

**EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* UNTUK MENINGKATKAN *CONVENIENCE AND CUSTOMER SEFETY* DALAM BERTRANSAKSI
DI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI



Oleh:
NABILA AINUZ ZAHRO
NIM : 212105010025

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

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

**EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* UNTUK MENINGKATKAN *CONVENIENCE AND CUSTOMER SEFETY* DALAM BERTRANSAKSI
DI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG 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
JEMBER

Oleh:
NABILA AINUZ ZAHRO
NIM : 212105010025

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

**EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* UNTUK MENINGKATKAN *CONVENIENCE AND CUSTOMER SEFETY* DALAM BERTRANSAKSI
DI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG 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:

NABILA AINUZ ZAHRO
NIM : 212105010025

Disetujui Dosen Pembimbing :

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER**

Supriyanik, S.E., M.Si.

NIP. 1984041620190320008

EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI *SELF SERVICE TECHNOLOGY* UNTUK MENINGKATKAN *CONVENIENCE AND CUSTOMER SEFETY* DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

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

Hari : Senin

Tanggal : 16 Juni 2025

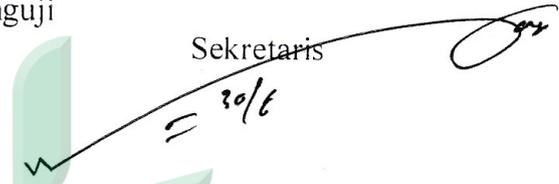
Tim Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris



Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.
NIP. 196905231998032001



Abdur Rakhman Wijaya, S.E., M.Sc.
NIP. 19951018202202031004

Anggota:

1. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S, Sos., M.Si. ()
2. Suprianik, S.E., M.Si. ()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

MOTTO

يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمْ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمْ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَىٰ مَا هَدَيْتُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ ﴿١٨٥﴾

Artinya : Allah menghendaki kemudahan bagimu dan tidak menghendaki kesukaran. Hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu agar kamu bersyukur. (QS. Al-Baqarah:185)¹



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

¹ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung:Cordoba, 2020), 185.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, Syukur tiada terhingga sehingga dengan segala kekurangan penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sebagai tanda terimakasih, saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Pintu surgaku, ibu Munfarida sebagai *single mom* dari umur penulis 4 tahun, wanita hebat yang telah melahirkan penulis. Terima kasih atas segala doa yang tiada henti, Terima kasih telah membesarkan dan memberikan yang terbaik hingga penulis bisa mendapatkan gelar sarjana. Terima kasih untuk semua perjuangan, pengorbanan yang diberikan selama ini,. Sehat selalu dan tetap temani setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.
2. Kakak kandung saya Saiful Rizal S.Ap, S.H., Mkn. Terima kasih atas segala dukungan, nasehat serta motivasi tiada henti yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan sampai saat ini. Terima kasih telah menjadi kakak yang selalu hadir dan menguatkan.
3. Teruntuk (Alm) bapak Mas'ud , (Almh) ibu Nakiyah dan ibu Aminah. terima kasih telah merawat penulis dengan tulus dan penuh kasih sayang sejak kecil.
4. Seluruh keluarga besar penulis, Terima kasih atas nasehat serta dukungannya.
5. Terima kasih untuk teman- teman penulis, Erda, Endah, Romzi, Niken. Terima kasih karena selalu memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
6. Dan yang terakhir untuk diri saya sendiri, Nabila Ainuz Zahro, Terima kasih karena tetap bertahan sampai sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri sampai di titik ini. walau sering sekali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah untuk terus mencoba.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan Syukur kehadit Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat, karunia serta hidayah-Nya, serta sholawat dan salam yang selau tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Untuk Meningkatkan *Convenience* and Customer Safety Dalam Bertransaksi di PT. BRI Persero Tbk. Kantor Cabang Jember”. Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjanah ekonomi (S.E) Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sedalam- dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. Selaku Rektor Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dr. Hj. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S, Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Hj. Mahmudah, S. Ag., M.EI. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Dr. H. Fauzan, S.Pd., M. Si. selaku Wakil Dekan III fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

6. Dr. H. M.F Hidayatullah, S.H.I., M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
7. Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA. selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
8. Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA) yang telah memerikan nasehat terkait akademik.
9. Suprianik, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, nasehat serta kesabarannya dalam membimbing sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
11. Staff BRI Kantor Cabang Jember yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan pada skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memeberikan manfaat bagi pembaca.

Jember, 26 Mei 2025

Nabila Ainuz Zahro

ABSTRAK

Nabila Ainuz Zahro, Suprianik, 2025: Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Untuk Meningkatkan *Convenience* and *Customer Safety* Dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.

Kata Kunci : Efektivitas, Digitalisasi, *Self service technology*, *Convenience*, *Safety*

Perubahan teknologi saat ini yakni melalui *layanan self service technology* dengan adanya layanan ini menjadi peluang baru bagi sektor perbankan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. *Self service technology* merupakan jenis teknologi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa harus bertemu langsung dengan petugas layanan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: (1) Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *convenience* (kemudahan) nasabah bertransaksi? (2) Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *customer safety* (keamanan nasabah) bertransaksi? (3) Bagaimana tantangan dan solusi yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi *Self Service Technology*?

Tujuan Penelitian dalam skripsi ini adalah : (1) Untuk mengetahui efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *convenience* (kemudahan) nasabah bertransaksi. (2) Untuk mengetahui efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *customer safety* (keamanan nasabah) bertransaksi. (3) Untuk mengetahui tantangan dan solusi yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi *Self Service Technology*.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian menggunakan *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan Kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini ditemukan bahwa: (1) Dengan adanya digitalisasi melalui teknologi *self service* nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri. merasakan manfaat adanya layanan tersebut yaitu dapat mengurangi antrean nasabah, yang tentunya membuat proses menjadi lebih mudah dan efisien. (2) Setiap layanan dilengkapi dengan beberapa lapisan pengamanan yang bertujuan untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Pengakuan dari para nasabah menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman dan terlindungi dalam menggunakan layanan *self-service technology*. (3) Tantangan yang biasanya dihadapi yaitu kurangnya pemahaman nasabah lanjut usia dan solusi yang dapat dilakukan adalah terus melakukan edukasi kepada nasabah terkait penggunaan layanan *self service*.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan penelitian	8
D. Manfaat penelitian	9
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	14
A. Penelitian terdahulu	14
B. Kajian Teori	26
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	41

C. Subjek Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Analisis Data	45
F. Keabsahan Data	47
G. Tahap – tahap Penelitian	49
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	51
A. Gambaran Objek penelitian	51
B. Penyajian Data dan Analisis	58
C. Pembahasan Temuan	66
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	79
Lampiran Lampiran	
Lampiran 1 Matrik Penelitian	
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Penelitian	
Lampiran 6 Jurnal Kegiatan Penelitian	
Lampiran 7 Surat Screnning Turnitin	
Lampiran 8 Surat Selesai Bimbingan	
Lampiran 9 Dokumentasi	
Lampiran 10 Biodata Penulis	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Transaksi Digital	6
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu	22



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

DAFTAR GAMBAR

4.1 Struktur Organisasi 55



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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang berlangsung saat ini telah memberikan dampak pada berbagai aspek kehidupan manusia. Keuntungan yang dihasilkan dari kemajuan teknologi meliputi efektivitas waktu dan kemudahan dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari. Mengingat banyak orang yang tidak ingin bersusah payah untuk keluar dari rumah atau meluangkan waktunya untuk mengerjakan sesuatu atau bisa dikatakan dengan menggunakan ponsel dan laptop, semua hal dapat diselesaikan.

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi terbesar secara global serta salah satu yang memiliki tingkat penggunaan internet yang tinggi. Dengan hadirnya teknologi internet masyarakat dapat melakukan aktivitas tanpa perlu bertatap muka atau berinteraksi secara langsung dengan orang lain.² Seiring pesatnya pertumbuhan pada pemakaian layanan internet di Indonesia, Sektor perbankan kini memiliki peluang untuk memperluas jangkauan mereka dengan layanan teknologi secara digital.³ Maka dari itu perbankan digital menawarkan kesempatan dan tentunya menjadi kebutuhan yang tidak dapat dihindari. Budi agus riswandi menyatakan bahwasanya munculnya konsep perbankan digital dapat bermanfaat untuk Lembaga keuangan dalam memperluas jangkauan pasar, meningkatkan mutu layanan

² Suprianik, Hirsya, et al. "Strategi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Fashion Di Lazarus Batik "gudang jurnal pengabdian masyarakat" Vol X, hal 5

³ Purwanto, Nafa Latif Vani, et al. "Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah." *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital* 1.3 (2024): 615-617.

kepada nasabah serta menjadi faktor penting untuk meraih keberhasilan dalam kompetisi bisnis pada zaman digital.⁴ Selain dapat meningkatkan efisiensi operasiona bank, digitalisasi dalam sektor perbankan juga dapat memperbaiki kuitas layanan kepada nasabah selama proses transaksi.

Perkembangan sektor perbankan dalam beberapa dekade terakhir telah menjadi sorotan utama di era digital. Inovasi dalam teknologi informasi, kemudahan akses internet serta pergeseran dalam perilaku konsumen telah merevolusi cara operasional perbankan, Dengan adanya perubahan digital secara cepat. Lembaga perbankan di seluruh dunia sedang berusaha menemukan cara untuk memanfaatkan potensi yang ada dan menghadapi tantangan yang muncul. Transformasi ini telah menimbulkan kebutuhan baru dalam sektor perbankan. Nasabah kini semakin menginginkan lavanan yang lebih cepat, aman dan mudah diakses.⁵ Transformasi saat ini terlihat di sektor perbankan yakni di mana proses transaksi yang sebelumnya dilakukan secara fisik oleh individu, sekarang teralihkan pada layanan mandiri. Terutama daam melakukan transaksi uang tunai, mesin *atm* maupun *mobile banking* kini berfungsi sebagai pengganti *teller*.⁶

Salah satu digitalisasi yakni melalui *fintech*, merupakan teknologi yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan. Banyak

⁴ Andrew Shandy Utama, "Digitalisasi Produk Bank Konvensional dan Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal Ilmu Hukum: Perundang-undangan dan Pranata Sosial* Vol 6, No.2 2021, hal 123

⁵ Hersya, Dziqra Ananda, dan Tata Sutabari. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Modern." *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi* 2.1 (2023): 61-70.

⁶ Masrohatin, Siti, et al. "Pendampingan Literasi Dalam Membantu Pengaktifan Aplikasi LIVIN'BY MANDIRI Pada Perangkat Desa Puger." *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT) 1.1* (2023): 99

inovasi fintech muncul untuk memenuhi kebutuhan layanan keuangan yang praktis. *Fleksibel*, dan terjangkau.⁷ Perbankan digital merupakan bentuk layanan perbankan yang dirancang secara maksimal untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi secara mandiri. Dengan adanya perubahan digital, muncul sebagai bukti dalam wujud nyata perkembangan teknologi yang ada.⁸ Sektor perbankan diharapkan untuk terus berinovasi di dalam perusahaan, guna mendukung upaya transformasi digital, sehingga tercipta sistem perbankan digital yang dapat dipercaya, *responsive* dan mudah untuk digunakan.

Perubahan teknologi saat ini yakni melalui *layanan self service technology* dengan adanya layanan ini menjadi peluang baru bagi sektor perbankan dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. *Self service technology* merupakan jenis teknologi yang memungkinkan pengguna untuk mengakses layanan secara mandiri tanpa harus bertemu langsung dengan petugas layanan.⁹ *Self Service Technology* dirancang supaya pengguna merasa mudah dalam melakukan aktivitas perbankan. Namun pengguna harus selalu waspada, karena layanan ini memiliki potensi risiko.

Mobile Banking merupakan aplikasi modern yang dapat digunakan secara mandiri dengan menggunakan *smartphone*. Inovasi teknologi ini

⁷ Ravika Mutiara Savitrah, "Minat Penggunaan Fintech Pada Aktivitas Pembiayaan: Perspektif Umkm Di Pulau Jawa", Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022, 6

⁸ Siti Masrohatin, "Transformasi Digital Branch Dalam Upaya Peningkatan Layanan Di Era Society 5.0 Pada Bank Mandiri Jember" *JEIPS* 3, no.01 (Mei 2023) 417

⁹ Desak Made Febri Purnama Sari et al., "Menelisik kebutuhan nasabah melalui *self-service technology* pada era transformasi digital" *Journal of Business and Banking*. Vol 13 no 01 (2023)

mempermudah sektor perbankan dalam memberikan kenyamanan kepada pelanggan dengan solusi instan melalui platform *mobile banking*. Adanya *mobile banking* sebagai sarana dari bank di zaman sekarang yang terus mengikuti perkembangan dalam teknologi dan komunikasi. Beragam layanan ditawarkan dalam aplikasi ini seperti pembayaran listrik, *transfer*, dan lainnya. Pemanfaatan layanan *mobile banking* pada *smartphone* memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa terikat oleh waktu dan tempat. Keberadaan *mobile banking* saat ini membuka kesempatan untuk memberikan keuntungan dan dampak positif bagi nasabah saat melakukan layanan perbankan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung.¹⁰

Selain karena kemudahan, salah satu faktor yang dipertimbangkan oleh pengguna saat menggunakan *mobile banking* adalah dari segi aspek keamanan. Banyak pengguna yang masih merasa bahwa *mobile banking* rumit dan menimbulkan keraguan mengenai tingkat keamanannya. Faktanya, pengguna *mobile banking* memang lebih rentan terhadap serangan penipu, atau yang sering disebut *smishing*. Penipuan ini umumnya dikenali saat pengguna aplikasi *mobile banking* menerima pesan palsu yang meminta informasi terkait akun bank pengguna. Sehingga menyebabkan hilangnya uang mereka. Ketidakamanan yang ada tentunya akan menimbulkan risiko yang merugikan para pengguna.¹¹

¹⁰ Henry Fransisko Paniroi "M-banking: Salah Satu Layanan Jasa Bank Yang Menjadi Faktor Penting Dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah" *PAJAMKEU : Pajak dan Manajemen Keuangan* Vo 01 No. 3 (Juni 2024)

¹¹ Jamaludin Kamarudin, "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen* Vol 1, No 2 (2022)

Sejalan dengan transformasi digital yang dijalankan, PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mencatat pertumbuhan BRImo yang signifikan. Tercatat, pada Triwulan I/2025, jumlah pengguna BRImo telah mencapai 40,28 juta, meningkat 20,26% dibandingkan tahun sebelumnya. Sementara itu, dari sisi nilai transaksi, BRImo mencatatkan volume transaksi sebesar Rp1.599 triliun atau meningkat 27,79% yoy.¹² Sedangkan PT Bank Central Asia Tbk (BCA) mencatat pertumbuhan positif pada aplikasi myBCA dengan total transaksi mencapai 6,9 miliar transaksi sepanjang tahun 2024.¹³

Sebagai bagian dari strategi akselerasi pertumbuhan, Bank Mandiri juga terus mempercepat transformasi digital melalui penguatan platform Livin' by Mandiri dan Kopra by Mandiri. Sampai dengan Maret 2025, pengguna Livin' by Mandiri mencapai 30,7 juta pengguna. Pada periode kuartal I 2025, Frekuensi transaksi Livin' by Mandiri telah mencapai 1,1 miliar transaksi, naik 30% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan nilai transaksi menembus Rp1.070 triliun, meningkat 16% secara YoY.¹⁴ Sedangkan BNI pada aplikasi wondr by BNI mampu mencatat peningkatan tabungan dan transaksi. Pengguna aplikasi wondr by BNI hingga Maret 2025 mencapai 6,8 juta dengan jumlah transaksi 218 juta senilai Rp212 triliun sejak pertama kali diluncurkan pada 5 Juli 2024.¹⁵

¹² "PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk", Diakses Juni 23, 2025. Home - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati <https://www.bri.co.id/>

¹³ "Bank Central Asia" Diakses Juni 23, 2025. <https://www.bca.co.id>

¹⁴ "Bank Mandiri" Diakses Juni 23, 2025. Bank Mandiri-Terdepan, Terpercaya, Tumbuh Bersama Anda, <https://www.bankmandiri.co.id>

¹⁵ "Bank Negara Indonesia" Diakses Juni 23, 2025. Beranda BNI <https://www.bni.co.id/id-id>

Pada BTN Mobile hanya 1 juta pengguna, tapi per hari ini bulan April 2025 sudah ada 2,6 juta user aktif. Tahun ini, akan ditarget agar bisa sekitar 3,5 hingga 3,6 juta.¹⁶

Tabel 1.1
Bank Dengan Penggunaan Layanan Digital Bank

NO.	Perusahaan	Total Pengguna	Nilai Transaksi	Aplikasi
1.	Bank Rakyat Indonesia (BRI)	40,8 Juta	Rp1.599 triliun	BRImo
2.	Bank Central Asia (BCA)	33,4 Juta	Rp. 6,8 Milyar	m-BCA
3.	Bank Mandiri	30,7 Juta	Rp1.070 triliun	Livin' by Mandiri
4.	Bank Negara Indonesia (BNI)	6,8 Juta	Rp212 triliun	wondr by BNI
5.	Bank Tabungan Negara (BTN)	2,2 Juta	Rp. 22.3 Triliun	Bale by BTN

Sumber: Data diolah dari masing masing laporan bank

Berdasarkan catatan Bank Indonesia (BI), volume transaksi ATM turun 1% secara tahunan (YoY) menjadi 614 juta transaksi per April 2025. Namun, nilai transaksi di ATM naik 10% secara tahunan menjadi Rp 721 triliun di April 2025. Adapun, jumlah kartu yang beredar sebanyak 322 juta unit, naik 6,6% secara tahunan. Terdapat 2 bank yang mengalami penurunan yakni pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Dan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk

¹⁶ "PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Di akses Juni 23, 2025.
<https://www.btn.co.id/>

(BTN), Pada Bank mandiri mengalami penurunan frekuensi transaksi *ATM* sebesar 6,95% YoY pada kuartal I 2025. Melansir laporan keuangannya, dari total frekuensi transaksi digital sebanyak 1,81 miliar, transaksi *ATM* hanya menyumbang sebesar 13,8% saja, kalah saing dibanding frekuensi transaksi *Livein'* by Mandiri yang mencakup 61,6% dari total transaksi. Sedangkan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) mencatatkan pertumbuhan frekuensi transaksi *ATM* hanya sebesar 3% YoY hingga April 2025.¹⁷

Fenomena yang terjadi saat ini terkait peningkatan permintaan terhadap layanan digital, Dalam beberapa tahun terakhir, ada lonjakan signifikan dalam permintaan untuk layanan perbankan digital di Indonesia. Nasabah semakin menginginkan kenyamanan dan efisiensi dalam transaksi mereka. Fenomena ini terlihat dari pertumbuhan pengguna *mobile banking* dan penggunaan mesin *ATM*. Nasabah perbankan kini lebih memilih transaksi digital dibandingkan kunjungan ke cabang fisik. Perubahan perilaku ini didorong oleh kebutuhan untuk menghemat waktu.

Alasan mengambil objek ini karena relevansi dengan tren digitalisasi, Mengingat tren global menuju digitalisasi dan pergeseran preferensi nasabah menuju layanan yang lebih efisien, menganalisis efektivitas *self service technology* pada PT. BRI (Persero) Tbk., khususnya di Kantor Cabang Jember, akan memberikan wawasan tentang bagaimana bank dapat memenuhi kebutuhan nasabah dalam konteks digitalisasi yang terus berkembang. Perbedaan utama BRI dibandingkan bank-bank lain terletak pada fokusnya

¹⁷ Rilanda Virasma Transaksi *ATM* Perbankan Lesu, Di akses Juni 23,2025
<https://keuangan.kontan.co.id/>

terhadap umkm (usaha mikro, kecil, dan menengah), jangkauan layanan di daerah pedesaan, serta produk yang lebih banyak didedikasikan untuk pengembangan usaha kecil dan menengah.

Penulis memilih PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember karena tempat yang sangat strategis dan aksesibilitasnya baik yang berada di tengah pusat kota dan merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar dengan jaringan unit kerja terbanyak di Kabupaten Jember, yang tentunya aktif menerapkan digitalisasi dan terus berinovasi dalam layanan digital.

B. Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *convenience* (kemudahan) nasabah bertransaksi ?
2. Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *customer safety* (keamanan nasabah) bertransaksi?
3. Bagaimana tantangan dan Solusi yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi *Self Service Technology*?

C. Tujuan Penelitian

Agar dapat menjawab rumusan masalah tersebut, maka ditentukanlah tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui efektivitas digitalisasi melalui *self service technology* dalam meningkatkan *convenience* (kemudahan) nasabah bertransaksi.

2. Untuk mengetahui digitalisasi perbankan melalui *self service technology* dalam meningkatkan *customer safety* (keamanan nasabah) bertransaksi.
3. Untuk Mengetahui tantangan dan Solusi yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi *Self Service Technology*.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini mencakup kontribusi yang akan diberikan oleh peneliti setelah melakukan penelitian, yang dapat berupa kegunaan teoritis dan praktis. Kegunaan tersebut dapat dirasakan oleh berbagai pihak, seperti instansi terkait dan masyarakat luas. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan efektivitas digitalisasi perbankan melalui teknologi layanan mandiri (*self-service technology*) dalam meningkatkan kemudahan (*convenience*) dan keamanan (*customer safety*) nasabah dalam melakukan transaksi.

Selain manfaat umum di atas terdapat juga manfaat penelitian dari segi teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoris

Manfaat penelitian yaitu dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan kemudahan dan keamanan pelanggan saat bertransaksi. Hal ini dapat membantu bank dan instansi keuangan lainnya untuk meningkatkan layanan mereka dan memperbaiki pengalaman pengguna.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Memperoleh pemahaman mendalam tentang digitalisasi perbankan melalui teknologi *self-service* dan bagaimana hal tersebut dapat meningkatkan kemudahan dan keamanan pelanggan dalam bertransaksi.

b. Bagi Kampus

Pengetahuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa terkait digitalisasi perbankan dan *self-service technology*, sehingga mereka dapat mengaplikasikan teknologi ini dalam kegiatan sehari-hari maupun dalam dunia kerja setelah lulus.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu membantu masyarakat untuk lebih memahami cara memanfaatkan inovasi digital dalam perbankan secara optimal. Penelitian ini juga memberikan gambaran bagi masyarakat tentang bagaimana digitalisasi perbankan dapat mengubah cara mereka mengakses layanan perbankan, serta meningkatkan inklusi keuangan dengan memberikan akses yang lebih luas kepada semua lapisan masyarakat.

E. Definisi Istilah

1. Efektivitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata "efektivitas" berasal dari kata dasar "efektif", yang memiliki arti "ada efeknya" (akibat, pengaruh, kesan), "manjur", "mujarab", atau "dapat membawa hasil". Secara istilah, efektivitas merujuk pada tingkat pencapaian tujuan yang telah diupayakan.¹⁸

2. Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan merupakan Sebuah peluang bisnis muncul dengan memanfaatkan aset dan kapabilitas digital untuk menciptakan layanan baru bagi nasabah, yang pada gilirannya dapat menghasilkan diferensiasi, inovasi bisnis, dan sumber pendapatan tambahan bagi bank. Roberto juga berpendapat bahwa digitalisasi dapat diartikan sebagai proses penggantian sistem atau sumber daya berbasis analog atau fisik menjadi instrumen digital.¹⁹

3. *Self service Technology*

Self service technology secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan secara langsung. teknologi ini meliputi *online system*, *mobile banking* yang diakses melalui perangkat seperti ponsel atau *gadget (phone banking)*, serta *internet banking*. Pemanfaatan mesin *ATM (Automatic Teller*

¹⁸ Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), hlm 204

¹⁹ Roberto Akyuwen, Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, Dan Tantangan, (Jakarta: Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada, 2020), 18.

Machine) menjadi salah satu strategi perbankan dalam mempertahankan loyalitas nasabah, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan menciptakan keunggulan kompetitif agar tetap mampu bersaing di tengah persaingan antarbank.²⁰

4. *Convenience* (kemudahan)

Kemudahan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Mengacu pada dua pengertian utama: pertama sebagai hal atau sifat yang mudah dan kedua, sebagai sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar usaha. Dalam konteks ini, kemudahan merujuk pada sejauh mana seseorang merasa yakin bahwa penggunaan suatu sistem atau layanan tidak sulit untuk dipahami dan dioperasikan, serta tidak memerlukan usaha yang besar.²¹

5. *Safety* (keamanan)

Menurut jurnal Wisnu Rayhan Adhitya , mendefinisikan keamanan dalam konteks transaksi digital merujuk pada kemampuan untuk mengelola dan melindungi data transaksi dengan efektif. Penerapan jaminan keamanan ini dapat mengurangi kekhawatiran konsumen terkait potensi penyalahgunaan data pribadi dan kerentanannya terhadap ancaman

²⁰ Banar Suryo Wicaksono, Srikandi Kumadji dan M. Kholid Mawardi, “JPengaruh Self Service Technology Terhadap Kepercayaan, Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah (Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Malang Kawi Kanwil Malang)”, Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 25 No. 2, (2015), hlm 2

²¹ Suwandi, Sevyta Surya Putri, Moh Rois Abin. "Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0." *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)* 16.2 (2023): hal 240

digital, sehingga memperkuat kepercayaan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan.²²

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan menjelaskan urutan struktur skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Yakni sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, Pada bab ini mencakup latar belakang masalah, fokus penelistan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajian Kepustakaan, Pada bab ini mencakup tentang penelitian terdahulu dan kajian teori yang memiliki kaitan erat dengan penelitian yang akan dilakukan.

Bab III Metode Penelitian, Pada bab ini mencakup tentang metode yang digunakan oleh peneliti meliputi: Pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian, Pada bab ini mencakup tentang hasil penelitian yang meliputi: gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan.

Bab V Kesimpulan, Pada bab ini mencakup kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

²² Wisnu Rayhan Adhitya, *Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee* (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama), Vol 1 no 1 2023

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini, penelitian menyajikan berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang akan diteliti, kemudian merangkumnya untuk memberikan gambaran yang lebih jelas. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah:

1. Skripsi yang berjudul “Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan pengguna *m-banking* dimasa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di desa Mengandung Sari) diteliti oleh Murni Fatmawati (2022). Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan yaitu pedagang pasar mengandung Sari dan selaku pengguna layanan mobile banking. Hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat dua jenis mobile banking yang digunakan pedagang pasar Mengandung Sari, yaitu BRI dan BCA. Pada penelitian ini juga diketahui bahwa nasabah lebih tertarik dan puas menggunakan mobile banking BRI dari pada BCA. Hal ini karena biaya pembuatan rekening pada BRI lebih murah jika dibandingkan dengan BCA. Selain itu nasabah telah merasakan kemudahan berbagai fitur *mobile banking* BRI dan kemudahan konsultasi serta akses yang diperoleh dengan letak cabang BRI yang banyak tersebar di Indonesia hingga kepedesaan Sehingga nasabah lebih tertarik untuk membuat

rekening BRI dan menggunakan mobile banking BRI dari pada BCA. Dengan banyaknya fitur terbukti telah memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabah karena proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat, serta penggunaan mobile banking dimasa pandemi dapat terhindar dari penyebaran covid-19.²³

2. Skripsi yang berjudul : “Efektivitas system layanan mobile banking bank syariah Indonesia pada masa pandemi (studi kasus pada Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu sragen) diteliti oleh Ari Pratiwi(2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sumber data utama yang diperoleh melalui wawancara terhadap responden. Populasi dalam studi ini adalah nasabah BSI KCP Sragen, dengan sampel berupa tujuh orang nasabah yang telah memanfaatkan layanan mobile banking. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model analisis Miles dan Huberman, yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta verifikasi. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan BSI Mobile sangat membantu nasabah dalam melakukan transaksi selama masa pandemi, karena memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa kekhawatiran terhadap penyebaran COVID-19. Aplikasi BSI Mobile memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi selama pandemi berlangsung. Manfaat yang diperoleh nasabah melalui penggunaan layanan ini tidak hanya terbatas pada transaksi keuangan,

²³ Murni Fatmawati “Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan pengguna m-banking di masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari) (Skripsi Universitas Islam Negeri Metro:2022)

tetapi juga lebih luas. Oleh karena itu, BSI Mobile dinilai sebagai solusi layanan keuangan yang efisien, praktis, cepat, dan aman selama situasi pandemi.²⁴

3. Skripsi yang berjudul “Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah” (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung) diteliti oleh Rahma Novita Zahrotul Ula (2022). Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisa regresi linier berganda. Hasil penelitian Secara simultan (uji F) menunjukkan bahwa *self service technology* (ATM, Mobile Banking dan Internet Banking) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah. Dan secara parsial (uji t) menunjukkan a) Variabel ATM secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah. b) Variabel *Mobile Banking* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah. c) Variabel Internet Banking secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan bank syariah.²⁵
4. Skripsi yang berjudul “Pengaruh layanan *self service technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah (Studi kasus

²⁴ Ari Pratiwi “Efektivitas system layanan mobile banking bank syariah Indonesia pada masa pandemi “ (studi kasus pada Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu sragen) (Skripsi UIN Raden Mas Said Surakarta:2022)

²⁵ Rahma Novita Zahrotul Ula “pengaruh digitalisasi perbankan melauai *self service technology* terhadap kepuasan mahasiwa pengguna layanan digital bank syariah” (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung) (Skripsi Uin Satu Tulungagung:2022)

pada masyarakat kelurahan purwanegara)” diteliti oleh Elsa Rosalia (2022), Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dengan pengambilan sampel dengan Teknik purposive sampling. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *automatic teller machine/ATM* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, *mobile banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan *internet banking* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan *automatic teller machine/ATM*, *mobile banking* dan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah.²⁶

5. Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (Bsi) Di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)” diteliti oleh Annisa Ulinuha. (2022), Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif, yang dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) wilayah Sleman. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah BSI wilayah Sleman yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile Banking. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Instrumen yang digunakan adalah observasi dan

²⁶ Elsa Rosalia “Pengaruh layanan self service technology terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah” (Studi kasus pada masyarakat kelurahan purwanegara) (Skripsi Uin Prof Kh Saisuddin Zuhri Purwokerto :2022)

penyebaran angket. lisis data yang diterapkan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pemahaman nasabah dan ketepatan sasaran tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas penerapan mobile banking. Sebaliknya, variabel ketepatan waktu dan pencapaian tujuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penggunaan mobile banking.²⁷

6. Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah indonesia (studi kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah indonesia (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam Uin Raden Mas Said) diteliti oleh Adik Risa Pratiwi (2022). Penelitian ini bersifat kuantitatif. Jumlah populasi 3502 mahasiswa FEBI UIN Raden Mas Said Surakarta dan sampelnya adalah 100 responden. Probability sampling sebagai cara memperoleh data. Analisis data dalam penelitian ini mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, uji ketepatan model, uji regresi linier berganda, serta uji t parsial. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Peningkatan kualitas layanan ATM berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa; 2) Peningkatan kualitas layanan mobile banking berkontribusi positif terhadap kepuasan mahasiswa; 3) Peningkatan kualitas layanan internet banking berkontribusi positif

²⁷ Annisa Ulinnuha, " Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (Bsi) Di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)" (Skripsi Universitas Islam Indonesia:2022)

terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital perbankan melalui teknologi layanan mandiri di Bank Syariah Indonesia.²⁸

7. Pengaruh digitalisasi perbankan melalui *self service technology* terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah pada bank syariah Indonesia kcp kabanjahe. diteliti oleh sahyu siregar (2023)
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh digitalisasi perbankan melalui teknologi layanan mandiri seperti Anjungan Tunai Mandiri (ATM), Internet Banking, dan Mobile Banking terhadap tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital bank syariah. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer sebagai sumber utama. Teknik analisis yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas data, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis. Pengolahan data dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 22.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel ATM (X1) secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah, yang ditunjukkan dengan nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel ($5,184 > 1,967$) serta nilai signifikansi di bawah 0,05 (0,000). Internet Banking (X2) juga memberikan dampak yang signifikan, dengan t-hitung sebesar $2,251 > 1,967$ dan signifikansi 0,025. Demikian pula,

²⁸ Adik Risa Pratiwi “ Pengaruh digitalisasi perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah indonesia (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam Uin Raden Mas Said) (Skripsi Uin Raden Mas Said Surakarta: 2022)

Mobile Banking (X3) menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah, dengan t-hitung $6,962 > 1,967$ dan tingkat signifikansi 0,000.²⁹

8. Efektivitas Penggunaan *Financial Technology* Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo) diteliti oleh Avisqal Ainul Fikri (2023), Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Banyuwangi Purwoharjo. Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah BSI wilayah tersebut yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile Banking. Sampel penelitian terdiri dari tujuh nasabah yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan BSI Mobile efektif dalam mempermudah transaksi nasabah dan memberikan berbagai manfaat. Nasabah memahami dengan baik kemudahan dan manfaat yang ditawarkan oleh layanan ini.³⁰
9. Digitalisasi Perbankan Syariah Penggunaan *BSI Mobile* di era Generasi Milenial di kota Yogyakarta di teliti oleh Muzdalipah, Mahmudi (2023), Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah generasi milenial dalam penggunaan aplikasi BSI Mobile. Studi ini menggunakan pendekatan

²⁹ Sahyu siregar “Pengaruh digitalisasi perbankan melau self service technology terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah pada bank syariah Indonesia kcp kabanjahe. (Jurnal UMSU: 2023)

³⁰ Avisqal Ainul Fikri, “Efektivitas Penggunaan *Financial Technology* Dalam Kemudahan Bertransaksi” (Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo) (UIN Khas Jember: 2023)

kuantitatif, dengan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria tertentu. Data dikumpulkan melalui kuesioner digital menggunakan Google Form, dengan jumlah responden sebanyak 122 orang. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, keamanan, manfaat, serta fitur produk berbasis syariah memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan melalui nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 dalam uji regresi. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pihak perbankan untuk terus mengembangkan kualitas layanan mobile banking, dengan menekankan kemudahan akses dan keandalan layanan guna meningkatkan minat penggunaan aplikasi tersebut, khususnya di kalangan generasi milenial dalam konteks transaksi keuangan syariah.³¹

10. Implementasi *Self Service Technology* Dalam Efektivitas Bertransaksi

Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pekanbaru UIN Suka diteliti oleh Muhammad Reza Mahendar (2024) Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data mencakup informan utama yaitu *Branch Manager*, *Branch Operational Service Manager* dan nasabah BSI KCP Pekanbaru UIN Suska yang berjumlah 5 orang, dan sumber sekunder seperti literatur, dokumen, dan pihak terkait lainnya. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara deduktif dan deskriptif. Hasil

³¹ Muzdalipah, Mahmudi, "Digitalisasi Perbankan Syariah Penggunaan BSI Mobile di era Generasi Milenial di kota Yogyakarta" (*Jurnal STIE Muhamadiyah Palopo* :2023)

penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Self service technology* di BSI KCP Pekanbaru UIN Suska melalui BSI Mobile telah mempercepat dan menyederhanakan proses transaksi bagi nasabah. Memudahkan nasabah seperti mahasiswa dalam membayar uang kuliah Tunggal dan mengatur keuangan sehari-hari, sementara juga mempermudah dosen dan pegawai dalam menerima insentif, honorarium, gaji, dan melakukan transaksi secara efisien dan cepat. Teknologi ini meningkatkan efektivitas transaksi dengan menjadikannya lebih cepat, aman, nyaman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Namun, terdapat beberapa kendala dalam penerapannya, seperti gangguan sinyal dan kurangnya pemahaman nasabah tentang keuangan yang dapat menyebabkan kesalahan atau kerugian finansial bagi nasabah.³²

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Murni Fatmawati (2022)	Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> terhadap kepuasan pengguna <i>m-banking</i> di masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan kualitatif deskriptif dan sama-sama mengkaji tentang efektivitas digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i>	Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, penelitian terdahulu hanya fokus membahas <i>self service technology</i> berupa <i>mobile banking</i> saja, sedangkan penulis membahas <i>self service technology</i> berupa <i>mobile banking</i> Atm dan digital cs

³² Muhammad reza mahendar, "Implementasi Self Service Technology Dalam Efektivitas Bertransaksi Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pekanbaru UIN Suka (Skripsi UIN Suka :2024)

2.	Ari Pratiwi (2022)	Efektivitas system layanan <i>mobile banking</i> bank syariah Indonesia pada masa pandemi “ (studi kasus pada Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu sragen)	Persamaan Penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah terletak pada tujuan penelitian sama untuk mengetahui efektivitas system layanan secara mandiri dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan kualitatif deskriptif	Perbedaan terletak pada objek penelitian, penulis meneliti di BRI Cabang jember sedangkan penelitian terdahulu di Bank syariah Indonesia kantor cabang pembantu sragen)
3.	Rahma Novita Zahrotul Ula (2022)	Pengaruh digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i> terhadap kepuasan mahasiwa pengguna layanan digital bank syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung)	Persamaan dari penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i>	Perbedaan terletak pada metode penelitian dan subjek penelitian, metode penelitian yang digunakan oleh penelitian terdahulu adalah metode kuantitatif dan subjeknya mahasiswa serta hanya fokus terhadap kepuasan bertransaksi sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif serta fokus terhadap kemudahan dan keamanan bertransaksi.
4.	Elsa Rosalia (2022)	Pengaruh layanan <i>self service technology</i> terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital bank syariah (Studi kasus pada masyarakat kelurahan	Persamaan dari penelitian terdahulu adalah sama sama meneliti tentang tentang layanan <i>self service technology</i>	Perbedaan terletak pada Tujuan penelitian, penelitian terdahulu fokus pada kepuasan pengguna, sedangkan penulis lebih fokus pada

		purwanegara)”		kemudahan dan keamanan nasabah saat bertransaksi serta hambatan dan solusi dalam permasalahan layanan <i>self service technology</i>
5.	Annisa Ulinnuh a. (2022)	Efektivitas penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (Bsi) Di Era Pandemi Covid-19 (Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)”	Persamaan penelitian Annisa Ulinnuha dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah membahas mengenai efektivitas sistem layanan untuk kebutuhan nasabah dalam bertransaksi	Perbedaan penelitian terletak pada metode penelitian yang digunakan, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif.
6.	Adik Risa Pratiwi (2022)	Pengaruh digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i> terhadap kepuasan mahasiswa pengguna layanan digital bank syariah indonesia (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam Uin Raden Mas Said	Persamaan adalah sama-sama mengkaji mengenai digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i>	Perbedaan terletak pada fokus penelitian, penelitian terdahulu fokus terhadap kepuasan sedangkan penulis fokus terhadap kemudahan dan keamanan serta metode penelitian yang dilakukan berbeda
7.	Sahyu Siregar (2023)	Pengaruh digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i> terhadap kepuasan nasabah pengguna layanan digital bank syariah pada bank syariah Indonesia kcp kabanjahe.	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji mengenai digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i>	Perbedaan terletak pada metode penelitian yang digunakan, metode penelitian penulis menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian terdahulu menggunakan metode kauntitatif serta fokus penelitan, penelitian hanya fokus terhadap kepuasan

				nasabah saat bertransaksi.
8.	Avisqal Ainul Fikri (2023)	Efektivitas Penggunaan <i>Financial Technology</i> Dalam Kemudahan Bertransaksi (Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo)	Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah mengkaji tentang efektivitas layanan digital dan metode penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan metode kualitatif	Perbedaan terletak pada objek penelitian yang dilakukan. Objek yang dilakukan penelitian terdahulu di Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo
9.	Muzdalipah, Mahmudi (2023)	Digitalisasi Perbankan Syariah Penggunaan BSI Mobile di era Generasi Milenial di kota Yogyakarta	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis adalah sama membahas tentang digitalisasi perbankan	Perbedaan terletak pada tujuan, Penelitian terdahulu bertujuan untuk menilai faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan mobile banking di kalangan generasi milenial.
10.	Muhammad Reza Mahendra (2024)	Implementasi <i>Self Service Technology</i> Dalam Efektivitas Bertransaksi Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pekanbaru UIN Suka	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan penulis adalah sama-sama membahas tentang <i>self service technology</i> dan metode penelitian yang dilakukan adalah metode kualitatif	Perbedaan terletak Pada Objek Penelitian yang dilakukan Penelitian terdahulu meneliti di Bank syariah Indonesia Kcp Pekanbaru UIN suka

Sumber: Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya penulis menilai bahwa perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah terkait lokasi penelitian maupun objek penelitian, sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas tentang *self service technology*.

B. Kajian Teori

Pembahasan teori secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian.³³

1. TAM (*Technology Acceptance Model*)

Sebuah model riset yang dikenal sebagai *Technology Adoption Model (TAM)* dikembangkan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi. TAM pertama kali dikenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1986 dengan tujuan untuk menggambarkan pandangan konsumen mengenai penerimaan teknologi informasi. Menurut Davis (1989), tujuan utama dari TAM adalah memberikan kerangka untuk menilai pengaruh eksternal seperti tujuan pengguna, niat, dan variabel kepercayaan. Dalam konteks TAM, terdapat dua aspek penting yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi informasi: yang pertama adalah pandangan mereka mengenai manfaat dari pemakaian teknologi itu, dan yang kedua adalah persepsi mereka tentang kegunaan sistem tersebut. Kedua aspek ini

³³ Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah (Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2021) 46

akan memengaruhi niat atau keinginan pengguna dalam mengadopsi teknologi.³⁴

Terdapat 4 konstruk-konstruk dari *TAM* yaitu :

a. Sikap Terhadap Penggunaan (*Attitude Toward Using*)

Sikap terhadap penggunaan muncul ketika individu mulai memanfaatkan *mobile banking* serta *ATM*, dan mereka diperkenalkan pada teknologi terbaru yang disediakan oleh bank untuk aktivitas transaksi online. Selanjutnya, mereka mulai mengakui *mobile banking* dan *ATM* sebagai alat untuk menjalankan kegiatan perbankan dan menyediakan informasi yang tepat dan transparan mengenai sistem serta semua fitur yang ada dalam *mobile banking*.³⁵

Dimensi *attitude toward using* menurut Kotler & Amstrong adalah:

- 1) ***Cognitive components*** adalah sebuah keyakinan yang muncul dari pengetahuan serta informasi yang diperoleh seseorang saat menggunakan *mobile banking* dan *atm*.
- 2) ***Affective component*** merupakan dampak yang muncul dari aspek perasaan yang menggambarkan sikap seseorang, baik positif maupun negatif, terhadap penerapan *mobile banking* dan *atm*.

³⁴ Edi Purwanto, *Technology Adoption A Conceptual Framework* (Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia, 2020), 32-33.

³⁵ Widya Wulandari, Edwin Japarianto dan Trixie Nova Bella Tandijaya, ‘Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Perilaku Konsumen *Mobile Banking* Di Surabaya,’ *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 16, No. 2 (2022): 126–132

3) **Behavioral component** Tindakan yang menggambarkan kecenderungan ketika berminat pada pemanfaatan *mobile banking* dan *atm*.³⁶

b. Niat Perilaku (Behavioral Intention to Use)

Niat perilaku diartikan sebagai sebuah keinginan. Keinginan adalah niat untuk melakukan tindakan tertentu. Niat tersebut belum berwujud dalam bentuk tindakan nyata. Niat perilaku merujuk kepada tindakan nyata yang terlihat dan dapat diukur dengan cara objektif berdasarkan pada tindakan dan perilaku individu.³⁷

Dimensi Behavioral Intention menurut Ajzen & Fishbein adalah:³⁸

- 1) **Positive attitude** yaitu perasaan atau afeksi yang memunculkan respon baik untuk menentukan perilaku penggunaan *mobile banking*. dan *atm*.
- 2) **Belief toward object** yaitu keyakinan terhadap objek, yang merupakan kepercayaan yang terbentuk dari informasi yang telah dikumpulkan dan membangun persepsi mengenai *mobile banking*. dan *atm*
- 3) **Motivation** yaitu dorongan yang muncul dalam diri individu, baik dengan sadar maupun tanpa sadar, untuk menggunakan layanan *mobile banking*. dan *atm*.

³⁶ Philip Kotler & Armstrong, Principles Of Marketing Sixteenth Edition (Newark: New Jersey, 2016), 56

³⁷ Jogiyanto H.M, Sistem Informasi Keperilakuan (Yogyakarta: ANDI, 2008), h. 25.

³⁸ Ajzen & Fishbein, *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior* (Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1980), 63.

c. Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*)

Persepsi kegunaan diartikan sebagai keyakinan yang dimiliki ketika individu merasakan keuntungan dari keberadaan teknologi. Para pengguna sistem akan memanfaatkan teknologi tersebut jika mereka percaya bahwa teknologi informasi dapat mendukung mereka dalam aktivitas harian. Tingkat kepercayaan individu terhadap kegunaan suatu sistem dan seberapa besar sistem itu akan membantu pengguna dikenal sebagai manfaat yang dirasakan.³⁹

Dimensi *perceived usefulness* menurut Ramayah & Ignatius adalah:⁴⁰

- 1) *Effectiveness*, menyediakan hasil yang berupa waktu dan energi.
- 2) *Usefull*, berguna memberi manfaat, mampu memberikan solusi untuk masalah pengelolaan keuangan.
- 3) *Accomplish faster*, menyelesaikan tugas dengan lebih cepat, tugas dapat diselesaikan dalam waktu singkat.

d. Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease Of Use*)

Berdasarkan teori TAM, kemudahan didefinisikan sebagai seberapa jauh pengguna mengharapkan sistem bebas dari tantangan dalam pemanfaatannya dan mengacu pada perasaan seseorang tentang jumlah upaya fisik dan mental untuk menggunakan sistem tertentu.⁴¹

³⁹ Edi Purwanto, *Technology Adoption*, 36.

⁴⁰ Ramayah, & Ignatius, "Intention to Shop Online: The Mediating Role of Perceived Ease of Use," *Middle - East journal of scientific research*, Vol.5, No.3 (2010): 152-156

⁴¹ I Gede Prayudi dkk, *A Studi: Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Untuk Membangun Kepercayaan dan Niat Menggunakan Kembali Layanan Mobile Banking*, (*Media Sains Indonesia*, 2022): 17.

Dimensi *Perceived Ease Of Use* menurut Davis adalah:⁴²

- 1) *Easy to learn/* mudah dipelajari, menandakan bahwa teknologi tersebut mudah dipahami.
- 2) *Flexible/ fleksibel*, artinya bisa digunakan di berbagai lokasi.
- 3) *Clear and understandable/* jelas dan mudah dipahami, menunjukkan bahwa teknologi dapat memberikan informasi yang diperlukan pengguna dengan memuaskan.

2. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan oleh organisasi kegiatan atau program. Suatu aktivitas atau program dinyatakan efektif apabila telah mencapai sasaran dan tujuan seperti yang telah ditentukan atau direncanakan⁴³. Hal ini sesuai dengan pendapat yang disampaikan oleh

Handayaniingrat, bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”

Pendapat Handayaniingrat di atas dapat diartikan bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk mencapai sasaran atau tujuan dari organisasi yang sudah direncanakan terlebih dahulu.

⁴² Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” Vol.13, No.3 (1989):319–340

⁴³ Handayaniingrat Soewarno. *Pengantar Penelitian Ilmu Administrasi dan Manajemen*. (Jakarta:1996)

Menurut Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan “efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut. Dalam konteks ini, output merujuk pada hasil langsung dari suatu proses, sementara tujuan adalah sasaran yang ingin dicapai”.⁴⁴

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya *Transformasi Pelayanan Public* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”.⁴⁵

b. Indikator Efektivitas

Indikator efektivitas menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly, dikutip dari buku milik Mukhtar yang berjudul "Efektivitas Pimpinan" dijelaskan bahwa indikator-indikator ini berperan sebagai fondasi konseptual maupun praktis dalam proses evaluasi, yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu organisasi atau kepemimpinan mampu mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan secara optimal, baik dari segi hasil maupun proses yang dijalani. efektivitas suatu organisasi atau kepemimpinan dapat diukur melalui lima indikator,

⁴⁴ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta:2019),92

⁴⁵ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Public*, (2005:1)

Kelima indikator tersebut meliputi (kepuasan, produktivitas, Efisiensi, Kemampuan beradaptasi, dan Pengembangan) diantaranya adalah sebagai berikut:⁴⁶

1.) Kepuasan

Kepuasan adalah sejauh mana perasaan konsumen terpenuhi setelah membandingkan apa yang mereka harapkan dengan kenyataan yang mereka terima.

2.) Produktivitas

Produktivitas berkaitan dengan hubungan antara hasil yang dicapai (output) dan sumber daya yang digunakan (input), yang disesuaikan dengan tujuan serta misi organisasi

3.) Efisiensi

Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara pengeluaran dan pemasukan yang diperoleh, di mana tingkat efisiensi diukur berdasarkan perbandingan antara biaya serta waktu yang digunakan dengan keuntungan yang berhasil dicapai.

4.) Kemampuan Beradaptasi

Kemampuan beradaptasi berarti kemampuan lembaga atau perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan berbagai perubahan, baik dari lingkungan luar maupun dari dalam organisasi sendiri

⁴⁶ Mukhtar, Efektivitas Pimpinan: Kepemimpinan Transformatif dan Komitmen Organisasi, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 30-32

5.) Pengembangan

Pengembangan yang dimaksud adalah upaya lembaga atau perusahaan untuk memperluas usahanya dengan cara meningkatkan kapasitas agar mampu menghadapi tuntutan dari lingkungan.

3. Digitaisasi Perbankan

a. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi menurut (Irsyad:2023) adalah proses transformasi dari penggunaan teknologi analog ke teknologi digital yang memungkinkan data dan informasi dapat diakses, disimpan, dikelola, dan digunakan secara lebih efisien dan efektif.⁴⁷ Definisi digitalisasi juga dapat dilihat dari sisi teknologinya, yaitu pemanfaatan teknologi digital dalam mengelola dan memproses data dan informasi. Teknologi digital sendiri meliputi berbagai jenis teknologi, seperti komputer, jaringan komunikasi, internet, dan perangkat *mobile*. Pemanfaatan teknologi ini bertujuan untuk memudahkan untuk memproses pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan penyebaran data dan informasi.

b. Manfaat Digitalisasi

Keuntungan utama dari sistem ini adalah kemampuannya dalam mengurangi biaya operasional, menjadikannya sebagai investasi jangka panjang yang menguntungkan. Dengan memanfaatkan teknologi digital, bank dapat memperluas jangkauan pemasaran dan

⁴⁷ Irsyad, "Benturan nilai moral Pancasila terhadap digitalisasi era disrupsi" (Surakarta: UNISRI Press, 2023) 3

promosi tanpa perlu membuka kantor cabang tambahan. Seiring dengan pesatnya perkembangan bisnis digital, seperti *e-commerce*, industri perbankan dituntut untuk mengikuti tren transaksi digital, termasuk pembayaran tanpa uang tunai (*cashless payment*), perbankan tanpa cabang (*branchless banking*), serta munculnya sektor baru seperti komunitas *digital, fintech*, dan layanan perbankan berbasis internet. Di Indonesia, jumlah layanan digital ini terus meningkat seiring dengan adopsi teknologi oleh masyarakat.⁴⁸

Saat ini, persaingan di sektor perbankan semakin ketat, terutama dalam hal penyediaan layanan jasa. Hal ini terlihat dari berbagai bank yang meluncurkan inovasi layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, seperti *Electronic Banking (E-Banking)*, *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)*, uang elektronik, dan lainnya. Oleh karena itu, bank berlomba-lomba meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi harapan dan kepuasan nasabah, serta menjaga kepercayaan mereka agar tetap loyal terhadap bank tersebut.

4. *Self Service Technology*

Self-service technology secara umum didefinisikan sebagai teknologi yang memungkinkan pelanggan untuk bertransaksi ataupun melakukan pelayanan secara mandiri seperti halnya layanan yang dilakukan oleh karyawan secara langsung (Meuter). Penggunaan teknologi *self-service*

⁴⁸ Dila Luthfiatussa'dyah "Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia" *jurnal kajian ekonomi & bisnis islam*, Vol. 4 , No 3 (2023)

technology (SST), seperti *on-line system*, *mobile banking* yang biasanya berbasis *handphone/gadget (phone banking)*, *internet banking*. Penggunaan *ATM (Automatic Teller Machine)* merupakan strategi suatu bank dalam mempertahankan dan memuaskan pelanggannya yakni nasabah serta untuk menciptakan keunggulan kompetitif sebagai upaya agar mampu bersaing dengan bank lainnya.⁴⁹

Hal tersebut dijelaskan oleh Fitzsimmons bahwa konsep pelayanan yang bermula dari original *face-to-face* dengan pelayanan yang harus bertemu langsung berevolusi menjadi trend bahwa pelayanan bisa difasilitasi dengan menggunakan teknologi.⁵⁰

Terdapat tujuh aspek utama yang memengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas layanan dari *Self Service Technology (SST)*, yaitu:⁵¹

1. *Fungsionalitas*

Dimensi ini mencerminkan berbagai aspek teknis dari SST, seperti:

- a. Keandalan, merujuk pada kemampuan sistem dalam menyampaikan layanan sesuai janji dengan tepat dan konsisten.
- b. *Responsivitas*, menunjukkan seberapa baik perangkat SST merespons instruksi yang diberikan oleh pengguna.
- c. Kemudahan penggunaan, sistem dapat dioperasikan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar.

⁴⁹ Meutter, *Self Service Technology: Understanding Customer Satisfaction with Technology-Based Service Encounter*, *Journal of Marketing* 64, no.3 (2000): 50-64

⁵⁰ Fitzsimmons, *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*

⁵¹ Lin, J.S.C. dan Hsieh, P.L. (2011). *Assesing the self-service technology ecounters: development and validation of SSTQUAL scale*. *Journal of Retailing*, 87, 194-206.

d. *Kecepatan respon* – layanan dapat diselesaikan dalam waktu singkat melalui perangkat SST.

2. Kesenangan

Menggambarkan tingkat kepuasan dan daya tarik yang dirasakan pengguna saat menggunakan, maupun setelah menggunakan SST.

3. Keamanan dan Privasi (*Security/Privacy*)

Berkaitan dengan perlindungan terhadap risiko dan ketidaknyamanan yang mungkin dialami pengguna. SST harus mampu menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses penggunaan.

4. Desain (*Design*)

Menyangkut aspek visual dari perangkat SST, seperti keindahan tampilan dan susunan elemen yang menarik perhatian pengguna.

5. Jaminan (*Assurance*)

Mengacu pada tingkat kepercayaan yang diberikan pengguna terhadap SST karena reputasi serta kemampuan penyedia layanan. Dimensi ini krusial dalam layanan jasa, karena menyangkut kepercayaan konsumen terhadap penyelenggara layanan yang dianggap berisiko.

6. Kenudahan

Mewakili seberapa mudah dan praktis pengguna dapat mengakses serta menggunakan layanan SST.

7. Kustomisasi

Menunjukkan kemampuan sistem dalam disesuaikan dengan

kebutuhan dan preferensi pengguna, tanpa harus terbatas pada struktur sistem yang telah ditentukan sebelumnya.

Layanan *Self service technology* dalam perbankan seperti :

a. *Automatic Teller Machine (ATM)*

Merupakan suatu terminal/mesin komputer yang terhubung dengan jaringan komunikasi bank, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa bantuan dari teller ataupun petugas bank lainnya. Setiap pemegang kartu ATM dilengkapi dengan *Personal Identification Number (PIN)*, yaitu kode rahasia yang hanya diketahui oleh pemiliknya, yang digunakan untuk mengakses layanan perbankan melalui mesin *ATM*. *ATM* sendiri adalah mesin elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara otomatis, kapan saja, tanpa memerlukan bantuan petugas bank. Melalui *ATM*, nasabah dapat melakukan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai transaksi lainnya sesuai dengan layanan yang disediakan oleh bank.⁵²

b. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan melalui perangkat seluler seperti *smartphone*. Dengan menggunakan aplikasi perbankan yang diunduh dan diinstal pada perangkat tersebut, nasabah

⁵² Nurjuni Arnita “Pengaruh *Self Service Technology (SST)* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia) *Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance* Volume. 6, Nomor 1, Mei 2022

dapat mengakses berbagai fitur perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo, kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang bank secara fisik.⁵³ Layanan *m-banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembelian pembayaran, Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

c. *Digital Cs*

Digital CS BRI memiliki 3 varian, yaitu New SSB, RCM, dan SSPP dengan penjelasan sebagai berikut :

1) *New SSB* merupakan mesin *one stop service* yang berfungsi untuk melayani transaksi nasabah secara *self service* seperti pembukaan rekening, penggantian kartu debit, account statement (Cetak Butab dan Rekening Koran) dan lain-lain.

2) *SSPP (Self Service Passbook Printing)*

Self Service Passbook Printing Machine merupakan mesin yang berfungsi untuk melayani transaksi nasabah secara mandiri seperti cetak passbook, cetak rekening koran, cetak 5 transaksi terakhir, dan email rekening koran

⁵³ Mukhtisar, Ismail Rasyid Ridla Tarigan, and Evriyenni Evriyenni. "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)." *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3.1 (2021): 56-72.

3) *Replacement Card Machine (RCM)* adalah perangkat yang dapat melakukan penggantian kartu *ATM* sesuai kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan data nasabah, *E-KTP* dan *Finger Print* untuk validasi data.⁵⁴

5. *Convenience (Kemudahan)*

Menurut Ratno mendefinisikan kemudahan penggunaan (*ease of use*) sebagai merupakan kepercayaan seseorang dimana dalam penggunaan suatu teknologi dapat dengan mudah digunakan dan dipahami. Kemudahan memiliki level yang beragam tergantung penilaian dari penggunanya namun terdapat standar kemudahan yang sama terhadap semua pengguna. Menurut Jogiyanto persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran dimana seseorang meyakini bahwa dalam menggunakan suatu teknologi dapat jelas digunakan dan tidak membutuhkan banyak usaha tetapi harus mudah digunakan dan mudah untuk mengoperasikannya.

Terdapat beberapa Indikator dalam kemudahan penggunaan yaitu:⁵⁵

1. Mudah untuk dipelajari:

Sistem dinilai *user-friendly* jika pengguna dapat memahaminya dengan cepat serta mudah dan tentunya tanpa perlu mengeluarkan banyak usaha atau waktu dalam proses pembelajaran.

⁵⁴ [Digital CS - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati](#) (10 November 2024)

⁵⁵ Dyah Anggita Febriyani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kemanaatan Terhadap Minat Beli Online Pada Mahasiswa UST Yogyakarta Pengguna Zalora," *Jurnal Ekobis Dewantara* 1, no. 11 (2018): 12

2. Penggunaan yang sederhana:

Sistem dianggap efisien apabila mampu memenuhi kebutuhan pengguna dan dapat digunakan tanpa kesulitan.

3. Antarmuka yang jelas dan mudah dimengerti:

Sistem dikatakan informatif jika pengguna dapat memahami tampilannya dengan mudah dan tidak mengalami kebingungan saat mengaksesnya.

4. Operasional yang praktis:

Sistem mendukung kelancaran aktivitas pengguna apabila dapat dijalankan dengan mudah sesuai dengan fungsi dan tujuan yang diharapkan.

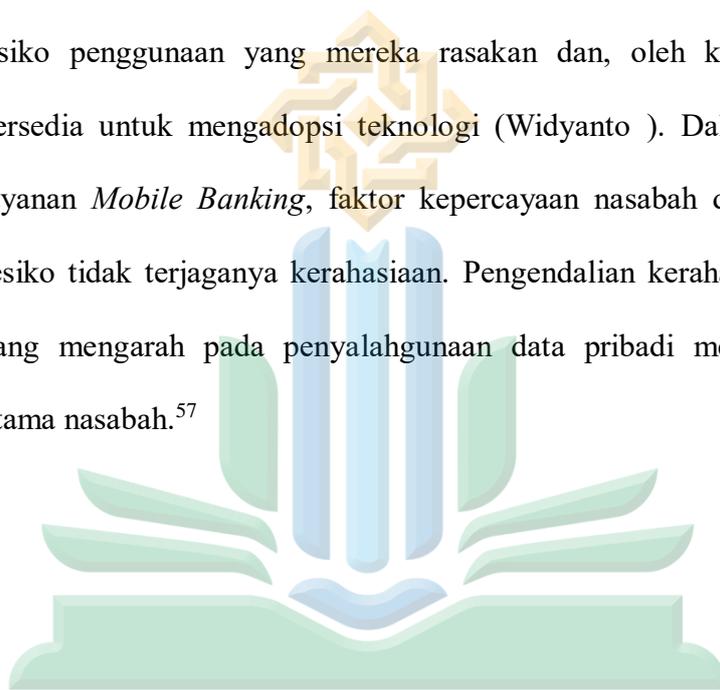
6. **Safety (keamanan)**

Keamanan menurut Raman & Annamalai adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan. Menurut Lee keamanan menjadi faktor terpenting dalam layanan *internet banking* yang mampu meningkatkan kepercayaan nasabah untuk terus menggunakannya. Apabila tingkat keamanan dari layanan semakin tinggi maka nasabah yang menggunakannya akan merasa puas.⁵⁶

Keamanan adalah masalah penting bagi pelanggan untuk transaksi virtual. Namun dalam praktiknya tidak hanya informasi tetapi juga masalah moneter yang erat kaitannya dengan keamanan karena penipuan

⁵⁶ Raman, dan Annamalai, web services and e-Shopping decisions: A study on Malaysian e-consumer. IJCA Special Issue on "Wireless Information Networks & Business Information System" WINBIS.

dan peretasan . Dalam sebuah sistem informasi keamanan merupakan hal penting, akan tetapi persoalan mengenai keamanan sistem perusahaan menjadi masalah besar, khususnya pada perbankan. Dimana data nasabah dan perusahaan merupakan hal yang sangat fatal, maka hal tersebut sangat penting. Semakin tinggi persepsi keamanan konsumen, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan dan, oleh karena itu, lebih bersedia untuk mengadopsi teknologi (Widyanto). Dalam penggunaan layanan *Mobile Banking*, faktor kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh resiko tidak terjaganya kerahasiaan. Pengendalian kerahasiaan informasi yang mengarah pada penyalahgunaan data pribadi menjadi perhatian utama nasabah.⁵⁷



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

⁵⁷ Muhammad Daffa Sulthan Hakim “Pengaruh Efektivitas , Kemudahan dan Keamanan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Maslahah ” (2023)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks tertentu yang alamiah.⁵⁸ Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif karena ingin mendeskripsikan fenomena yang sedang terjadi mengenai “efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan *convenience and customer safety* dalam bertransaksi”

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif, yang berarti menyelidiki sumber informasi melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan dengan cara langsung terjun ke lapangan dan mengajukan pertanyaan kepada narasumber. Pendekatan ini lebih fokus pada proses daripada hasil akhir. Oleh karena itu, urutan kegiatan dalam penelitian ini bervariasi sesuai dengan kondisi yang ada dan jumlah yang berhasil ditemukan.

B. Lokasi/ Tempat Penelitian

Dalam Penelitian ini, Penulis memilih Lokasi di PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember. Yang beralamat di Jalan Jenderal Ahmad Yani

⁵⁸ Lexy J Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif cetakan ke 36 (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2017),330

No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur, 68131 Penulis memilih PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember Karena Tempat yang sangat strategis dan aksesibilitasnya baik yang berada di tengah pusat kota dan merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar dengan jaringan unit kerja terbanyak di Kabupaten Jember, yang tentunya aktif menerapkan digitalisasi dan terus berinovasi dalam layanan digital.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian merujuk kepada individu, kelompok, atau fenomena yang menjadi fokus utama dalam sebuah penelitian. Definisi subjek penelitian mencakup pemahaman tentang siapa atau apa yang akan diteliti, termasuk karakteristik, konteks, dan hubungan dengan topik penelitian⁵⁹. Teknik purposive digunakan dalam penelitian ini untuk menentukan informan berdasarkan pertimbangan tertentu, seperti individu yang memiliki wawasan atau pengalaman yang relevan dengan topik yang diteliti.⁶⁰ **Error! Bookmark**

not defined. Sekertaris (1 Sekertaris)

2. Customer Service (1 CS)

3. Nasabah BRI. (6 Nasabah)

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merujuk pada teknik atau alat yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Metode ini dirancang untuk memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam dan kontekstual, serta memperoleh

⁵⁹ Nartin “ Metode penelitian kualitatif” (Batam: Yayasan cendikia mulia mandiri, 2024)
h. 35

⁶⁰ Sugiyono, 218.

wawasan yang kaya tentang pengalaman dan perspektif subjek Teknik tersebut diantaranya:

1. Observasi

Melibatkan pengamatan langsung oleh peneliti terhadap perilaku, interaksi, atau situasi tertentu yang relevan dengan penelitian. Observasi dapat dilakukan dalam lingkungan alami subjek (observasi lapangan) atau dalam konteks yang telah dirancang secara khusus (observasi eksperimental). Observasi memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial dan budaya di mana fenomena terjadi.⁶¹

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung dilakukan dengan mewawancarai:

1. Sekertaris
2. *Customer Service*
3. Nasabah BRI

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasa berbentuk tulisan, gambar, atau karya karya monumental dari seseorang Studi dokumentasi ini bertujuan untuk mengungkap

⁶¹ Nartin“ Metode penelitian kualitatif” (Batam: Yayasan cendikia mulia mandiri, 2024)
h 56

aktivitas dan tindakan yang dapat memperdalam pemahaman penelitian terhadap permasalahan yang diteliti.⁶²

E. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan data pada suatu masalah atau fokus kajian, data disusun dan ditata sedemikian rupa sehingga membentuk bagian-bagian yang terstruktur. dan tatanan data yang disampaikan lebih mudah dipahami dan ditangkap maknanya⁶³. Miles dan Huberman mengatakan bahwa, dalam analisis kualitatif data yang digunakan dalam bentuk kata - kata dan bukan rangkaian angka. Data yang dimaksud dapat berupa hasil pengamatan, wawancara, observasi dan dokumentasi, namun analisis tetap menggunakan kata - kata yang umum digunakan untuk disusun ke dalam teks yang akan diperluas.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Analisis data dimulai dengan melakukan wawancara dengan narasumber atau informan yang memahami terkait objek penelitian. Setelah wawancara selesai, proses selanjutnya diawali dengan membuat rangkuman dari hasil wawancara yang dilakukan, dan memutar kembali rekaman yang telah dibuat, lalu mendengarkan dengan teliti kemudian menulis kata-kata yang terdengar sesuai dengan isi rekaman tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yakni sebagai berikut:

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian*, 240

⁶³ Hardani, et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif Cet-1*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), 163.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan proses mengumpulkan informasi dengan menganalisis terkait hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Hasil dari pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan observasi di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember. Setelah itu wawancara dengan informan dan dokumentasi.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses mereduksi data yang meliputi merangkum, memilih hal-hal yang penting, dengan demikian, data yang telah disaring dan disusun akan memberikan wawasan yang lebih luas, memudahkan peneliti dalam mengumpulkan informasi, serta mempermudah akses informasi tersebut saat dibutuhkan. Dalam melaksanakan reduksi data, peneliti akan merujuk pada tujuan yang ingin dicapai. Fokus utama dalam riset kualitatif terletak pada hasil temuan. Oleh karena itu, apabila peneliti dalam melakukan penelitian menemukan hal-hal yang terasa asing atau tidak familiar atau belum memiliki suatu pola, hal tersebut harus menjadi fokus perhatian dalam proses reduksi data.⁶⁴

3. Penyajian Data

Penyajian Data merupakan kegiatan pengumpulan informasi, penyajian data yang telah disaring akan memberikan gambaran menyeluruh atau fokus tertentu dari penelitian, memudahkan peneliti

⁶⁴ Sugiyono, Metode Penelitian, 249.

dalam mengumpulkan informasi, serta mempermudah akses informasi tersebut saat diperlukan.

4. Kesimpulan

Merupakan suatu proses penarikan Kesimpulan serta melakukan verifikasi. Hasil dari penelitian kualitatif adalah penemuan-penemuan yang inovatif dan belum pernah ada sebelumnya. Temuan tersebut dapat berupa sebuah Gambaran atau penjelasan objek sebelumnya samar sehingga menjadi lebih terang saat di periksa. Berdasarkan aktivitas yang telah dilaksanakan, informasi tersebut digunakan untuk menyusun kesimpulan dan kemudian diarahkan menuju aspek yang lebih mendalam.⁶⁵

F. Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data dilakukan untuk memastikan hasil penelitian yang valid, dapat dipertanggung jawabkan, dan dipercaya oleh semua pihak terkait. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data tersebut. Triangulasi data dimaksudkan untuk mengumpulkan data penulis dengan menggunakan multi sumber data, teknik yang sering digunakan adalah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Pengecekan keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah Triangulasi sumber dan Triangulasi Teknik.

⁶⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Bandung: Alfabeta, 2017), 247-253.

1. Triangulasi sumber

Triangulasi Sumber adalah membandingkan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, yang artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh dengan informasi yang berasal dari sumber lain.⁶⁶

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi Teknik adalah metode untuk memverifikasi keabsahan data dengan cara membandingkan informasi yang diperoleh dari sumber yang sama menggunakan berbagai teknik pengumpulan data. Misalnya, data yang dikumpulkan melalui observasi dapat diperiksa kembali dengan metode wawancara untuk memastikan konsistensi dan validitasnya.

Teknik pemeriksaan data ini bisa dicapai dengan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- 1.) Menyandingkan hasil observasi dengan informasi yang diperoleh dari wawancara.
- 2.) Membandingkan pernyataan individu dalam situasi pribadi dengan pernyataannya di hadapan umum.
- 3.) Menelaah kesesuaian antara pendapat orang-orang mengenai situasi penelitian dengan pendapat mereka dari waktu ke waktu.
- 4.) Mengkaji suatu kondisi serta sudut pandang seseorang dengan berbagai opini dan pandangan dari individu lainnya.

⁶⁶ Lexy J Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif cetakan ke 36 (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2017),330

- 5.) Menyesuaikan data wawancara dengan isi dokumen atau arsip yang relevan.⁶⁷

G. Tahap – tahap Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tahapan yang akan peneliti lakukan yaitu:

1. Tahapan pra lapangan
 - a. Menyusun proposal penelitian yang mencakup penetapan judul, alasan, fokus, tujuan, manfaat, objek, dan metode penelitian.
 - b. Memilih lokasi penelitian.
 - c. Perizinan, sebelum memulai penelitian, peneliti terlebih dahulu mengajukan surat permohonan izin penelitian kepada pihak kampus, kemudian menyerahkan surat tersebut ke sekretariat BRI Kantor Cabang Jember.
 - d. Menyusun Instrumen penelitian.

2. Tahapan Pelaksanaan

Pada tahap ini, penelitian dimulai dengan kunjungan ke lokasi penelitian dan observasi lapangan. Untuk mengumpulkan data yang relevan, peneliti menerapkan metode observasi, wawancara, dan pencatatan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik yang telah ditentukan oleh peneliti.

⁶⁷ Moleong, Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi, 330

3. Tahapan Pelaporan

Setelah peneliti menerima data dan menganalisis data, langkah selanjutnya peneliti adalah menulis laporan penelitian. Laporan ini selanjutnya diberikan kepada dosen pembimbing untuk dilakukan penilaian. Apabila terdapat kesalahan atau kekurangan, laporan tersebut akan diperbaiki sesuai dengan saran dari dosen pembimbing.



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

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia milik pemerintah . Didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wiriadma dengan nama De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Indlandsche Hoofden. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 Pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakjat Indonesia (BRI) dan menjadi bank pertama yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia. tahun 1960. Kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu karena masa perang kemerdekaan pada tahun 1948, Namun setelah adanya perjanjian renville pada tahun 1949 BRI aktif kembali dan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Seoka.

Melalui PERPU No. 41 Tahun 1960, dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) sebagai hasil peleburan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI), Bank Tani Nelayan, dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Selanjutnya, berdasarkan Penetapan Presiden No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia.

Berdasarkan ketentuan baru tersebut, Bank Indonesia yang menangani urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan (sebelumnya dikenal sebagai BKTN) dilebur ke dalam Bank Negara Indonesia sebagai unit yang membidangi sektor perdesaan. Sementara itu, NHM diubah menjadi unit ekspor-impor (Exim) dari Bank Negara Indonesia.

Pada tanggal 1 Agustus 1992, sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 serta Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 1992, Bank Rakyat Indonesia (BRI) resmi berubah status menjadi perseroan terbatas (PT). Saat perubahan tersebut, seluruh kepemilikan saham BRI masih berada di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Namun, pada tahun 2003, pemerintah mengambil kebijakan untuk melepas 30% saham BRI kepada publik. melalui penawaran umum perdana (IPO), menjadikannya perusahaan publik dengan nama resmi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan hingga saat ini. Seiring dengan tumbuh kembangnya negeri ini, BRI secara dinamis terus berinovasi untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan layanan perbankan sekaligus tetap konsisten melayani nasabah dengan setulus hati.

PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor cabang Jember adalah salah satu cabang BRI yang terletak di Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember Jawa Timur. Bank BRI Kantor Cabang Jember juga beradaptasi dengan pengembangan digitalisasi. Sistem digital di Bank telah mengalami perubahan setiap tahunnya. Perubahan ini didorong oleh kemajuan teknologi yang semakin pesat.

Saat ini, produk dan layanan digital yang dimiliki Bank BRI KC Jember diantaranya Internet Banking, SMS Banking, SMS Notifikasi dan E-mail Notifikasi, BRIZZI atau E-Toll, Mesin EDC Merchant, *Mesin SSB (Self Service Banking)*, *Mesin CRM (Cash Rasio Machine)*, *Mesin ATM (Authomatic Teller Machine)*, *Credit Card Mobile*, dan Web Pembukaan Rekening Secara Online. Dengan adanya produk dan layanan digital milik Bank BRI tersebut dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, Bank Rakyat Indonesia mengikuti panduan pada visi dan misi yang mendukung perusahaan untuk agar fokus pada pencapaian keberhasilan. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia adalah sebagai berikut :

a. Visi

“Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah”

b. Misi

1. Melaksanakan kegiatan perbankan terbaik dengan fokus pada pelayanan kepada usaha mikro, kecil, dan menengah untuk mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan unggul kepada nasabah melalui jaringan yang luas, didukung oleh sumber daya manusia profesional dan teknologi informasi handal, serta menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*.

3. Memberikan manfaat dan keuntungan maksimal kepada semua pihak yang memiliki kepentingan.

3. Nilai Utama Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia dikenal dengan dengan nama BRILian atau BRI yang berpegang teguh pada lima nilai, BRI menerapkan nilai-nilai Perusahaan sebagai dasar dalam berpikir, bertindak, dan berperilaku bagi seluruh karyawan yang ada berada dibawah naungannya, lima nilai yang yang dijunjung tinggi oleh BRI adalah sebagai berikut:

- a. *Integrity*

Integrity memiliki arti selalu menjaga kehormatan serta memiliki sifat jujur, tulus dan patuh terhadap setiap peraturan yang berlaku.

- b. *Profesionalis*

Professionalis memiliki arti disiplin serta, komitmen yang tinggi terhadap pekerjaan yang dijalani dengan mengutamakan kualitas, etika, dan tanggung jawab.

- c. Keteladanan

Keteladanan memiliki arti perilaku atau sikap yang menjadi contoh positif bagi orang lain dalam lingkungan kerja.

- d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah memiliki arti memenuhi kebutuhan dan memuaskan nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik.

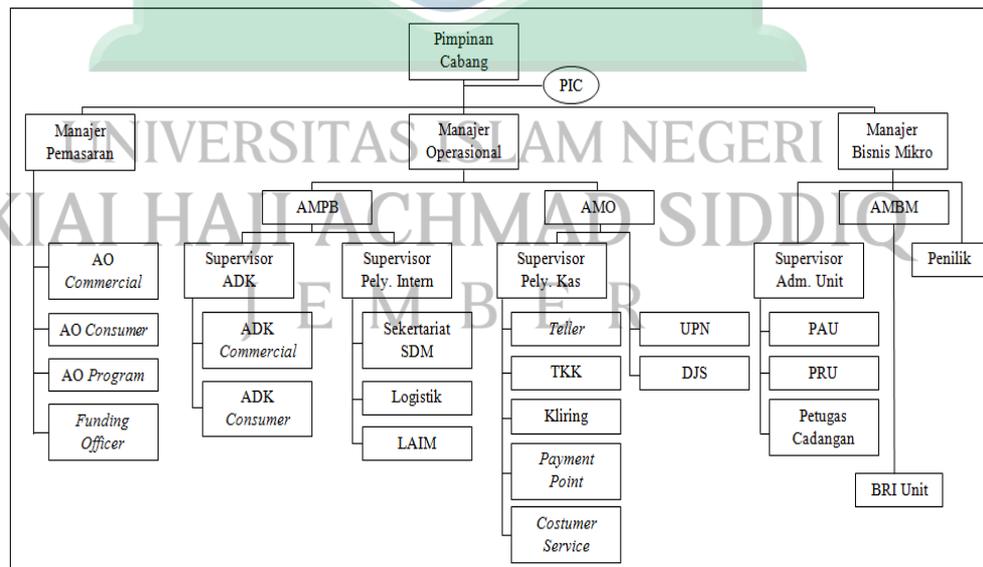
e. Penghargaan Pada Sumber Daya Manusia

Penghargaan Pada Sumber Daya Manusia memiliki arti memberikan penghargaan berdasarkan hasil kerja individu dan kerja sama tim yang menciptakan sinergi untuk kepentingan Bank.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka dalam skema organisasi, mulai dari penempatan tugas tertinggi hingga penempatan tugas terendah, Singkatnya struktur organisasi menjelaskan cara organisasi mengatur diri untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu memastikan organisasi berfungsi dan bertahan, penting adanya struktur organisasi dan prosedur dalam melaksanakan pekerjaan.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi
PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember



Sumber: PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.

Berikut adalah tugas dan wewenang masing-masing bagian dari PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember:⁶⁸

1. Pimpinan cabang

Memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut:

- a. Memimpin dan mengelola Kantor Cabang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diamanahkan, serta mengatur operasional BRI Kantor Cabang.
- b. Mewakili BRI dalam menyelenggarakan urusan-urusan Kantor Cabang, termasuk tindakan-tindakan yang tercantum dalam surat Direksi.
- c. Membuat keputusan yang berada dalam ruang lingkup tanggung jawab dan kewenangannya, serta menetapkan dan mengelola pelaksanaan operasional Kantor Cabang berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh Direksi atau arahan dari Kantor Wilayah.
- d. Melaksanakan pengontrolan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program Kantor Cabang dan program anggaran Kantor Cabang serta membina tingkat kesehatan.

2. Pengawas Internal Cabang (PIC)

Sebagai elemen dari pengawasan internal di BRI, bertugas untuk memantau seluruh aktivitas yang berlangsung di Kantor BRI Cabang Jember. Tugas ini mencakup aktivitas yang berkaitan

⁶⁸ <https://bri.co.id>

dengan operasional, catatan keuangan serta penyediaan fasilitas dan infrastruktur yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan kepada nasabah.

3. Manager Pemasaran

Merupakan koordinator dari seluruh fungsi AO (Account Officer) antara lain:

- a. Memastikan kepatuhan terhadap peraturan perkreditan yang berlaku dalam bisnis ritel secara konsisten dan tepat guna mencapai keuntungan optimal dengan risiko minimal, serta memberikan pelayanan prima kepada nasabah.
- b. Mengenali potensi ekonomi di tempat kerja, agar dapat digunakan sebagai data dalam mengajukan pasar yang dituju.

4. Manager Operasional

Bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Jember.

5. Asisten Manager Operasional

Memiliki tanggung jawab untuk membantu dan mengelola terkait kegiatan administrasi operasional di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, yang dilaporkan kepada Manager Operasional
Tugas ini mencakup:

a. *Teller*

1. Melaksanakan pengambilan dan penyetoran modal serta memberikan layanan transaksi kepada nasabah.
2. Mencetak dan memeriksa kembali transaksi yang transaksi yang telah dilakukan oleh nasabah.
3. Mencocokkan saldo kas yang ada pada kas besar serta membuat rincian uang yang ada pada akas besar kemudian melaporkan kepada saksi *front officer*.

b. *Customer Service*

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang membutuhkan keteranya tentang produk- produk bank.
2. Mengelola dan memelihara dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru, baik deposito maupun tabungan.

6. **Manager Bisnis Mikro**

Manajer Bisnis Mikro memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola bisnis mikro yang biasanya beroperasi di kota-kota kecil, khususnya di Kantor BRI Unit

B. Penyajian dan Analisis Data

Setiap penelitian wajib disertai dengan penyajian data yang mendukung, sehingga analisis terhadap data tersebut dapat menghasilkan kesimpulan yang valid. Penyajian data dalam penelitian ini merupakan laporan tertulis dari peneliti mengenai aktivitas-aktivitas penelitian yang dilakukan di

lapangan, khususnya di PT BRI Persero Tbk Kantor Cabang Jember, yang dituangkan dalam laporan ini.

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai alat untuk mendapatkan data yang berkaitan dan mendukung untuk mengeksplorasi dan mengumpulkan data dalam penelitian ini.

Penyajian data hasil penelitian ini difokuskan pada topik utama penelitian, dengan peneliti menyajikan temuan-temuan yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai berikut:

1. Efektifitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan *convenience* (kemudahan) nasabah bertransaksi

Digitalisasi perbankan merupakan perubahan cara bertransaksi dari manual menjadi transaksi secara digital. Perubahan pada proses transaksi tersebut tentu memiliki efek berbeda pada penggunaan layanan sebelumnya. Efek yang ditimbulkan yaitu dapat mempengaruhi seberapa besar nasabah merasa mudah dalam menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Tithis Mayda Wati, selaku sekretaris di BRI Kantor Cabang Jember, beliau menyampaikan bahwa:

“Di era digital saat ini, berbagai inovasi tumbuh dengan sangat cepat dan mengharuskan kami untuk selalu menyesuaikan diri agar tidak ketinggalan. Di BRI juga turut mengimplementasikan kemajuan dalam digitalisasi melalui *self service technology* seperti *ATM*, , *CRM (Cash Recycling Machine)*, dan layanan *mobile banking* sangat efektif dalam meningkatkan kemudahan nasabah bertransaksi. Dengan adanya layanan mandiri ini, nasabah bisa melakukan transaksi kapan saja tanpa harus menunggu lama dengan antrean *di teller*, mulai dari setor tunai, transfer, pembayaran, dan pembukaan rekening. Hal ini dapat

mempersingkat waktu layanan dan membuat akses perbankan lebih fleksibel serta *user-friendly* bagi berbagai kalangan”.⁶⁹

Hal ini disampaikan pula oleh ibu wanda putri purnamasari selaku *customer service* mengatakan bahwa;

“Dengan adanya *Self Service Technology* memberikan banyak manfaat terutama kemudahan bagi nasabah, dalam artian nasabah lebih efisien dalam waktu, tenaga, dan biaya. Cara kami mengukur seberapa efektif penggunaan *self service technology* ini mbak tentunya terdapat indikator dari kantor pusat BRI yaitu perbandingannya jumlah orang yang bertransaksi di banking hall dibanding dengan orang yang bertransaksi secara *self service* itu harus 40 banding 60. Jadi bisa dikatakan efektif jika penggunaannya lebih banyak dengan *self service*”.⁷⁰

Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah terkait penggunaan layanan *self service technology*, mereka mengatakan;

Menurut Budi Ari Martina:

“Terkait *self service technology* yang ada di BRI yang saya gunakan saat ini *mobile banking*, dengan adanya *mobile banking* ini sangat mempermudah saya dalam melakukan transaksi dan tidak perlu repot repot untuk datang ke bank”.⁷¹

Menurut Yayuk Rahmawati :

“Dengan adanya inovasi dalam digitalisasi perbankan ini saya merasa mudah dalam melakukan transaksi, dan saya pengguna *mobile banking* ini kurang lebih 2 tahun dan saya merasa terbantu setiap saya melakukan transaksi”.⁷²

Menurut Ributwati;

“Penggunaan teknologi *self service* seperti *ATM* cukup mudah. saya sudah terbiasa menggunakannya untuk berbagai keperluan seperti menarik uang, mengecek saldo, dan transfer. Petunjuk penggunaannya juga jelas, jadi saya bisa mengikuti langkah-langkahnya tanpa kesulitan”.⁷³

⁶⁹ Tithis Mayda Wati , wawancara, jember, 27 Februari 2025.

⁷⁰ Wanda Putri Purnamasari, wawancara, jember, 27 Februari 2025.

⁷¹ Budi Ari Martina, wawanvara, jember, 30 Februari 2025.

⁷² Yayuk Rahmawati, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

⁷³ Ributwati, wawancara, jember, 30 Februari 2025 .

Menurut Putri:

“Saya sering pakai *mobile banking* karena tinggal klik-klik saja di *handphone* saya tidak perlu repot- repot ke bank, awalnya saya bingung, tapi ada panduan dari aplikasi jadi saya cepat mengerti”⁷⁴

Menurut Wilda:

“Layanan *self service* ini sangat memudahkan saya, saya bisa setor tunai di mesin atm tanpa antr panjang dan transaksi bisa dilakukan dijam luar kerja”⁷⁵

Menurut Fira:

“ Selama menggunakan layanan *self service* ini saya meras acukup mudah dan sangat membntu, Namun, kendala yang kadang saya alami biasanya terkait dengan sinyal yang kurang stabil, terutama saat berada di area dengan jaringan internet yang lemah”⁷⁶

Dapat disimpulkan bahwa digitalisasi perbankan melalui teknologi layanan mandiri, seperti *ATM*, *CRM (Cash Recycling Machine)*, dan layanan *mobile banking*, telah memberikan kemudahan yang signifikan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Kehadiran teknologi ini tidak hanya mengurangi ketergantungan nasabah pada layanan *teller* konvensional, tetapi juga memberikan solusi efisien dalam hal waktu, tenaga, dan biaya. Dengan adanya teknologi tersebut, nasabah kini bisa dengan mudah melakukan berbagai jenis transaksi, seperti setor tunai, transfer dana, pembayaran, hingga pembukaan rekening, secara mandiri. Semua ini dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengatur waktu mengikuti jam operasional bank.

⁷⁴ Putri, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

⁷⁵ Wilda, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

⁷⁶ Fira , wawancara, jember, 30 Februari 2025.

2. Efektifitas digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* untuk meningkatkan *costumer safety* (keamanan nasabah) bertransaksi.

Dengan adanya digitalisasi perbankan melalui *self service*, nasabah juga memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap aspek keamanan, mengingat semakin terbukanya akses digital juga berpotensi meningkatkan risiko keamanan data dan transaksi, sehingga menjadi tugas penting bagi bank untuk tidak hanya mengutamakan inovasi teknologi *self service* yang praktis, tetapi juga memastikan perlindungan yang maksimal terhadap privasi dan keamanan informasi nasabah.

Menurut ibu Tithis Mayda Wati selaku sekretaris mengatakan bahwa:

“Dalam menjaga keamanan penggunaan teknologi *self-service*, seperti *mobile banking* dan *digital customer service (digital CS)*, bank menerapkan beberapa lapisan pengamanan. Untuk layanan *mobile banking*, pengguna diharuskan memasukkan *PIN* sebagai bentuk otentikasi utama. Apabila pengguna lupa *PIN*, proses pemulihan tidak bisa dilakukan sembarangan. Sistem akan mengirimkan kode verifikasi melalui email dan SMS yang telah terdaftar sebelumnya. Jika kode tersebut tidak sesuai atau tidak dapat diverifikasi, maka proses tidak dapat dilanjutkan demi menjaga keamanan data nasabah”⁷⁷

Hal ini disampaikan pula oleh ibu wanda putri purnamasari selaku *customer service* mengatakan bahwa;

“Keamanan dalam penggunaan layanan teknologi *self-service* telah menjadi prioritas utama bagi bank. Salah satu langkah yang diambil untuk meningkatkan keamanan adalah penerapan verifikasi identitas yang ketat, terutama dalam layanan *Digital Customer Service (Digital CS)*. Proses verifikasi ini memastikan bahwa

⁷⁷ Tithis Mayda Wati , wawancara, jember, 27 Februari 2025.

hanya nasabah yang bersangkutan yang dapat mengakses layanan tersebut dengan menggunakan *KTP* elektronik dan sidik jari. *KTP* berfungsi untuk mencocokkan identitas secara administratif, sedangkan sidik jari digunakan sebagai autentikasi biometrik yang unik dan tidak dapat dipalsukan. Dengan sistem ini, bank dapat meminimalkan risiko penyalahgunaan data dan memastikan bahwa setiap transaksi berlangsung dengan aman dan sesuai prosedur”.⁷⁸

Peneliti juga melakukan wawancara dengan nasabah terkait penggunaan layanan *self service technology*, mereka mengatakan;

Menurut Budi Ari Martina:

“Saya pernah menggunakan *Digital Customer Service* di kantor BRI dan menurut saya keamanannya sangat terjamin. Proses verifikasi identitas dilakukan dengan *KTP* elektronik dan juga sidik jari, jadi saya merasa tidak mungkin orang lain bisa menyalahgunakan layanan tersebut. Prosesnya juga cepat dan mudah, tapi tetap aman”.⁷⁹

Menurut Yayuk Rahmawati :

“Saya merasa sangat aman menggunakan layanan mobile banking dari BRI. Setiap kali login, ada proses verifikasi yang jelas, mulai dari *PIN* hingga kode *OTP* yang dikirim ke nomor pribadi saya. Saya yakin sistem keamanannya sudah dirancang dengan baik untuk melindungi data dan transaksi saya”.⁸⁰

Menurut Ributwati:

“*ATM* juga menurut saya sudah sangat aman digunakan. Selama ini saya belum pernah mengalami kesalahan transaksi atau kehilangan saldo. Saya selalu memastikan untuk menjaga kerahasiaan *PIN* dan mengikuti petunjuk yang ada di mesin”.⁸¹

Menurut Putri :

“Selama ini saya merasa cukup aman menggunakan mobile banking maupun mesin *ATM*, dengan selalu mengganti *PIN* secara berkala dan tidak pernah membagikan informasi pribadi. Sampai

⁷⁸ Wanda Putri Purnamasari, wawancara, jember, 27 Februari 2025.

⁷⁹ Budi Ari Martina, wawanvara, jember, 30 Februari 2025.

⁸⁰ Yayuk Rahmawati, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

⁸¹ Ributwati, wawancara, jember, 30 Februari 2025 .

sekarang belum pernah mengalami kendala keamanan yang serius”⁸²

Menurut Wilda :

“Kalau dari pengalaman saya adanya layanan *self service* ini sudah cukup aman, selama kita tidak ceroboh, Tapi kadang saya masih khawatir kalau ada skimming atau kebocoran data jadi tetap waspada sih”⁸³

Menurut Fira :

“Pengalaman saya sejauh ini baik, saya rutin cek mutase dan selalu logout dari aplikasi setelah digunakan. Edukasi dari pihak bank juga membantu saya paham soal keamanan, terutama saat pakai layanan digital”⁸⁴

Berdasarkan pernyataan dari pihak bank maupun pengalaman para nasabah, dapat disimpulkan bahwa sistem keamanan dalam penggunaan teknologi *self-service* seperti *mobile banking*, *Digital Customer Service* (Digital CS), dan *ATM* telah dirancang dengan sangat baik dan menjadi prioritas utama bagi bank. Setiap layanan dilengkapi dengan beberapa lapisan pengamanan yang bertujuan untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Pengakuan dari para nasabah menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman dan terlindungi dalam menggunakan layanan *self-service technology*. Tidak ada keluhan berarti terkait keamanan atau kesalahan sistem, yang menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan oleh bank telah berhasil menciptakan rasa aman dan kepercayaan terhadap teknologi

⁸² Putri, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

⁸³ Wilda, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

⁸⁴ Fira, wawancara, jember, 30 Februari 2025.

digital perbankan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penerapan sistem keamanan berlapis pada layanan digital bank sangat efektif dalam menjaga kenyamanan dan perlindungan bagi para pengguna.

3. Tantangan dan Solusi yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi *Self Service Technology*.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan BRI Kantor cabang Jember Menurut ibu Tithis Mayda Wati selaku sekretaris mengatakan bahwa;

“Salah satu tantangan yang sering kami hadapi dalam implementasi *Self Service Technology*, khususnya pada *layanan Digital Customer Service*, adalah kondisi KTP nasabah yang tidak layak. Banyak nasabah datang dengan KTP yang sudah rusak, patah, atau chip-nya tidak bisa terbaca oleh sistem karena tidak tembus dari data Dispenduk. Hal ini tentu menghambat proses verifikasi identitas, karena sistem memerlukan KTP elektronik yang aktif dan bisa terbaca untuk mencocokkan data. Akibatnya, proses transaksi harus dialihkan secara manual atau melalui bantuan petugas”.⁸⁵

Hal serupa disampaikan pula oleh Menurut Ibu wanda putri purnamasari selaku customer service mengatakan bahwa:

“Selain kendala pada KTP, kami juga sering menemui kesulitan saat melayani nasabah lanjut usia, terutama saat proses verifikasi menggunakan sidik jari. Banyak dari mereka memiliki tekstur sidik jari yang halus atau bahkan mulai menghilang karena faktor usia, sehingga sulit terbaca oleh mesin. Hal ini menyebabkan proses otentikasi biometrik tidak berhasil dan nasabah tidak bisa melanjutkan transaksi secara mandiri. Dalam kondisi seperti ini, kami biasanya memberikan pendampingan langsung dan menawarkan alternatif layanan yang tetap aman namun tidak sepenuhnya bergantung pada sistem biometrik”.⁸⁶

⁸⁵ Tithis Mayda Wati , wawancara, jember, 27 Februari 2025.

⁸⁶ Wanda Putri Purnamasari, wawancara, jember, 27 Februari 2025.

Berdasarkan Hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa Salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan teknologi layanan mandiri, terutama pada fitur *Digital Customer Service*, adalah kondisi fisik KTP elektronik milik nasabah yang tidak memenuhi standar. Banyak KTP yang rusak atau chip-nya tidak dapat terbaca karena data dari Dispenduk tidak terdeteksi, sehingga proses verifikasi identitas menjadi terganggu dan harus dialihkan ke jalur manual atau dibantu oleh petugas.

Selain itu, tantangan juga muncul ketika melayani nasabah lanjut usia, khususnya dalam proses verifikasi biometrik melalui sidik jari. Karena faktor usia, banyak dari mereka memiliki sidik jari yang tipis atau nyaris tidak terlihat, sehingga sulit dikenali oleh sistem. Dalam kasus seperti ini, biasanya diberikan pendampingan secara langsung serta ditawarkan alternatif layanan yang tetap aman tanpa bergantung sepenuhnya pada teknologi biometrik. Tantangan lainnya adalah Kurangnya Pemahaman nasabah lanjut usia mengenai penggunaan layanna *self service technology*

C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini membahas terkait hasil efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan *convenience and customer safety* dalam bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, adapun beberapa temuan yang akan dibahas untuk menjawab fokus penelitian pada penelitian ini diantaranya yaitu:

1. Efektifitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan *convenience* (kemudahan) nasabah bertransaksi

Hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember, BRI memanfaatkan adanya digitalisasi perbankan saat ini melalui teknologi yang ada yakni *self service technology*. Dengan teknologi ini nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri. Bank merasakan manfaat adanya layanan tersebut yaitu dapat mengurangi antrean nasabah, yang tentunya membuat proses menjadi lebih mudah dan efisien. Sedangkan manfaat adanya digitalisasi bagi nasabah yaitu:

a. Efisiensi waktu

Dengan adanya digitalisasi perbankan melalui layanan mandiri, bank memberikan kesempatan untuk mengakses layanan perbankan seperti mobile banking yang bisa digunakan setiap hari selama 24 jam tanpa terpengaruh jam kerja dari kantor. Dengan demikian nasabah bisa melakukan berbagai aktivitas seperti mentransfer uang, membayar tagihan atau memeriksa saldo kapanpun dan dimanapun.

b. Efisien Biaya

Efisiensi biaya yang dimaksud adalah seperti biaya perjalanan ke bank, dengan demikian perbankan digital menjadi alternatif modern yang efisien, praktis dan hemat untuk masyarakat saat ini.

c. Efisien Tenaga

Nasabah tidak perlu lelah-lelah keluar rumah untuk melakukan transaksi di Bank. Cukup dengan menggunakan *handphone* transaksi lebih cepat dan tidak memerlukan tenaga.

Hasil Penelitian ini sesuai dengan teori persepsi kemudahan penggunaan menurut Davis yang menyatakan bahwa terdapat tiga dimensi dalam kemudahan penggunaan yaitu dimensi *Easy to learn/* mudah dipelajari, menandakan bahwa teknologi tersebut mudah dipahami. *Flexible/* fleksibel, artinya bisa digunakan di berbagai lokasi. *Clear and understandable/* jelas dan mudah dipahami, menunjukkan bahwa teknologi dapat memberikan informasi yang diperlukan pengguna dengan memuaskan.

Hasil Penelitian ini juga sesuai dengan teori kemudahan menurut Jogiyanto (2019:934) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan ukuran di mana seseorang meyakini bahwa suatu teknologi dapat digunakan dengan jelas, tidak memerlukan banyak usaha, serta mudah dioperasikan. Efektivitas penggunaan suatu teknologi dapat diukur dari kemudahan yang dirasakan saat menggunakannya. Kemudahan memiliki level yang beragam tergantung penilaian dari penggunanya namun terdapat standar kemudahan yang sama terhadap semua pengguna. Terdapat beberapa indikator dalam kemudahan dalam penggunaan sebuah layanan yaitu mudah untuk dipelajari, penggunaan yang sederhana, mudah dimengerti dan operasional yang praktis.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu Avisqal Ainul Fikri (2023) yang berjudul Efektivitas Penggunaan *Financial Technology* Dalam Kemudahan Bertransaksi” (Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo. Mengungkapkan bahwa BSI *Mobile* mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, memungkinkan mereka untuk bertransaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengunjungi bank. Selain itu, edukasi yang diberikan oleh karyawan mengenai penggunaan aplikasi ini sudah cukup baik dan terfokus sesuai dengan tujuan dari BSI *Mobile*.⁸⁷

2. Efektifitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan *costumer safety* (keamanan nasabah) bertransaksi. .

Hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, untuk meningkatkan keamanan dalam bertransaksi secara digital, BRI memberikan edukasi dan fitur keamanan terkait penggunaan setiap layanan digital yaitu:

a. *Mobile Banking* (BRIMO)

Dalam aplikasi *mobile banking* tentunya terdapat sistem keamanan yang dirancang khusus untuk melindungi data dan transaksi nasabah secara optimal, agar nasabah selalu merasa aman dan nyaman saat bertransaksi, Berikut sistem keamanan yang diberikan oleh BRI.

⁸⁷ Avisqal Ainul Fikri, “Efektivitas Penggunaan *Financial Technology* Dalam Kemudahan Bertransaksi” (Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Banyuwangi Purwoharjo) (UIN Khas Jember: 2023)

1. Autentikasi Dua Faktor (2FA): Saat nasabah ingin mendaftar untuk menggunakan *mobile banking* maupun berpindah perangkat, nasabah wajib memasukkan PIN dan kode OTP.
2. Pemantauan Keamanan 24/7 : Sistem yang ada pada *mobile banking*, bekerja sepanjang waktu untuk mendeteksi apabila terdapat aktivitas yang mencurigakan.
3. Pop-Up Pengingat: *Mobile Banking* akan memberikan pemberitahuan secara otomatis ketika mendeteksi aplikasi mencurigakan yang menggunakan fitur aksesibilitas di ponsel nasabah.

Selain memberikan sistem keamanan tentunya BRI juga memberikan edukasi terkait transaksi aman menggunakan *mobile banking*:

1. *Download* aplikasi BRIMO di website resmi seperti playstore maupun app store.
2. Jangan gunakan *user id* dan *password* yang mudah ditebak.
3. Selalu cek riwayat transaksi
4. Aktifkan *SMS* notifikasi BRI.
5. Mengganti *PIN* secara berkala.
6. Hindari menggunakan *PIN* dengan tanggal lahir.
7. Memastikan telah *Log Out* setelah menggunakan BRIMO
8. Hindari menggunakan wifi public

b. *ATM*

Mesin *ATM* pada intinya menjalankan tugas yang mirip dengan layanan perbankan melalui *mobile banking*, khususnya dalam kemudahan melakukan transaksi bagi para nasabah. Oleh karena itu, langkah-langkah keamanan yang diterapkan BRI pada *ATM* juga serupa dengan yang ada di *mobile banking*. Keduanya memiliki sistem perlindungan seperti verifikasi *PIN*, pemantauan terhadap transaksi yang mencurigakan, serta himbuan untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi, sehingga BRI dapat menjamin keamanan bagi nasabahnya secara menyeluruh, baik melalui transaksi fisik di *ATM* maupun secara digital melalui BRIMO.

c. *Digital CS*

Layanan *Digital CS* (Layanan Pelanggan Digital) yang dimiliki oleh BRI dilengkapi dengan berbagai kemampuan perlindungan untuk menjaga nasabah dari kemungkinan penipuan dan kejahatan siber.

Beberapa kemampuan perlindungan utama yang terdapat dalam *Digital CS* mencakup: Verifikasi menggunakan *KTP* dan sidik Jari .Menggunakan *PIN* dan Kode *OTP*.

Hasil penelitian dalam upaya BRI memberikan perlindungan menyeluruh terhadap transaksi nasabah melalui berbagai kanal digital tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Raman & Annamalai (2011), yang menyatakan bahwa keamanan merupakan kegiatan pengawasan dan penjagaan data. untuk memastikan informasi

tetap terlindungi dari berbagai ancaman. Keamanan adalah masalah penting bagi pelanggan untuk transaksi virtual. Namun dalam praktiknya tidak hanya informasi tetapi juga masalah moneter yang erat kaitannya dengan keamanan karena penipuan. Dalam sebuah sistem informasi keamanan merupakan hal penting, akan tetapi persoalan mengenai keamanan sistem perusahaan menjadi masalah besar, khususnya pada perbankan. Dimana data nasabah dan perusahaan merupakan hal yang sangat fatal, maka hal tersebut sangat penting. Semakin tinggi persepsi keamanan konsumen, semakin sedikit risiko penggunaan yang mereka rasakan dan, oleh karena itu, lebih bersedia untuk mengadopsi teknologi

Penelitian ini juga di dukung oleh penelitian terdahulu yang diteliti Murni Fatmawati (2022) yang berjudul Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan pengguna *m-banking* di masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari). Mengungkapkan bahwa diketahui nasabah lebih tertarik dan puas menggunakan *mobile banking* BRI Dengan banyaknya fitur terbukti telah memberikan kemudahan dan kepuasan bagi nasabah karena proses transaksi menjadi lebih mudah dan aman. Serta kemudahan konsultasi dan akses yang diperoleh dengan letak cabang BRI yang banyak tersebar di indonesia hingga kepedesaan ⁸⁸

⁸⁸ Murni Fatmawati “Efektivitas Digitalisasi Perbankan melalui self service technology terhadap kepuasan pengguna *m-banking* di masa pandemi covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari) (Skripsi Universitas Islam Negeri Metro:2022)

3. Tantangan dan Solusi yang dilakukan oleh PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi *Self Service Technology*.

Hasil penelitian yang dilakukan pada PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember, Dalam implementasi *self service technology* ini tentunya terdapat tantangan yang dihadapi oleh pihak bank, Tantangan nya yaitu keterbatasan pemahaman dari nasabah lanjut usia yang kurang faham mengenai penggunaan teknologi secara mandiri, selain itu pada saat proses verifikasi terdapat juga nasabah lanjut usia yang memiliki tekstur sidik jari yang halus atau bahkan mulai menghilang karena faktor usia.

Tingginya penyebaran informasi palsu mengenai layanan digital perbankan juga menjadi tantangan tersendiri, karena hal ini dapat menimbulkan kecemasan atau kebingungan di antara para nasabah. Untuk menghadapi masalah ini, salah satu cara yang bisa dilakukan bank adalah dengan terus memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan *Self Service Technology* dengan aman dan benar, baik melalui *platform* media sosial, brosur yang informatif, maupun melalui pendampingan langsung dari petugas di tempat layanan. Berikut implementasi *self service technology* pada bri kantor cabang jember:

1. *Mobile Banking (BRIMO)*

BRIMO adalah sebuah aplikasi yang dirancang khusus bagi pengguna untuk melakukan transaksi dimana saja melalui ponsel. Jenis transaksi yang disediakan juga variatif seperti pembayaran listrik, transfer. pembelian pulsa serta masih banyak layanan yang lain.

2. *ATM* (Anjungan Tunai Mandiri)

ATM merupakan merupakan mesin elektronik untuk melakukan aktivitas perbankan secara mandiri tanpa bantuan *teller*. Dengan mesin ini dapat membantu nasabah melakukan penarikan uang tunai, memindahkan dana antar rekening dan akses layanna perbankan lainnya. Mesin ini tersedia di berbagai Lokasi, baik di lingkungan bank maupun di area publik, seperti mall, stasiun atau pom bensin, sehingga dapat memberikan kemudahan akses layanan sepanjang 24 jam.

3. *Digital Cs*

Digital Cs adalah layanan *customer service* berbasis digital, melalui mesin *digital cs* nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan seperti, pembukaan rekening dan mencetak buku tabungan.

4. *CRM* (*Cash Recycling Machine*)

Mesin *CRM* berfungsi sebagai alat perbankan yang tidak hanya memungkinkan penarikan uang tunai seperti *ATM*, tetapi juga dapat menerima setoran uang dari nasabah. Dengan beragam layanan, mesin *CRM* ini dianggap dapat sedikit menggantikan peran *teller*, karena nasabah bisa melakukannya sendiri melalui mesin ini.

5. *RCM*

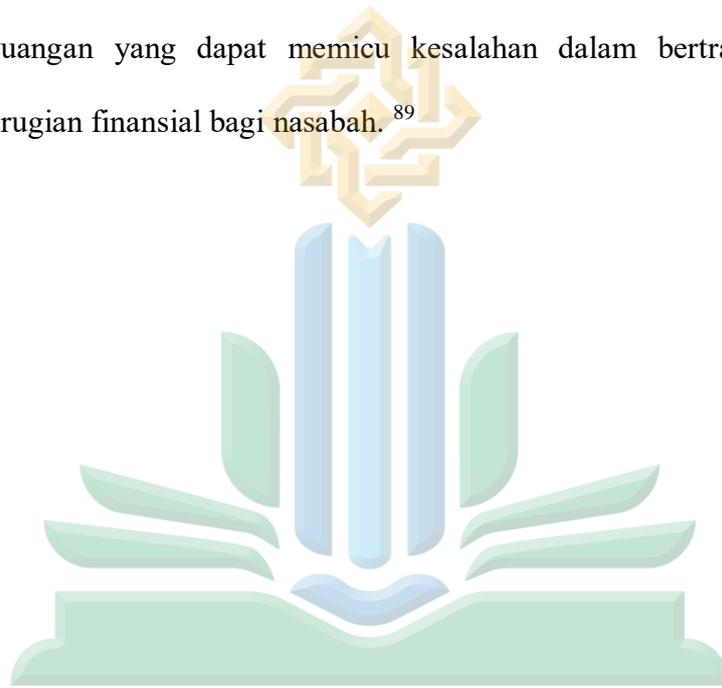
Mesin pengganti kartu *ATM* ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengganti kartu mereka sesuai dengan kebutuhan, tanpa harus mengunjungi cabang bank. Sistem keamanan yang diterapkan memastikan bahwa hanya nasabah yang berwenang

yang dapat melakukan penggantian kartu, dengan memverifikasi identitas melalui data pribadi, kartu identitas resmi, dan sidik jari.

Hasil penelitian dalam implementasi *self service technology* pada PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember, sesuai dengan teori *self service technology* yang dikemukakan oleh (Meuter 2000). *Self service technology* adalah teknologi yang memungkinkan konsumen untuk melakukan transaksi dan memperoleh layanan tanpa keterlibatan langsung dari petugas layanan. Penerapan teknologi *self-service* (SST) seperti sistem daring, *mobile banking* melalui perangkat telepon pintar, serta *internet banking*, termasuk pula penggunaan mesin ATM (*Automatic Teller Machine*), merupakan bagian dari strategi perbankan untuk mempertahankan loyalitas dan kepuasan nasabah. Langkah ini juga bertujuan untuk menciptakan keunggulan bersaing agar dapat tetap kompetitif di tengah persaingan antarbank.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian terdahulu yang diteliti oleh Muhammad Reza Mahendar (2024) yang berjudul Implementasi *Self Service Technology* Dalam Efektivitas Bertransaksi Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pekanbaru UIN Suka menyebutkan bahwa dengan adanya teknologi mandiri ini dapat membuat transaksi lebih efisien dengan cara mempercepat, melindungi serta memudahkan. Walaupun teknologi *self-service* dalam aplikasi BSI Mobile memberikan berbagai kemudahan, namun masih terdapat sejumlah kendala, Beberapa tantangan yang sering dihadapi mencakup koneksi internet yang lambat atau terputus, gangguan

jaringan, serta potensi kesalahan sistem yang dapat menghasilkan informasi yang tidak akurat. Selain itu, sulitnya memperoleh bantuan dari layanan pelanggan juga menjadi hambatan. Permasalahan lainnya termasuk keterbatasan akses bagi pengguna dengan perangkat yang kurang mendukung atau jaringan internet yang lemah, serta minimnya literasi keuangan yang dapat memicu kesalahan dalam bertransaksi maupun kerugian finansial bagi nasabah.⁸⁹



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

⁸⁹ Muhammad reza mahendar, "Implementasi Self Service Technology Dalam Efektivitas Bertransaksi Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pekanbaru UIN Suka (Skripsi UIN Suka :2024)

BAB V KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas digitalisasi perbankan melalui *self service technology* untuk meningkatkan *convenience and customer safety* dalam bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember. Peneliti memaparkan kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini bank memanfaatkan hal tersebut melalui implementasi *self service technology* dimana dengan adanya layanan ini dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi, seperti melalui *mobile banking* nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah seperti penarikan uang, cek saldo, transfer dan pembayaran tagihan tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal ini dapat dikatakan bahwa penggunaan *self service technology* efektif dalam memudahkan nasabah saat melakukan transaksi.
2. Selain kemudahan dalam menggunakan layanan *self service technology* tentunya nasabah juga ingin adanya fitur keamanan yang di berikan oleh bank saat mereka melakukan transaksi secara mandiri, karena maraknya penipuan yang terjadi saat ini oleh karena itu BRI menggunakan berbagai langkah keamanan seperti dalam *mobile banking* diharuskan adanya *PIN* dan Kode *OTP* serta adanya pemantauan keamanan dalam aplikasi tersebut, sedangkan pada layanan *digital cs* nasabah yang ingin melakukan

transaksi harus menggunakan ktp dan sidik jari untuk memastikan identitas pengguna yang akurat.

3. Tantangan dan Solusi dalam implementasi *self service technology* yakni:
 - a. Keterbatasan pemahaman nasabah lanjut usia.
 - b. Tingginya penyebaran informasi palsu mengenai layanan digital.

Solusi yang dapat dilakukan dalam adanya tantangan ini adalah dengan terus memberikan edukasi kepada nasabah tentang penggunaan *Self Service Technology* dengan aman dan benar.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas maka peneeliti memberikan saran diantaranya:

1. Untuk pihak Bank tetap berinovasi dalam perkembangan tekonologi dan selalu mengoptimalkan sistem keaamanan yang ada pada layanan *self service* agar nasabah selau merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut.
2. Diharapkan bagi nasabah agar selalu mendukung dan memanfaatkan layanan *self service technology* yang telah di sediakan oleh bank serta selalu patuhi edukasi keamanan yang telah disampaikan agar teap aman dan nyaman saat bertransaksi. seperti: menggunakan *password* yang tidak mudah di tebak dan selalu mengganti *password* secara berkala.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhitya, W. R., & Fauziah, A. (2023). Pengaruh Kemudahan Transaksi, Keamanan Transaksi, Dan Kualitas Pelayanan Pelanggan Terhadap Keputusan Pembelian Online Di Shopee (Studi Kasus Pada Mahasiswa Manajemen Universitas Potensi Utama). *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(1), 178-189.
- Agung Kurniawan, Transformasi Pelayanan Public, (2005:1)
- Ananda, H. W., Masrohatin, S., Amalia, R. L., & Aini, L. Q. (2023). Transformasi Digital Branch dalam Upaya Peningkatan Layanan di Era Society 5.0 pada Bank Mandiri Jemberpada Bank Mandiri Jember. *Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 3(1).
- Ajzen & Fishbein. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, 1980.
- BRI, "Keunggulan & Prosedur-Bank BRI", bri.co.id, <https://bri.co.id/keunggulan-prosedur>,
- Davis. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." Vol.13, No.3 (1989):319–340
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya, (Bandung:Cordoba, 2020), 185.
- Dyah Anggita Febriyani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Persepsi Kemanaatan Terhadap Minat Beli Online Pada Mahasiswa UST Yogyakarta Pengguna Zalora," *Jurnal Ekobis Dewantara* 1, no. 11 (2018): 12
- Elsa, R. (2022). *PENGARUH LAYANAN SELF SERVICES TECHNOLOGY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN DIGITAL BANK SYARIAH (STUDI KASUS PADA MASYARAKAT KELURAHAN PURWANEGARA)* (Doctoral dissertation, UIN saifuddin zuhri).
- Fatmawati, M. (2022). *Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Pengguna M-Banking di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pedagang Pasar di Desa Mengandung Sari)* (Doctoral dissertation, Institut Agama Islam Negeri Metro).
- FIKRI, A. A. (2023). *EFEKTIVITAS PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY DALAM KEMUDAHAN BERTRANSAKSI (PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BANYUWANGI PURWOHARJO)*.

- Hakim, M. D. S. *PENGARUH EFEKTIVITAS, KEMUDAHAN DAN KEAMANAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN MOBILE MASLAHAH* (Bachelor's thesis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Syarif Hidayatullah)q.
- Handayani, S. (1996). Pengantar Ilmu Administrasi Negara dan Manajemen. *Jakarta: PT Agung*. Hasan Alwi, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2015), hlm. 204
- Hardani, H., Sukmana, D. J., & Fardani, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group.
- Hersya, D. A., & Sutabari, T. (2023). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Modern. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 2(1), 61-70.
- Jamaludin Kamarudin, "Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking", *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen Vol 1, No 2* (2022)
- Kotler, Philip & Armstrong, *Principles Of Marketing Sixteenth Edition* (Newark: New Jersey, 2016), 56
- Lin, J.S.C. dan Hsieh, P.L. (2011). Assessing the self-service technology ecounters: development and validation of SSTQUAL scale. *Journal of Retailing*, 87, 194-206.
- Luthfiatussa'dyah, D., Kosim, A. M., & Devi, A. (2023). Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 783-802.
- M. L. Meuter, A. L. Ostrom, R. I. Roundtree, and M. J. Bitner, "Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters," *J. Mark.*, vol. 64, no. 3, pp. 50–64, 2000
- MAHENDRA, M. R. (2024). Implementasi Self Self Service Technology Dalam Efektivitas Vertransaksi Bagi Nasabah Bank Syariah Indonesia Kcp Pekanbaru Uin Suska (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta:2019),92
- Masrohatin, S., Holidah, N., Setyawati, S. D., & Lestari, D. F. (2023). Pendampingan Literasi Dalam Membantu Pengaktifan Aplikasi LIVIN'BY MANDIRI Pada Perangkat Desa Puger *PEDAMAS (PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT)*, 1(1), 98-107.
- Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*, 330

- Moleong, L. J. (2017). *Metode penelitian kualitatif*, cetakan ke-36, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 6.
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 56-72.
- Muzdalipah, M. M., & Mahmudi, M. (2023). Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan Bsi Mobile Di Era Generasi Milenial Di Kota Yogyakarta. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(1), 12-21.
- Nartin, S. E., Faturrahman, S. E., Ak, M., Deni, H. A., MM, C., Santoso, Y. H., ... & Eliyah, S. K. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Nurjuni Arnita “ Pengaruh Self Service Technology (SST) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Digital (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia) Jurnal Tabarru’ : Islamic Banking and Finance Volume. 6, Nomor 1, Mei 2022
- Nurzaqiah, N. (2024). *Analisis Manajemen Risiko Keamanan Self-Service Technology Perbankan Syariah* (Doctoral dissertation, universitas pelita bangsa).
- Paniroi, H. F., & Dewi, E. H. K. (2024). M-banking: Salah Satu Layanan Jasa Bank Yang Menjadi Faktor Penting Dalam Mendapatkan Kepuasan Nasabah. *Pajak dan Manajemen Keuangan*, 1(3), 63-70.
- Pratiwi, A. (2022) “Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sragen)”. (Skripsi: Universtias Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta)
- PRATIWI, A. R., & WIJAYA, T. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia (Doctoral dissertation, UIN Raden Mas Said Surakarta).
- Purwanto, Nafa Latif Vani. Nabila Nur Aisyah. Dita Salsabila. Nurul Setianingrum. “Tansformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*. Vol. 01 No. 03. 2024.

- Purwanto, Edi. *Technology Adoption A Conceptual Framework*. Tangerang: Yayasan Pendidikan Philadelphia, 2020.
- Ramayah, & Ignatius. "Intention to Shop Online: The Mediating Role of Perceived Ease of Use." *Middle - East journal of scientific research*, Vol.5, No.3 (2010): 152-156
- Roberto, A. (2020). *Lebih Mengenal Digital Banking Manfaat, Peluang, dan Tantangan*.
- Sari, D. M. F. P., Ari, G. Y. K., Martini, I. A. O., & Parasari, N. S. M. (2023). Menelisik kebutuhan nasabah melalui *self-service technology* pada era transformasi digital. *Journal of Business & Banking*, 13(1), 1-18.
- Savitrah, Ravika Mutiara. "Minat Penggunaan Fintech Pada Aktivitas Pembiayaan: Perspektif Umkm Di Pulau Jawa". Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2022.
- Siregar, S., & Pradesyah, R. (2023). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Penggunaan Layanan Digital Bank Syariah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 4(2), 114-128.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 247-253.
- Suprianik, Hirsya, et al. "Strategi Pemasaran Digital Dalam Meningkatkan Penjualan Produk Fashion Di Lazarus Batik "gudang jurnal pengabdian masyarakat" Vol X, hal 5
- Suwandi, S. S. P., & Abin, M. R. (2023). Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Society 5.0. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 16(2), 237-246.
- Tim Penyusun Pedoman Karya Ilmiah (Jember : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Press, 2021) 46.
- Trisiana, A., Giftha, A. O., Fatmawati, A., Maharani, L., & Sari, S. P. K. (2023). *Benturan Nilai Moral Pancasila terhadap Digitalisasi Era Disrupsi*. Unisri Press.
- Ula, R. N. Z., Maslichah, M., & Junaidi, J. (2022). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Digital Bank Syariah. *El-Aswaq: Islamic Economics and Finance Journal*, 3(2).

- ULINNUHA, A. (2022). Efektivitas Penggunaan Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Transaksi Nasabah (Bsi) Di Era Pandemi Covid-19 (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Wilayah Sleman)
- Utama, A. S. (2021). Digitalisasi Produk Bank Konvensional Dan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Justisia: Jurnal Ilmu Hukum, Perundang-Undangan Dan Pranata Sosial*, 6(2), 113-126.
- Wulandari, Widya, Edwin Japariato dan Trixie Nova Bella Tandijaya. "Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Perilaku Konsumen Mobile Banking Di Surabaya." *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 16, No. 2 (2022): 126–132



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

Lampiran 1 Matrik Penelitian

MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui <i>Self Service Technology</i> Untuk Meningkatkan <i>Convenience And Customer Safety</i> Dalam Bertransaksi Di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember”	<ol style="list-style-type: none"> 1. Efektivitas 2. Digitalisasi Perbankan 3. <i>Self Service Technology</i> 4. <i>Convenience</i> 5. <i>Safety</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Mobile Banking</i> 2. Mesin <i>ATM</i> 3. <i>Digital CS</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber Data Primer: <ol style="list-style-type: none"> a. <i>Office Staff (OS)</i> b. <i>Customer Service</i> c. Nasabah Bri 2. Data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, laporan jurnal, dan lain-lain 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendekatan Penelitian: Kualitatif Deskriptif 2. PenentuanSubjek/ sumber data penelitian 3. Teknik Pengumpulan Data <ol style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Teknik analisis data dengan menggunakan metode yaitu: <ol style="list-style-type: none"> a. Pengumpulan data b. Reduksi Data c. Penyajian Data d. Kesimpulan 5. Keabsahan data menggunakan Triangulasi sumber dan Triangulasi Teknik 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i> dapat meningkatkan <i>convenience</i> (kemudahan) nasabah dalam bertransaksi ? 2. Bagaimana efektivitas digitalisasi perbankan melalui <i>self service technology</i> dapat meningkatkan kemandirian nasabah dalam bertransaksi? 3. Bagaimana tantangan dan solusi yang dihadapi oleh PT. BRI (Persero)Tbk. Kantor Cabang Jember dalam implementasi <i>Self Service Technology</i>?

Lampiran 2 Penyataan Keaslian Tulisan

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nabila Ainuz Zahro

Nim : 212105010025

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Islam Negeri

Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Untuk Meningkatkan *Convenience* and *Customer Safety* Dalam Bertransaksi di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember”. Benar-benar hasil karya tulis saya kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila ada kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 26 Mei 2025



Nabila Ainuz Zahro
212105010025

Wawancara Karyawan BRI :

1. Bagaimana Tanggapan BRI Mengenai *Self Service Technology* ?
2. Bagaimana cara BRI mengukur seberapa efektif *self service technology* dalam meningkatkan kemudahan nasabah dalam bertransaksi?
3. Bagaimana cara BRI menilai tingkat keamanan dalam *penggunaan self-service technology* baik melalui ATM ataupun *Mobile banking*?
4. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam implementasi *self service technology* dan bagaimana solusinya?
5. Apa saja *self service technology* yang digunakan di BRI Kantor Cabang jember?
6. Apa pencapaian BRI dalam meningkatkan penggunaan layanan digital dalam satu tahun terakhir?
7. Apa dampak yang dirasakan oleh pihak BRI melihat peran digitalisasi dalam industri perbankan saat ini ?
8. Sejauh mana perubahan digitalisasi melalui *self service technology* meningkatkan efisiensi waktu nasabah dalam bertransaksi ?
9. Apa langkah langkah yang diambil BRI untuk terus berinovasi dan tetap relevan di era digital?
10. Apa yang biasanya menjadi kendala nasabah dalam menggunakan *self service technology*?

Wawancara Nasabah:

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam menggunakan teknologi *self-service* untuk melakukan transaksi?
2. Apa saja fitur yang menurut Anda paling membantu dalam meningkatkan kemudahan bertransaksi melalui *self-service*?
3. Apakah Anda pernah mengalami kendala saat menggunakan teknologi *self-service* untuk transaksi? Jika ya, bisa dijelaskan?
4. Sejauh mana Anda merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan teknologi *self-service*?
5. Adakah langkah-langkah keamanan tambahan yang menurut anda perlu diterapkan pada teknologi *self-service* untuk meningkatkan rasa aman?

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian



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

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



Nomor : B-1948/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2024 26 November 2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.
Pimpinan Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember
Jalan Jenderal Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jemberlor, Jember, Jawa Timur,
68131.

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

Nama : Nabila Ainuz Zahro
NIM : 212105010025
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui Self Service Technology Untuk Meningkatkan Convenience and Customer Safety Dalam bertransaksi Di PT BRI (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

An Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

Nurul Widyawati Islami Rahayu



Handwritten mark

Lampiran 5 Surat Selesai Penelitian



Model 54
PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : BANK /KC-XVI/SDM/05/2025
Lamp. :-
Perihal : *Keterangan selesai penelitian*

Jember, 26 Mei 2025

Kepada Yth :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di Kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama / NIM : Nabila Ainuz Zahro / 212105010025
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Judul Penelitian : “ EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY UNTUK MENINGKATKAN CONVENIENCE AND CUSTOMER SAFETY DALAM BERTRANSAKSI DI PT BRI (PERSERO) KANTOR CABANG JEMBER .“
Lokasi : PT.BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember
Lama Penelitian : Februari – Maret 2025

Bahwasanya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER


Dian Wahyu Purnamasari
SPO

Lampiran 6 Jurnal Kegiatan Penelitian

JURNAL PENELITIAN

Judul Penelitian : Efektivitas Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Untuk Meningkatkan *Convenience and Customer Safety* Dalam Bertransaksi Di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

Lokasi Penelitian: PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

NO.	Hari / Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	Rabu / 13 November 2024	Menyerahkan proposal dan surat izin penelitian	
2.	Kamis / 27 Februari 2025	ACC untuk melakukan penelitian	
3.	Jum'at / 28 Februari 2025	Wawancara dengan ibu Wanda Putri Purnamasari, selaku customer service	
4.	Selasa / 03 Maret 2025	Wawancara dengan ibu Tithis Mayda Wati selaku sekretaris	
5.	Senin / 31 Maret 2025	Wawancara dengan nasabah BRI	
6.	Senin / 26 Mei 2025	Mengambil surat selesai penelitian	

Jember, 26 Mei 2025

Mengetahui,
PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jember

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


Tithis Mayda w.

Lampiran 7 Surat Screening Turnitin



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 : Nabila Ainuz Zahro
NIM : 212105010025
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : EFEKTIVITAS DIGITALISASI PERBANKAN MELALUI SELF SERVICE TECHNOLOGY UNTUK MENINGKATKAN CONVENIENCE AND CUSTOMER SAFETY DALAM BERTRANSAKSI DI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG JEMBER.

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

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 28 Mei 2025
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER
(Mariyah ulFah, M.E.I)
19 77 09 14 200 5012 004



Lampiran 8 Surat Selesai Bimbingan



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

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



SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nabila Ainuz Zahro
NIM : 212105010025
Semester : VIII (Delapan)

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

Jember, 26 Mei 2025
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah


Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA

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



Lampiran 9 Dokumentasi

DOKUMENTASI



Wawancara dengan *Customer Service* PT. BRI Kantor Cabang Jember
ibu Wanda PutriPurnamasari

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
EMBER





Wawancara dengan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember.
pengguna self service technology ibu Ributwati



Wawancara dengan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember.
pengguna self service technology ibu Yayuk Rahmawati



Wawancara dengan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember.
pengguna *self service technology* ibu Budi Ari Martina



Wawancara dengan Sekretaris PT.BRI (Persero) Kantor Cabang Jember
Ibu Tithis Mayda Wati



Wawancara dengan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk, Cabang Jember.
pengguna *self service technology*



Wawancara dengan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember.
pengguna *self service technology*



Wawancara dengan nasabah PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember.
pengguna *self service technology*



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

Lampiran 10 Biodata Penulis

BIODATA PENULIS



DATA DIRI

Nama Lengkap : Nabila Ainuz Zahro

NIM : 212105010025

Tempat, Tanggal Lahir: Banyuwangi, 11 Juli 2003

Alamat : Tembokrejo, Muncar

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas : Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

No. Hp : 0895396425377

Email : nabilaainuszahro@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. TK Tunas Nelayan (2008-2009)
2. MI Miftahul Ulum (2010-2015)
3. SMP Ma'arif Genteng (2015-2018)
4. MA Nurul Jadid Paiton Probolinggo (2018-2021)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (2021-2025)