelitian adalah tahap penyelesaian, di mana peneliti menyusun hasil analisis dan simpulan data menjadi sebuah karya ilmiah.

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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

Gambar 4.1
Kantor BSI KCP Gajah Mada Jember

Sumber: Data diolah oleh peneliti.

Nama Bank : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Gajah Mada Jember.[54]

Alamat : Jalan Gajah Mada Nomor 337, Kebonsari Kidul, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

Tanggal Berdiri : 22 Agustus 2022.

Nomor Telepon : (0331) 489500.

Kode Pos : 68131.

Jam Operasional Layanan : 08.00-15.00 WIB.

[54] Observasi di BSI KCP Gajah Mada Jember, 16 Agustus 2024.

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

2. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Industri perbankan di Indonesia mencatat babak baru dengan lahirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada 1 Februari 2021, yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Peresmian BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia dilakukan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara.

BSI merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah, yaitu PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Proses merger ini memperoleh izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Keputusan No. 04/KDK.03/2021 yang diterbitkan pada 27 Januari 2021. Kemudian, pada 1 Februari 2021, peresmian BSI dilakukan oleh Presiden Joko Widodo.

Struktur kepemilikan saham BSI terdiri dari: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebanyak 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%, sedangkan sisanya dimiliki oleh pemegang saham dengan porsi di bawah 5%.

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

Penggabungan ini menyatukan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga mampu menghadirkan layanan yang lebih beragam, jangkauan operasional yang lebih luas, serta memperkuat modal yang dimiliki. Dengan dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN dan sinergi antar perusahaan, BSI diharapkan mampu bersaing di tingkat internasional.

BSI menjadi simbol semangat untuk menghadirkan bank syariah kebanggaan masyarakat, yang diharapkan dapat menjadi motor penggerak ekonomi nasional sekaligus memberikan manfaat luas bagi masyarakat. Kehadiran BSI juga mencerminkan wajah perbankan syariah Indonesia yang modern, inklusif, dan membawa kebaikan bagi semua pihak (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Peluang BSI untuk terus berkembang sangat besar. Selain pertumbuhan kinerjanya yang positif, keberadaan Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, serta dukungan pemerintah terhadap ekosistem industri halal, memperkuat potensi BSI untuk menjadi salah satu bank syariah terkemuka di dunia.[55]

3. Visi dan Misi BSI KCP Gajah Mada Jember
   a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember

      “Menjadi Bank Syariah Terdepan di Dunia”

   b. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember
      1) Menyediakan solusi perbankan berbasis syariah untuk lebih dari 20 juta masyarakat Indonesia, serta mencapai posisi lima besar bank nasional dalam hal aset (lebih dari 500 triliun rupiah) dan nilai buku 50 triliun rupiah pada tahun 2025.
      2) Bertransformasi menjadi bank besar yang memberikan keuntungan optimal bagi para pemegang saham.

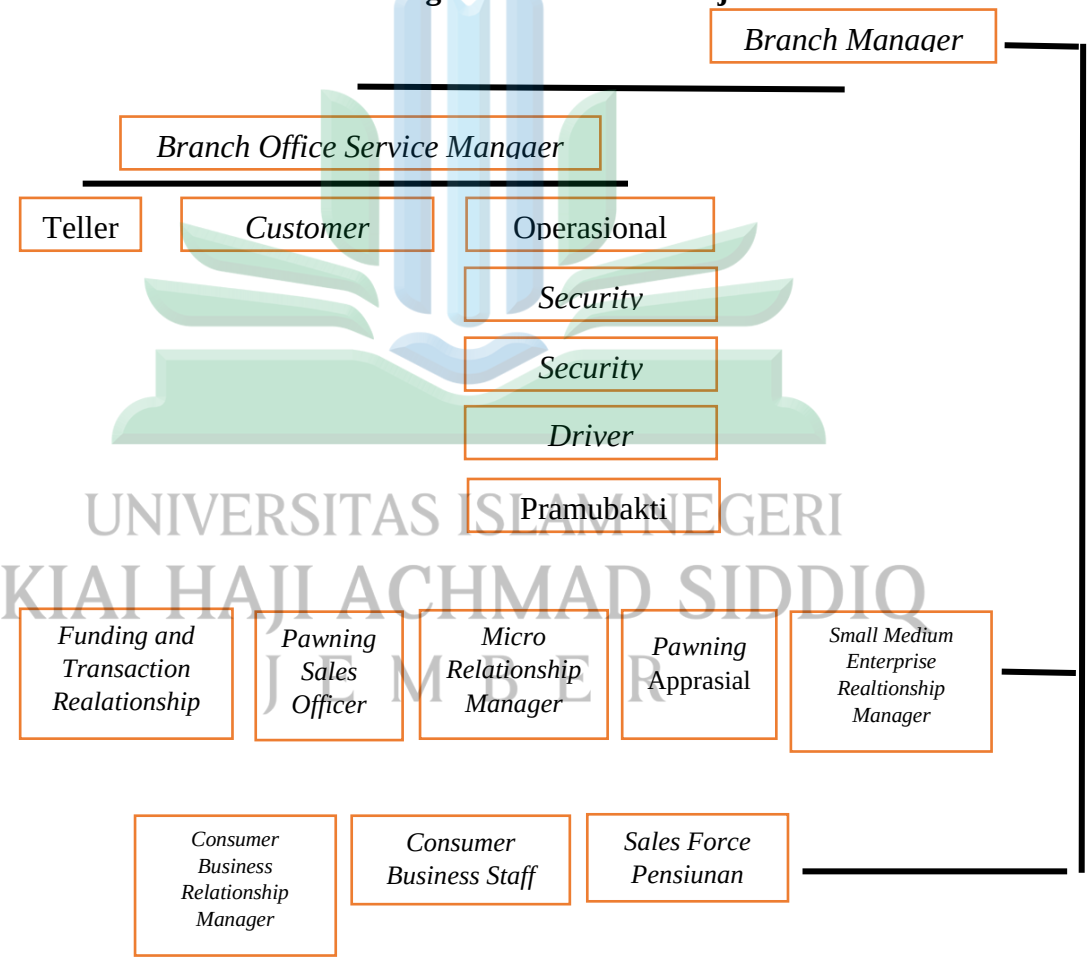
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[55] Bank Syariah Indonesia, “Sejarah Bank Syariah Indonesia”, diakses 12 Agustus 2024, https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami.

4. Struktur Organisasi BSI KCP Gajah Mada Jember

Struktur organisasi adalah kerangka yang menggambarkan bagaimana tugas, wewenang, tanggung jawab, dan hubungan antari individu atau antar bagian dalam suatu organisasi diatur. Struktur ini dirancang untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan efektif[56]. Adapun struktur organisasi pada BSI KCP Gajah Mada Jember sebagai berikut:

Gambar 4.2
Struktur Organisasi BSI KCP Gajah Mada Jember



Sumber: Data diolah oleh peneliti

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

[56] Budiasih, Yanti. "Struktur organisasi, desain kerja, budaya organisasi dan pengaruhnya terhadap produktivitas karyawan studi kasus pada PT. XX di Jakarta." *Liquidity: Jurnal Riset Akuntansi dan Manajemen* 1, No. 2 (2012): 97.

Tabel 3.1
Data Karyawan BSI KCP Gajah Mada Jember

No.	Nama	Jabatan	Kantor
1.	Muhammad Bagus Nugroho	*Branch Manager*	BSI KCP Gajah Mada Jember
2.	Andriew Panda Pradana	*Branch Office Service Manager*	BSI KCP Gajah Mada Jember
3.	Faizar Rahman	*Funding & Transaction Relationship*	BSI KCP Gajah Mada Jember
4.	Febi Wahyu Jatmiko	*Micro Relationsip Manager*	BSI KCP Gajah Mada Jember
5.	Debby Roundra	Costumer Service	BSI KCP Gajah Mada Jember
6.	Yeni Lailatul Fitriana	Teller	BSI KCP Gajah Mada Jember
7.	Faizul Mutawakil Al Harom	Operasional Staff	BSI KCP Gajah Mada Jember
8.	Sinar Mahardika	*Pawning Appraisal*	BSI KCP Gajah Mada Jember
9.	Eka Dirgantara Aquino	*Pawning Sales Officer*	BSI KCP Gajah Mada Jember
10.	Agung Prasetyo	*Security*	BSI KCP Gajah Mada Jember
11.	Febrian Puji	*Security*	BSI KCP Gajah Mada Jember
12.	Redy Handika Putra	*Driver*	BSI KCP Gajah Mada Jember
13.	Hartaman	Pramubakti	BSI KCP Gajah Mada Jember
14.	Hudan Ahsani	*Small Medium Enterprise Relationship Manager*	BSI KCP Gajah Mada Jember
15.	Firman Aditya	*Consumer Business Relationship Manager*	BSI KCP Gajah Mada Jember
16.	Bustanul Arifin	*Consumer Business Staff*	BSI KCP Gajah Mada Jember
17.	Siti Munawaroh	*Sales Force Pensiunan*	BSI KCP Gajah Mada Jember

Sumber: data diolah oleh peneliti

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

B. Penyajian Data dan Analisis

Bagian penyajian data dalam penelitian bertujuan untuk menampilkan hasil data yang sesuai dengan perumusan masalah dan analisis data yang relevan. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan, yang digunakan sebagai alat untuk mendukung penelitian. Selanjutnya, data hasil penelitian

yang berkaitan dengan fokus penelitian akan disajikan secara berurutan seperti berikut:

1. **Identifikasi Optimalisasi Strategi Digitalisasi Produk BSI *Mobile* pada KCP Gajah Mada Jember.**

   Saat ini, persaingan di industri perbankan, khususnya dalam penyediaan fasilitas layanan, semakin meningkat. Hal ini terlihat dari banyaknya bank yang meluncurkan inovasi layanan sesuai kebutuhan nasabah, seperti *Electronic Banking* (*E-Banking*), mesin *Automatic Teller Machine* (*ATM*), perangkat *Electronic Data Capture* (*EDC*), uang elektronik, dan lainnya. Karena itu, berbagai bank berlomba-lomba meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi harapan serta kepuasan nasabah, sekaligus menjaga kepercayaan mereka. [57]

   Maka kemudian untuk menjaga kepercayaan para nasabah BSI KCP Gajah Mada Jember melakukan perombakan digitalisasi seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, masyarakat kini mengharapkan layanan keuangan yang dapat diakses dengan mudah kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, BSI KCP Gajah Mada Jember perlu menyadari pentingnya teknologi digital dalam mendukung layanan perbankan. Dengan mengikuti tren teknologi terkini, bank dapat menarik lebih banyak nasabah sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan yang ditawarkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara yang

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

[57] Luthfiatussa'dyah, Dila, Ahmad Mulyadi Kosim, and Abrista Devi. "Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4.no. 3 (2023): 789.

disampaikan oleh Muhammad Bagus Nugroho selaku *Branch Manager* dimana beliau mengatkan bahwa:

> "Tentu. Dalam menghadapi era digital, kami di BSI KCP Gajah Mada Jember berfokus pada beberapa strategi utama yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan inklusivitas layanan perbankan syariah. Sehingga strategi optimalisasi digital digunakan oleh kami untuk memberikan rasa kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi kepada nasabah di era gempuran inovasi *financial technologhy* (*fintech)* yang sangat-sangat bagus mas"

Hal serupa dikatakan oleh Hudan Ahsani selaku SMERM dimana beliau mengatakan bahwa:

> "Memang betul mas di hari ini kita lagi mengembangkan strategi optimalisasi digital untuk memberikan rasa kenyamanan dan kemudahan kepada nasabah dimana langkah strategis yang dilakukan oleh kami yakni mengembangkan aplikasi BSI *mobile* karena aplikasi ini menjadi andalan kami dalam memberikan layanan digital. Fitur-fitur seperti transfer dana, pembukaan rekening online, pembayaran tagihan, hingga pembiayaan syariah semuanya dapat diakses melalui aplikasi."

Memang benar salah satu upaya terbesar dalam digitalisasi ini adalah melalui pengembangan produk BSI *mobile*, sebuah aplikasi *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai layanan perbankan dengan mudah dan cepat. Berikut ini beberapa fitur utama dan manfaat dari digitalisasi BSI melalui BSI *mobile* seperti layanan perbankan 24/7, pembukaan rekening *online,* transaksi pembiayaan syariah, layanan investasi dan pembayaran dll. Hal itu lah yang menjadikan BSI saat ini lagi gencar melakukan optimalisasi strategi digitalisasi dari segala fitur yang tersedia di BSI *mobile* guna mengoptimalkan kemudahan dan kelancaran nasabah BSI. Namun ada kalanya pengembangan digitalisasi itu dapat menjadi tersendat seperti

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

yang didapatkan peneliti melalui wawancara dengan Febri Wahyu Jatmiko selaku *Micro Realtionship Manager* dimana beliau mengatakan bahwa:

> "Dibalik semua fitur canggih yang disediakan oleh BSI *mobile* masih terdapat pekerjaan rumah yang masih kita evaluasi terus menerus di tegah arus digitalisasi seperti contoh mas masyarakat kita notabenya masih kurang dalam pemahaman literasi BSI *mobile* maka sangat diperlukan banget terkait edukasi dan sosialisasi layanan BSI *mobile* kepada masyarakat kita yang bertujuan untuk membantu nasabah memahami dan memanfaatkan layanan dengan baik"

Hal serupa juga dikatakan oleh Hudan Ahsani selaku SMERM dimana beliau mengatakan bahwa:

> "Ada lagi mas yang menjadi pr terbesar kami juga arus digitalisasi yang kita rasakan kemudian diiringi dengan perusakan keamanan layanan BSI oleh oknum yang masih belum jelas apa tujuan nya contohnya mas di tahun lalu kita mendapatkan serangan *cyber* yang sangat mengganggu ritme alur perbankan dan keuangan sehingga ada beberapa sebagian nasabah yang masih meragukan keamanan digital kita. Sehingga kami mengutarakan bahwa keamanan data nasabah adalah prioritas kami. Oleh karena itu, kami menggunakan teknologi terkini untuk melindungi data dan transaksi, seperti sistem enkripsi dan autentifikasi ganda demi mencegah serangan *cyber* yang mungkin akan terjadi lagi"

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

Kemudian peneliti menemukan pendapat lain dari wildan rizki selaku nasabah mengungkapkan tentang strategi digitalisasi dimana terdapat hasil wawancara yang mengatakan bahwa:

> "Saya yakni mas bahwa pihak BSI telah memikirkan sebelumnya dengan adanya layanan digital yang dilakukan oleh bank untuk memitigasi resiko yang mungkin akan terjadi. Menurut saya selaku nasabah BSI menilai bahwa upaya yang dilakukan oleh BSI khususnya BSI KCP Gajah Mada Jember dalam melakukan strategi digitalisasi masih perlu ditingkatkan lagi beberapa fitur yang mungkin bisa membantu atau memberikan inovasi dan edukasi terhadap nasabahnya"

Dari hasil wawancara diatas kemudian peneliti menangkap bahwasanya BSI KCP Gajah Mada Jember telah mengimplementasikan berbagai strategi digitalisasi untuk menghadapi tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh era perbankan digital. Melalui pengembangan layanan digital yang inovatif, seperti BSI *Mobile*, bank ini berhasil memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja. Strategi digitalisasi ini tidak hanya fokus pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada aspek keamanan, dengan penerapan teknologi terkini untuk melindungi data dan transaksi nasabah.

Selain itu, BSI KCP Gajah Mada Jember juga menekankan pentingnya edukasi digital untuk meningkatkan literasi teknologi di kalangan nasabah, memastikan bahwa mereka dapat memanfaatkan layanan digital dengan baik. Bank ini juga aktif dalam menjalin kolaborasi dengan ekosistem digital, seperti *e-commerce* dan *fintech*, guna memperluas jangkauan dan memberikan lebih banyak solusi bagi nasabah.

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

Melalui upaya ini, BSI KCP Gajah Mada Jember diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan, memperluas basis nasabah, dan mempertahankan kepercayaan nasabah di tengah kompetisi perbankan yang semakin ketat dengan terus berinovasi dan mengikuti perkembangan teknologi.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam Menghadapi Era Perbankan Digital

Faktor pendorong adalah elemen atau kondisi yang mendukung atau mempercepat suatu perubahan atau perkembangan[58]. Dalam konteks digitalisasi di sektor perbankan khususnya pada BSI KCP Gajah Mada Jember, faktor pendorong mengacu pada faktor-faktor yang mempermudah bank untuk mengadopsi teknologi digital dan meningkatkan kualitas layanan sedangkan faktor penghambat adalah elemen atau kondisi yang menghalangi atau memperlambat suatu perubahan atau perkembangan[59]. Dalam konteks digitalisasi perbankan, khususnya pada BSI KCP Gajah Mada Jember beberapa hambatan utama yang dapat mengganggu proses transformasi digital sehingga dapat dijelaskan mengenai faktor pendorong dan penghambat sebagai berikut:

a. Faktor pendorong BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital.

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

Faktor yang mendukung BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital yang saat ini sedang lagi naik daun dikarenakan mampu beradaptasi dengan penekanan yang luar biasa sehingga mampu untuk survive demi mengoptimalkan bank dalam hal pemenuhan layanan kepada nasabah kemudian

[58] Khristianto, Wheny. "Faktor-Faktor Pendorong dan Penghambat Adopsi Teknologi Informasi untuk Pengembangan e-Tourism." *Journal of Tourism and Creativity* 3.no. 2 (2019): 155.

[59] Marlina, Alen Suci, and Nur Fatwa. "Fintech Syariah Sebagai Faktor Pendorong Peningkatan Inklusivitas Usaha Mikro Kecil Dan Menengah Di Indonesia." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 4.no 2 (2021): 417.

peneliti mendapatkan hasil wawancara oleh Muhammad Bagus Nugroho selaku *Branch Manager* dimana beliau mengatakan bahwa:

> "Ada beberapa faktor tentunya mas yang dapat menjadi acuan untuk mendorong kami merespon transformasi digital di era perkembangan perbankan digital contohnya dengan tuntutan nasabah yang semakin digital mereka mau layanan yang efisien tanpa harus ke pergi ke bank, Kami menyadari bahwa nasabah kini menginginkan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Oleh karena itu, kami memperkenalkan berbagai layanan digital seperti BSI *mobile* dan sistem perbankan online, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus datang ke cabang."

Hal serupa dikatakan juga oleh Febi Wahyu Jatmiko selaku Micro Realtionship Manager yang mengatakan bahwa:

> "Di lain sisi mas semua saat ini melihat bahwa persaingan di sektor perbankan, terutama dalam hal layanan digital, semakin ketat. Banyak bank yang mulai memperkenalkan layanan digital untuk menarik nasabah, baik dari sektor konvensional maupun bank digital. Kami harus bergerak cepat agar tetap dapat bersaing dan memberikan nilai lebih bagi nasabah kami."

Pendapat lain disampaikan oleh Herawati selaku nasabah BSI dimana beliau mengatakan bahwa:

> "Pandangan saya sendiri faktor pendukung yang di mana BSI KCP Gajah Mada jember melakukan transformasi secara besar-besaran dikarenakan nasabah mau adanya peningkatan efisiensi dan pengurangan biaya operasional lagi. Ya mas bisa membaca sekarang dimana dengan adanya digitalisasi memberikan kemudahan dalam mengelola transaksi dan data nasabah secara lebih efisien. Sehingga dapat mengurangi biaya operasional yang terkait dengan transaksi manual dan meningkatkan produktivitas melalui sistem digital. Hal ini juga berdampak pada peningkatan layanan yang lebih cepat dan hemat biaya bagi nasabah terutama saya selaku nasabah BSI"

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

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa BSI KCP Gajah Mada Jember saat ini menghadapi era perbankan digital dengan memanfaatkan berbagai faktor pendorong yang memungkinkan bank untuk bertransformasi secara efektif. Sehingga faktor seperti tuntunan dari nasabah yang ingin agar akses layanan cepat dan mudah, persaingan di industri sektor perbankan yang semakin maju dan peningkatan efesiensi dalam mengoptimalkan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan yang lebih mudah. Maka kemudian dengan memanfaatkan faktor-faktor ini, BSI KCP Gajah Mada Jember siap untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, serta memperkuat posisinya sebagai bank syariah yang modern dan inklusif di era digital.

b. Faktor penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital.

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

Dibalik keberhasilan BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi persaingan yang ketat di era perbankan digital itu tidak terlepas dengan faktor yang menghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi perbankan digital seperti yang dikatakan oleh Febi Wahyu Jatmiko selaku *Micro Realtionship Manager* dimana beliau mengatakan bahwa:

> “Salah satu hambatan terbesar yang kami hadapi adalah tingkat literasi digital yang masih rendah di kalangan sebagian nasabah. Banyak nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital seperti *mobile banking* atau *e-*

> *wallet*, terutama bagi mereka yang lebih nyaman dengan layanan perbankan konvensional. Kami perlu memberikan edukasi yang lebih intensif agar mereka dapat memanfaatkan layanan digital secara maksimal"

Hal ini serupa dengan yang disampaikan oleh nasabah BSI Wildan Rizqi dimana beliau mengutarakan pendapat yang lain yakni:

> "Sekarang begini mas, kan tidak semua nasabah memiliki akses internet yang stabil dan cepat, terutama di daerah-daerah yang lebih terpencil. Akses internet yang terbatas ini menjadi kendala bagi nasabah dalam mengakses layanan digital, sehingga mereka tidak dapat memanfaatkan fitur-fitur perbankan yang sudah disediakan dengan optimal.

Ada benarnya juga pendapat dari salah satu nasabah yang mengatakan bahwa tidak semua nasabah yang bisa mengakses layanan yang disediakan oleh pihak bank ada nasabah yang hunian tempat tinggalnya tidak ada akses internet atau bahkan gaptek atau agal paham mengenai teknologi sehingga hal ini menjadi pekerjaan rumah yang berat bagi BSI untuk memitigasi penghambat seperti ini.

Di lain sisi peneliti juga menemukan pendapat lain dari bapak Muhammada Bagus Nugroho selaku *Branch Manager* yang mangatakan bahwa:

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

> "Kami juga menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur teknologi internal yang memadai. Pengembangan dan pemeliharaan sistem digital membutuhkan investasi yang cukup besar, serta dukungan perangkat keras dan perangkat lunak yang tepat. Beberapa cabang, terutama yang di wilayah terpencil, mungkin belum sepenuhnya memiliki infrastruktur yang mendukung operasional digital secara optimal "

Hal yang serupa juga dikatakan oleh bapak Hudan Ahsani selaku SMERM dimana beliau mengatakan bahwa:

> "Ada juga faktor penghambat seperti kami, juga menghadapi tantangan dalam hal infrastruktur teknologi internal yang memadai. Pengembangan dan pemeliharaan sistem digital membutuhkan investasi yang cukup besar, serta dukungan perangkat keras dan perangkat lunak yang tepat. Beberapa cabang, terutama yang di wilayah terpencil, mungkin belum sepenuhnya memiliki infrastruktur yang mendukung operasional digital secara optimal"

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa BSI KCP Gajah Mada Jember menghadapi beberapa faktor penghambat dalam mengimplementasikan perbankan digital. Faktor-faktor ini perlu dikelola dengan baik agar proses transformasi digital dapat berjalan lancar. Beberapa faktor penghambat utama yang dihadapi antara lain: literasi digital yang rendah, keterbatasan akses internet dan infrastruktur teknologi yang belum optimal sehingga Dengan mengetahui faktor-faktor penghambat ini melalui edukasi nasabah, peningkatan infrastruktur, dan memperkuat sistem keamanan, BSI KCP Gajah Mada Jember dapat terus melaju dalam mengembangkan layanan perbankan digital yang lebih efisien dan inklusif.

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

C. Pembahasan temuan

Setelah data dikumpulkan, topik penelitian dianalisis dan diinterpretasikan dengan mengacu pada teori yang berkaitan dengan topik tersebut. Berdasarkan hasil analisis yang mendalam terhadap data yang diperoleh dari penelitian sebelumnya. Berikut adalah penjelasan rinci terkait temuan tersebut:

1. **Identifikasi Optimalisasi Strategi Digitalisasi Produk BSI *Mobile* pada KCP Gajah Mada Jember dalam Menghadapi Era Perbankan Digital.**

BSI KCP Gajah Mada Jember menerapkan strategi optimalisasi pada produk BSI *mobile* guna pengembangan layanan digital yang inovatif. BSI KCP Gajah Mada Jember telah mengimplementasikan strategi digitalisasi melalui pengembangan produk BSI Mobile, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan secara online dengan mudah dan cepat. Strategi ini mencakup peningkatan fitur layanan, seperti transfer dana, pembukaan rekening online, dan pembayaran tagihan, yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Dalam menghadapi tantangan digitalisasi, BSI KCP Gajah Mada Jember juga menekankan akan pentingnya aspek keamanan. Dengan menggunakan teknologi terbarukan, seperti sistem enkripsi dan autentikasi ganda, digunakan untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Hal ini sejalan dengan kebutuhan nasabah yang menginginkan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga aman dari ancaman siber. BSI KCP Gajah Mada Jember juga menyadari bahwa literasi digital nasabah masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, bank ini aktif melakukan edukasi dan sosialisasi mengenai penggunaan BSI Mobile kepada nasabah. Edukasi ini bertujuan untuk membantu nasabah memahami dan memanfaatkan layanan digital dengan baik, sehingga mereka dapat bertransaksi dengan lebih percaya diri. Hal ini sejalan dengan pendapat Hermanes yang

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

mengatakan bahwa strategi optimalisasi merupakan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja atau hasil dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal dan efisien. Dalam konteks tertentu, strategi ini bertujuan untuk mencapai tujuan yang di inginkan melalui perbaikan proses, pengembangan teknologi, peningkatan kualitas layanan, atau pemanfaatan peluang secara strategis.[60]

Selain itu BSI KCP Gajah Mada Jember juga berfokus pada beberapa strategi utama yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan inkluisivitas layanan perbankan syariah. Sehingga strategi optimalisasi digital digunakan untuk memberikan rasa kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi kepada nasabah di era gempuran inovasi *financial technologhy* (*fintech)* yang sangat-sangat bagus.

Strategi optimalisasi digitalisasi yang diterapkan oleh BSI KCP Gajah Mada Jember menunjukkan komitmen bank dalam menghadapi era perbankan digital. Dengan fokus pada keamanan, kenyamanan, dan edukasi nasabah, BSI KCP Gajah Mada Jember berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah melalui penerapan teori-teori yang mendukung, BSI KCP Gajah Mada Jember dapat terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi untuk memastikan keberhasilan jangka panjang dalam industri perbankan.

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

[60] Hermanses, Bintang, and Widyarso Roswinanto. "Optimalisasi Strategi Promosi Digital di Era Digitalisasi: Sebuah Kajian Komprehensif pada PT Glamourix AFA Indonesia Skincare 2022-2023." *Journal of Emerging Business Management and Entrepreneurship Studies* 3.2 (2023): 133.

2. Faktor Pendorong dan Penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam Menghadapi Era Perbankan Digital

a. Salah satu faktor pendorong BSI KCP Gajah Mada Jember merespon era digital yakni dengan adanya berbagai kemungkinan bank untuk bertransformasi secara efektif. Sehingga faktor seperti perubahan perilaku nasabah yang semakin mengandalkan teknologi digital untuk melakukan transaksi perbankan menjadi pendorong utama bagi BSI KCP Gajah Mada Jember untuk mengembangkan layanan digital, dimana nasabah menginginkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Begitu juga persaingan yang ketat di sektor perbankan, baik dari bank konvensional maupun fintech, memaksa BSI KCP Gajah Mada Jember untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan. BSI berusaha untuk membedakan diri dari kompetitor dengan mengembangkan layanan digital yang lebih baik. Peningkatan efisiensi operasional melalui digitalisasi juga menjadi faktor pendorong bagi BSI KCP Gajah Mada Jember. Layanan digital dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas. Hal ini sesuai dengan teori Nasir yang menyatakan bahwa Faktor pendorong dalam menghadapi era perbankan digital merupakan elemen atau kondisi yang mendukung

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

transformasi dan adaptasi bank terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah di era digital.[61]

Sehingga dalam hal ini BSI KCP Gajah Mada Jember merespon tantangan era perbankan digital demi mengoptimalkan kemudahan dan keberlangsungan dalam sektor keuangan dengan menganalisis dari segi faktor pendorong yang memungkinkan BSI dapat terus berkembang dan melayani permintaan nasabah.

b. Sedangkan faktor penghambat utama yang dihadapi BSI KCP Gajah Mada Jember antara lain yakni tingkat literasi digital yang rendah di kalangan sebagian nasabah menjadi salah satu hambatan utama bagi BSI KCP Gajah Mada Jember. Banyak nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital seperti mobile banking. Begitu juga dengan keterbatasan-nya akses internet yang stabil dan cepat, terutama di daerah terpencil, menghalangi nasabah dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal. Infrastruktur teknologi internal yang belum memadai juga menjadi tantangan bagi BSI KCP Gajah Mada Jember. Pengembangan dan pemeliharaan sistem digital memerlukan investasi yang cukup besar.

Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu dimana Faktor penghambat digitalisasi produk bank adalah berbagai kendala atau tantangan yang menghalangi proses penerapan teknologi digital dalam pengembangan dan penyediaan layanan perbankan. Hambatan ini

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

[61] Aripin, Nasir Tajul, Nur Fatwa, and Mulawarman Hannase. "Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah." *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah* 5.1 (2022): 29-45.

dapat berasal dari faktor internal maupun eksternal yang memengaruhi kemampuan bank untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan nasabah [62]

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

[62] Rahayu, Indah Rury. *Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)*. Diss. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, 2023.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari observasi, wawancara dan dokumentasi penelitian lapangan mengenai implementasi segmentasi demogrfis dan geografis produk pembiayaan mikro yang telah di uraikan diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. BSI KCP Gajah Mada Jember telah mengimplementasikan berbagai strategi optimalisasi digitalisasi untuk menghadapi tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh era perbankan digital. Melalui pengembangan layanan digital yang inovatif, seperti BSI *Mobile*, bank ini berhasil memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja. Strategi digitalisasi ini tidak hanya fokus pada kemudahan penggunaan, tetapi juga pada aspek keamanan, dengan penerapan teknologi terkini untuk melindungi data dan transaksi nasabah.
2. Berdasarkan pembahasan mengenai faktor pendorong dan penghambat digitalisasi pada BSI KCP Gajah Mada Jember, dapat disimpulkan bahwa bank ini telah mengambil langkah signifikan dalam mengoptimalkan layanan digital melalui pengembangan aplikasi BSI Mobile. Tuntutan nasabah yang semakin digital, persaingan yang ketat di sektor perbankan, dan peningkatan efisiensi operasional menjadi faktor pendorong utama yang mendorong BSI untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas

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

layanan. Namun, BSI KCP Gajah Mada Jember juga menghadapi sejumlah tantangan, termasuk tingkat literasi digital yang rendah di kalangan nasabah, keterbatasan akses internet, dan infrastruktur teknologi yang belum memadai. Tantangan-tantangan ini perlu diatasi agar bank dapat memastikan bahwa semua nasabah dapat memanfaatkan layanan digital dengan optimal.

B. Saran

Dalam penulisan skripsi ini, terdapat saran yang ingin disampaikan peneliti sebagai berikut:

1. PT. Bank Syariah Indonesia Gajah Mada Jember perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja layanan digital dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. Data yang diperoleh dari evaluasi ini dapat digunakan untuk merumuskan strategi yang lebih baik di masa depan.
2. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gajah Mada Jember diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengeksplorasi bagaimana digitalisasi, khususnya melalui BSI Mobile, dapat mempengaruhi perilaku dan preferensi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Sehingga mampu untuk bersaing di tengah arus digitalisasi perbankan dan juga demi meningkatkan prefensi kepercayaan nasabah dii era digitalisasi.

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

DAFTAR PUSTAKA

Afifah, Atik, *"Determinan Minat* Nasabah *Menggunakan Digital Banking Dengan Menggunakan Metode Unified Theory of Acceptance and Use Of Technology (Utaut)"* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2021)

Ainun, Fajri, Arif, *Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Era Digital* (Bengkulu: IAIN Bengkulu).

Ali dan A. M. Al-Quran, "The Role of Islamic Banking in Economic Development: A Case Study of Indonesia," *Journal of Islamic Finance*, vol. 8, no. 1, 2019, 45-56

Ali, Muchtar, *Buku Saku Perbankan Syariah* (Jakarta:Direktur Urusan Agama dan Pembinaan Syariah, 2013

Ameliya, Yuniar, Krisna, "*Optimalisasi Pengelolaan Zakat dan Efektifitas Amil Zakat Terhadap Peningkatan Perolehan Zakat, Infak, Sedekah (ZIS) di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Tulungagung*, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam , IAIN Tulungagu.ng, 2017)

Anggraini, Yosa, *"Upaya Bank Muamalat Dalam Akselerasi Teknologi Digital Guna Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Era 4.0"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain), Curup, 2023)

Anshori, Aan, Sistem Informasi Perbankan Syariah, Banque Syar'i: *Jurnal Ilmiah Perbankan Syari'ah 4.2*, 2018.

Apriza, Mutiara, *"Manfaat Penggunaan Layanan Digital Bagi* Nasabah *Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ipuh"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Bengkulu, 2021)

Basoeky, Unggul, *Pemanfaatan Teknologi Digital* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021).

Beni, Saebani, Ahmad, *Hukum Ekonomi dan Akad Syariah di Indonesia*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018).

Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

Fadhil A. R. M., "Digital Banking in Indonesia: The Case of BSI Mobile," *Journal of Islamic Finance Technology*, vol. 3, no. 1, 2022, 45-60

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

Hardiansyah, Haris, *"Metode Penelitian Kualitatif"*, (Jakarta: PT.Aska, 2001).

Hikmatul H. dkk, *"Strategi Pemasaran dan Prosedur Produk Pembiayaan Cicilan Emas pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Unej"* Vol.8, No.2, (Februrari 2025)

http://kbbi.web.id/ di akses pada tanggal 06 juli 2023 pukul 23.04

Imelda, Tri, *"Strategi Pemasaran Bank Syari'ah* Berbasis *Digital Fintech Terhadap Pelayanan Nasabah."* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain), Metro, 2021)

J.R. Raco, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*, (Jakarta: PT Grasindo, 2010).

Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005).

Kotler, P. dan Armstrong, G. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Ke-9*, (Jakarta: PT. Indeks, 2007).

Laila, Wardani, Navilah, *"Pengaruh Kualitas* Layanan *Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Dalam Melakukan Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19"* (Skripsi, Universitas Islam Malang, 2021)

M.F. Hidayatulloh dkk. "Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan Tiktok pada Butik DOT.ID" Jurnal Human Falah Vol.X No.1 (Januari-Juni, 2023)

Mingka, Agustianto, *Inovasi dan Layanan Teknologi Bank* Syariah (Jakarta: 2011-2015).

Muchtar, Bustari, dkk *Bank dan Lembaga keuangan Lain*, (Jakarta: Kencana,2016).

Muniroh dan sabanar. *"Kajian Terhadap Optimasi."* Jurnal Sains dan Aplikasi Informatia." Vol.V, No. 1 (Mei, 2017)

Nikmatul M. dkk. *"Literasi Sistem Tranformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah"* Jurnal Jamas, Vol.2 No.1, (Februari 2024)

Nawawi, *"Strategi Inovasi Produksi dan Komptitif Bisnis dalam Perspektif Islam"*. 71

Nurul S. dkk, *"Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah"* Vol.1 No.3 (Januari-Maret 2024)

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

Otoritas jasa Keuangan, *Sejarah Perbankan Syariah*, di akses dari https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Sejarah-Perbankan-Syariah.aspx pada tanggal 18 November 2023 jam 01.24

Pallina, Shelly, *"Optimalisasi Kualitas Pembiayaan Dalam Rangka Mengatasi Pembiayaan Bermasalah Pada BSI KCP Bengkulu Panorama Di Era New Normal"*(Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021)

Prawira, Hie, Bayu, *Panduan Transformasi Digital Bank Di Indonesia,* (Malang: MNC, 2021).

Rahayu, Puspita, Ningrum, Eka, *"Strategi Digital Marketing Dalam Peningkatkan Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Ponorogo, 2021)

Rakhman, Kurniawan, Arief, *Total Marketing,* (Yogyakarta:Kobis, 2014).

Remy, Sjahdeini, Sutan, *perbankan islam, 3rd ed.*(Jakarta: PT Pustaka Utama Grafity, 2007).

Reski, Indrika, *"Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Palopo, 2019)

Riad, Ahmad, *"Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat Din (Digital Islamic Network) Pada Bank Muamalat Kc Palangka Raya"* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri, Palangka Raya, 2020)

S. Indah P. Y. "Pengaruh Brand Pride, Web Design Quality, E-Service Quality dan Customer Experience terhadap Repurchase Intention E-Commerce Shopee pada Konsumen Milenial Mahasiswa Febi Uin Khas Jember" Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol.3, No.2, (September 2023)

Salam, Abdus, *Inklusi Keuangan Perbankan Syariah Berbasis Digital Banking: Optimalisasi dan Tantangan,* Jurnal Al-Amwal Vol. 10 No. 1, 2018.

Sari, R. *"Strategi Inovasi dalam Meningkatkan Daya Saing Usaha Kecil dan Menengah"* Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 8.1 (2020), 45-56

Sarwono, Jonathan, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

Soemitra, Andri, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta:Kencana,2009).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013).

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

Suharsimi, dan Kunto, Ari, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Renika Cipta, 2000).

Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis* untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi.Yogyakarta: Andi Offset, 2018).

Sunyoto, Danang, *Dasar-Dasar Manejemen Pemasaran*, (Yogyakarta:CAPS, 2014).

Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*.

Urfi, Amrillah, Muhammad, *Urgensi Regulasi* Digital *Banking Bagi Perbankan Syariah Di Indonesia"* (Tesis, Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana Fakultas Hukum, Universitas Islam Indonesia, 2021)

Usman, Rachmadi, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014).

Wibowo, Agus, *Perbankan Digital* (Semarang:yayasan prima agus teknik, 2018).

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

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Optimalisasi Produk BSI Mobile Dalam Menghadapi Era Perbankan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember	1. Optimalisasi Digitalisasi 2. BSI Mobile 3. BSI KCP Gajah Mada Jember	1. Optimalisasi Digitalisasi 2. BSI mobile 3. BSI KCP Gajah Mada Jember	Sumber data Primer: 1. Branch Manager 2. Micro Relationship Manager 3. Small Medium Enterprise Relationship Manager Sumber Data Sekunder: 1. Buku Referensi 2. Jurnal 3. Internet 4. Dokumentasi	Pendekatan Penelitian: kualitatif dengan jenis deskriptif. 1. Teknik Pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi d. Triangulasi 2. Teknik analisis data: a. Reduksi data b. Penyajian data c. Penarikan kesimpulan	1. Bagaimana strategi digitalisasi produk BSI mobile pada BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital? 2. Apa faktor pendorong dan penghambat BSI KCP Gajah Mada Jember dalam menghadapi era perbankan digital?

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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mohammad Farhan Alfiansyah

NIM : E20191142

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyaatakan bahwa Skripsi dengan judul "**Optimalisasi Produk BSI Mobile Dalam Menghadapi Era Perbankan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember"** adalah hasil penelitian atau Skripsi sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ada kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember 22 November 2024

Saya yang menyatakan,

Mohammad Farhan A.

NIM. E20191142

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

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- 873 /Un.22/7.a/PP.00.9/08/2024 12 Agustus 2024
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.
Kepala Bank Syariah Indonesia KC Jember
Jl. PB Sudirman No.41-43, Pagah,Jember Lor,
Kec.Patrang, Kabupaten Jember

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

Nama	:	Mohammad Farhan Alfiansyah
NIM	:	E20191142
Semester	:	XI (Sebelas)
Jurusan	:	Ekonomi Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Optimalisasi Produk Bank Syariah Indonesia KC Jember dalam Menghadapi Era Perbankan Digital pada lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

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

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

JUDUL PENELITIAN

OPTIMALISASI PRODUK BSI *MOBILE* DALAM MENGHADAPI ERA PERBANKAN DIGITAL PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU GAJAH MADA JEMBER

No	Kegiatan	Tanggal	Informan	Paraf
1.	Menyerahkan Surat Izin Penelitian			
2.	Wawancara Dengan Micro Relationsip Manager			
3.	Wawancara Dengan Small Medium Enterprise Relationship Manager			
4.	Wawancara Dengan Customer Service			
5.	Wawancara Dengan Nasabah			
6.	Wawancara Dengan Nasabah			

Jember, 30 Oktober 2024

Branch Office Manager

Muhammad Bagus Nugroho

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

BSI BANK SYARIAH INDONESIA

SURAT KETERANGAN

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Andriew Pandhu Pradana
Jabatan	: Brand Operations Service Manager
Nip	: 2184001274

Menerangkan bahwa:

Nama	: Mohammad Farhan Alfiansyah
Nim	: E20191142
Jurusan/prodi	: Perbankan Syariah

Yang bersangkutan benar-benar telah selesai melaksanakan penelitian skripsi pada tanggal 30 September 2024 - 30 Oktober 2024 dengan judul "Optimalisasi Produk BSI Mobile Dalam Menghadapi Era Perbankan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada Jember".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sepehuhnya. Terimakasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Jember, 30 Oktober 2024

BSI BANK SYARIAH INDONESIA KC Jember Gajah Mada

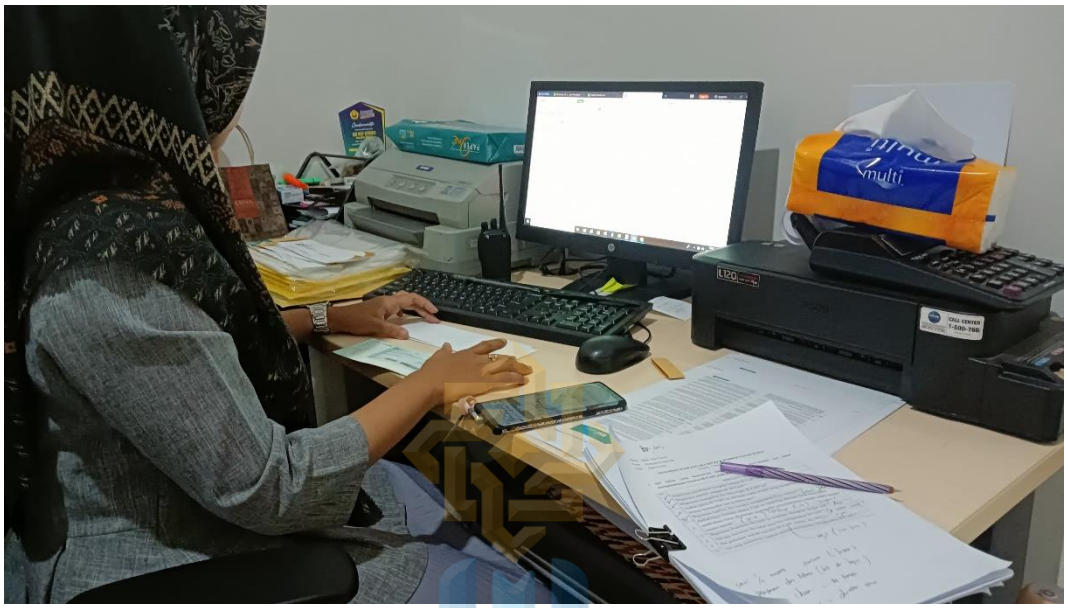
Andriew Pandhu Pradana

DOKUMENTASI

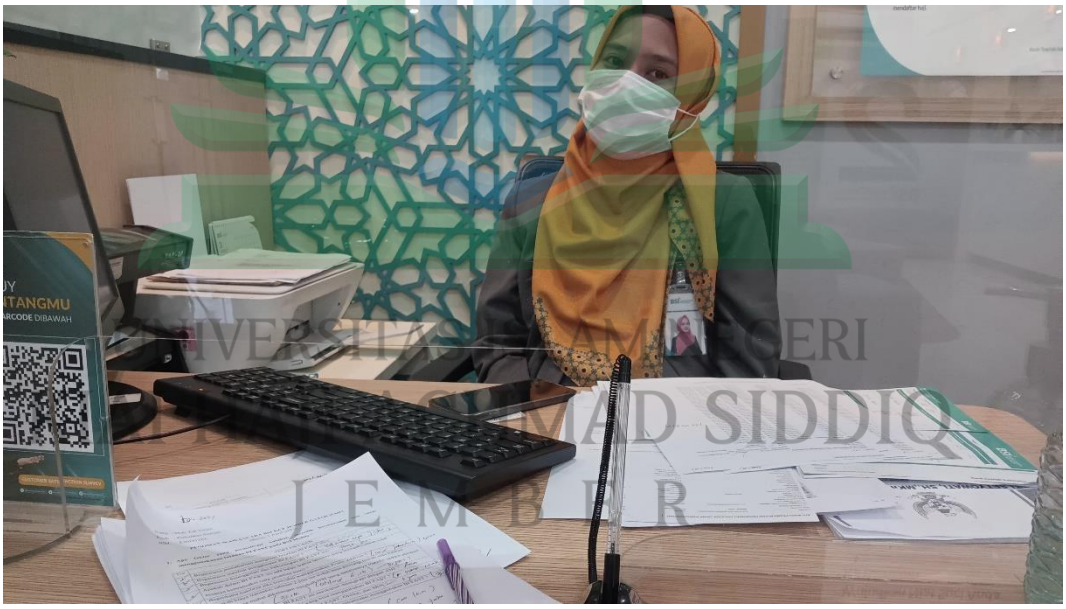
Wawancara dengan Bapak Andriew Panda Pradana (Brand Office Service Manager BSI KCP Jember Gajah Mada)

Wawancara dengan Bapak Faizar Rahman (Funding & Transaction Relationship BSI KCP Jember Gajah Mada)

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



Wawancara dengan Ibu Siti Munawaroh (Sales Force pensiunan BSI KCP Jember Gajah Mada)



Wawancara dengan Ibu Deby Roundra (Customer Service BSI KCP Jember Gajah Mada)

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

Rekap hasil wawancara dari beberapa Narasumber

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

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//uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama	:	Mohammad Farhan Alfiansyah
NIM	:	E20191142
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Optimalisasi Produk BSI Mobile Dalam Menghadapi Era Perbankan Digital Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gajah Mada 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, 28 November 2024
Operator Drillbit
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

(Hj. Mariyah Ulfah, M.EI)
NIP.197709142005012004

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

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 : Mohammad Farhan Alfiansyah
NIM : E20191142
Semester : 11

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

Jember, 28 November 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah

Ana Pratiwi, M.S.A

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

SITASI

Hikmatul H. dkk, *"Strategi Pemasaran dan Prosedur Produk Pembiayaan Cicilan Emas pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Unej"* Vol.8, No.2, (Februrari 2025)

M.F. Hidayatulloh dkk. "Strategi Digital Marketing dengan Instagram dan Tiktok pada Butik DOT.ID" Jurnal Human Falah Vol.X No.1 (Januari-Juni, 2023)

Nikmatul M. dkk. *"Literasi Sistem Tranformasi Digital dalam Optimalisasi Layanan Nasabah"* Jurnal Jamas, Vol.2 No.1, (Februari 2024)

Nurul S. dkk, *"Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah"* Vol.1 No.3 (Januari-Maret 2024)

S. Indah P. Y. "Pengaruh Brand Pride, Web Design Quality, E-Service Quality dan Customer Experience terhadap Repurchase Intention E-Commerce Shopee pada Konsumen Milenial Mahasiswa Febi Uin Khas Jember" Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Vol.3, No.2, (September 2023)

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

BIODATA PENULIS

1. Nama Lengkap : Mohammad Farhan Alfiansyah
2. Tempat Tanggal Lahir : Jember, 22 November 2000
3. NIM : E20191142
4. Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
5. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Alamat Asal : Dusun Purwojati, Desa Dukuh Dempok, Kecamatan Wuluhan, Kabupaten Jember.
7. No. Telp : 085655298576
8. Email : farhanalfian390@gmail.com

Riwayat Pendidikan

- TK DHARMA WANITA
- SD NU 03 NURUL HUDA
- MTS ”UNGGULAN” NURIS JEMBER
- MA ”UNGGULAN” NURIS JEMBER
- UIN KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

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